



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EMPOWERMENT EN MYPE  
RUBRO HOTELERÍA EN URBANIZACIÓN IGNACIO  
MERINO, DISTRITO DE VEINTISÉIS DE OCTUBRE,  
PIURA 2018**

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

**AUTOR**

**ARRASCUE ZAPATA, CRISTHIAN RONALDO  
ORCID: 0000-0001-9655-7572**

**ASESOR**

**CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS  
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Arrascue Zapata, Cristhian Ronaldo

ORCID: 0000-0001-9655-7572

Universidad Católica los Ángeles Chimbote, estudiante de pregrado, Chimbote, Perú

### **ASESOR**

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Chimbote,  
Perú

### **JURADO**

Morillo Campos, Yuly Yolanda.

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel.

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio César.

ORCID: 0000-0002-5471-4549

**FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

**Morillo Campos, Yuly Yolanda**  
**ORCID: 0000-0002-5746-9374**  
**Presidente**

**Limo Vásquez, Miguel Ángel**  
**ORCID: 0000-0002-7575-3571**  
**Miembro**

**Cerna Izaguirre, Julio César**  
**ORCID: 0000-0002-5471-4549**  
**Miembro**

**Centurión Medina, Reinerio Zacarías**  
**ORCID: 0000-0002-6399-5928**  
**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

**A Dios Padre Celestial**, por brindarme su apoyo incondicional y acompañarme a lo largo de mi vida personal y durante mi formación universitaria en ULADECH Católica.

**A mi madre**, por inculcarme valores y principios que han formado la persona que soy hoy en día y brindarme su apoyo incondicional. **A mi padre**, por impulsarme a seguir siempre adelante y ser una mejor persona cada día.

**A todos mis docentes tutores de investigación**, quienes con su asesoramiento han hecho posible realizar este trabajo de investigación.

**A todos los docentes**, que han contribuido en mi formación académica como profesional durante estos años de vida académica en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

## **DEDICATORIA**

**A mis padres**, por ser el motor impulsor en la mejora de la calidad de vida de mi persona, por formarme en valores y principios, aconsejarme y orientarme para tomar mejores decisiones, por ser un apoyo constante en mi formación personal y profesional y en mi vida.

**A mi abuelo, el Sr. Arecio Zapata López**, por haberme brindado siempre su cariño, cuidado y por motivarme a ser una mejor persona cada día, gracias por tus consejos y palabras de aliento.

**Al señor Javier Maza Chumacero**, por haberme brindado cuidado y apoyo desde pequeño y siempre haberme motivado a salir adelante y a centrarme en mis estudios.

**A toda mi familia**, que me han acompañado y apoyado durante todos estos años de estudio.

## RESUMEN

El objetivo general de esta investigación es determinar las características de la gestión de calidad y empowerment en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2018. La investigación es tipo cuantitativa, nivel descriptivo, con diseño no experimental, corte transversal, la población es finita para las variables gestión de calidad y empowerment, siendo los resultados de una muestra de 03 propietarios y 12 colaboradores, se utilizó la técnica encuesta y el instrumento cuestionario. Los resultados respecto a gestión de calidad: el 66.7% de propietarios aplican el principio de mejora del servicio, el 100% de propietarios aplica el principio de eficiencia y mejora de procesos, el 100% de propietarios aplican el principio de proveedores calificados, además el 80% de trabajadores aplican el enfoque al cliente en el servicio, el 100% de propietarios aplican el enfoque científico. Respecto al empowerment: el 70% de trabajadores ahorra tiempo tomando decisiones propias, el 100% de propietarios participan activamente con el equipo de trabajo, el 100% de propietarios gozan de mayor asertividad en sus decisiones, el 100% de trabajadores cuenta con acceso a información y retroalimentación, el 66.7% de propietarios gozan de liderazgo en el cumplimiento de objetivos. Se concluyó que las MYPE aplican la mayoría de principios de la gestión de calidad, así como algunos de los enfoques de la gestión de calidad. Asimismo las MYPE experimentan la mayoría de los beneficios del empowerment dentro de su gestión, así también las MYPE aplican algunas de las etapas del proceso de empowerment.

Palabras clave: Empowerment, Gestión de calidad, MYPE.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research is to determine the characteristics of quality management and empowerment in MYPE hotel industry in Ignacio Merino urbanization, district Veintiséis de Octubre, Piura 2018. The research is quantitative type, descriptive level, with non-experimental design, cross section , the population is finite for the variables quality management and empowerment, being the results of a sample of 03 owners and 12 collaborators, the survey technique and the questionnaire instrument were used. The results regarding quality management: 66.7% of owners apply the principle of service improvement, 100% of owners apply the principle of efficiency and process improvement, 100% of owners apply the principle of qualified suppliers, in addition to the 80% of workers apply the customer approach to service, 100% of owners apply the scientific approach. Regarding empowerment: 70% of workers save time by making their own decisions, 100% of owners actively participate with the work team, 100% of owners enjoy greater assertiveness in their decisions, 100% of workers have access to information and feedback, 66.7% of owners enjoy leadership in meeting objectives. It was concluded that MYPE apply most of the principles of quality management, as well as some of the approaches of quality management. Likewise, the MYPE experience most of the benefits of empowerment within their management, as well as the MYPE apply some of the stages of the empowerment process.

Keywords: Empowerment, MYPE, Quality management.

## CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS.....	i
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA.....	iv
5. RESUMEN Y ABSTRACT.....	vi
6. CONTENIDO.....	viii
7. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	06
2.1 ANTECEDENTES.....	06
2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
2.3 HIPÓTESIS.....	29
2.4 VARIABLES.....	29
III. METODOLOGÍA.....	30
3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
3.4 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	33
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	35
3.6 PLAN DE ANÁLISIS.....	35
3.7 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	36
3.8 PRINCIPIOS ÉTICOS.....	38
IV. RESULTADOS.....	39
4.1 RESULTADOS.....	39
4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	53
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	77
5.1 CONCLUSIONES.....	76
5.2 RECOMENDACIONES.....	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
ANEXOS	



## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### TABLAS

Tabla 1. Principios de la gestión de calidad en MYPE

Tabla 2. Principios de la gestión de calidad en MYPE

Tabla 3. Principios de la gestión de calidad en MYPE

Tabla 4. Los enfoques de calidad en las MYPE

Tabla 5. Los enfoques de calidad en las MYPE

Tabla 6. Beneficios del empowerment en las MYPE

Tabla 7. Beneficios del empowerment en las MYPE

Tabla 8. Proceso de empowerment en las MYPE

Tabla 9. Proceso de empowerment en las MYPE

## **FIGURAS**

Figura 1. Principios de la gestión de calidad en MYPE

Figura 2. Principios de la gestión de calidad en MYPE

Figura 3. Principios de la gestión de calidad en MYPE

Figura 4. Los enfoques de calidad en las MYPE

Figura 5. Los enfoques de calidad en las MYPE

Figura 6. Beneficios del empowerment en las MYPE

Figura 7. Beneficios del empowerment en las MYPE

Figura 8. Proceso de empowerment en las MYPE

Figura 9. Proceso de empowerment en las MYPE

## **I. INTRODUCCIÓN**

La investigación titulada Gestión de calidad y Empowerment en MYPE de rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2018; pertenece a la línea de investigación de Gestión de calidad y el uso de técnicas administrativas modernas en las MYPE del Perú, línea que ha sido designada por la Universidad Católica los Ángeles Chimbote.

En la actualidad la realidad que enfrentan las MYPE del país es muchas veces la falta de conocimiento, gestión o falta de innovación acorde a las nuevas tendencias o estrategias que utiliza actualmente el mercado global, además es importante considerar que las MYPE conforman un sector de crecimiento potencial con lo cual a través de estas MYPE se busca un desarrollo tanto económico como social del país que permita el mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía, por esta razón resulta de gran relevancia el hecho de que estas MYPE estén acordes a las TIC.

El desarrollo de las MYPE en el Perú conformaría un hecho muy relevante en la mejora de la calidad de vida de la población, de las miles de familias emprendedoras que hacen posible el nacimiento de estas MYPE. Asimismo Diario El Peruano (2020) indica que las MYPE en nuestro país tienen una relevancia representativa en el desarrollo de la economía nacional, ya que su actividad es fundamental para la generación de puestos de trabajo, llegando al 85% de la PEA, asimismo las MYPE contribuyen aproximadamente con el 40% del PBI nacional y son un bloque empresarial numeroso, llegando a representar el 99% de las unidades económicas del Perú.

La sociedad actual en la que vivimos no es ajena a los grandes avances tecnológicos, así como a los cambios políticos, culturales, económicos, sociales, ecológicos, como resultado de la globalización, así también la ciudadanía ha evolucionado la forma y estilo de vida apoyándose en las tendencias actuales y herramientas tecnológicas como el internet, se hace posible realizar diversas actividades como: el trabajo remoto “FreeLancer”, cursos en internet (online), capacitaciones, plataformas de negocios, mix de mercadotecnia para negocios.

Se realiza esta investigación porque con el estudio de las variables: Gestión de calidad y el empowerment permitirá el establecimiento de aspectos fundamentales de gran relevancia para las MYPE en nuestro país; con esto se busca incentivar a la utilización de nuevas estrategias o tendencias del mercado global cada vez más competitivo. Considerando la situación actual que vive nuestro país es fundamental centrar nuestros esfuerzos en sectores de nuestro mercado que son potenciales para su explotación como el sector turismo, gracias a nuestros atractivos nacionales resultando conveniente mejorar la Gestión de calidad y el Empowerment en las MYPE del Perú que se dedican al rubro hotelero.

El Instituto Nacional de Calidad (INACAL) (2016) en un estudio que realizo hace referencia que tan solo el 1% de empresas formales en nuestro país cuentan con sistemas de gestión de calidad, esto revela que hace falta compromiso de parte de las MYPE en enfocarse y preocuparse por brindar servicios de calidad. Asimismo el Economista Ramírez, w. menciona que solo un total de 1329 empresas cuentan con una certificación de calidad ISO (ISO 9001 e ISO 14001), de las empresas formales activas en el Perú que llega a 1 382 899, según cifras de la SUNAT. Esto demuestra que existe

una carencia en la implantación de un sistema de Gestión de calidad, además esto repercute en el Empowerment dentro de las MYPE ya que afecta el desempeño de los trabajadores hacia sus clientes.

Muchos emprendedores en el afán de crecer en un negocio propio buscan la manera más práctica de implementar su negocio es por ello que se generan desventajas competitivas a corto y mediano plazo cuando deciden insertarse en el mercado y, esto en su mayoría se debe a que no cuentan con un sistema de gestión de calidad que les permita ser competitivos y de esta manera marcar una diferencia sustancial.

Considerando la situación actual producto de la pandemia por el nuevo Covid-19, resulta necesario centrar nuestros esfuerzos en sectores potenciales de nuestro país para su explotación, teniendo en consideración las medidas de bioseguridad establecidas y las demás normativas vigentes difundidas por el estado peruano, asimismo impulsar a los emprendedores a seguir adelante, implementando nuevas formas o estrategias para trabajar y satisfacer las nuevas necesidades de la ciudadanía en esta crisis producida por la pandemia.

Por lo antes mencionado se formula el siguiente enunciado: ¿Qué características tienen la gestión de calidad y el empowerment en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2018? Asimismo se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las características que tienen la gestión de calidad y el empowerment en MYPE rubro hotelería en la urbanización Ignacio Merino, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2018.

Para lograr el objetivo general, se han establecido los siguientes objetivos específicos:

-Conocer los principios de la gestión de calidad en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2018.

-Determinar los enfoques de calidad en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, Veintiséis de octubre, Piura 2018.

-Identificar los beneficios del empowerment en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2018.

-Conocer el proceso de empowerment en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2018.

La presente investigación se justifica teóricamente porque se apoya en literatura referida a las variables de gestión de calidad y empowerment, con lo cual se busca el desarrollo de nuevos conocimientos, considerando para ello las características de las dimensiones de principios y enfoques de la gestión de calidad, los beneficios y proceso de empowerment en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2018.

De forma práctica ya que busca generar soluciones a la problemática de las MYPE en estudio, asimismo cumple con lo dispuesto según la ley universitaria N° 30220 emitida por la SUNEDU, en donde se establece la elaboración de proyectos de investigación para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas y el título profesional de licenciado en administración.

De manera social porque con la realización del estudio sobre las variables, gestión de calidad y empowerment en las MYPE, permitió ofrecer datos valiosos a través de los resultados obtenidos de la investigación, con ello se aportó beneficios y soluciones a miles de emprendedores de las MYPE y a la sociedad en general respecto a la mejora del rubro de hotelería en la urbanización Ignacio Merino, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2018.

De forma metodológica se justifica ya que se aplicó el método científico en el proceso de investigación, así también se aplicaron técnicas de investigación como la encuesta e instrumentos como el cuestionario, los cuales permitieron la obtención de datos y por consiguiente se generaron los resultados de la investigación.

De acuerdo al aspecto profesional se justifica porque permitió la exploración de nuevos conocimientos, asimismo se aplicaron habilidades y capacidades adquiridas durante la formación profesional, asimismo porque permite optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas.

Respecto al aspecto universitario se justifica debido a que promovió la investigación científica en la universidad, asimismo permitió profundizar en temas de gran relevancia y se contribuyó al desarrollo de nuevas investigaciones, siendo un antecedente de investigación.

Para lo cual se empleó una metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, la investigación aplicará la metodología científica, se han empleados fuentes de información primarias y secundarias para la obtención de datos, asimismo se ha determinado el tamaño de la población y muestra y, se ha elaborado el instrumento cuestionario para recopilar datos.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva: temática, por las variables gestión de calidad y empowerment. Psicográfica, MYPE rubro hotelería. Geográfica, urbanización Ignacio Merino. Temporal año 2018.

Las MYPE en el Perú en la actualidad constituyen una parte importante de la economía nacional, ya que son miles los peruanos que se encuentran actualmente en el camino del emprendimiento, es así que estas personas buscan solventar sus necesidades en base a la micro y pequeña empresa, buscan independencia y con ello su propio desarrollo, es por ello que es necesario que estas MYPE y los emprendedores que se encuentran a cargo de ellas busquen soluciones efectivas para mejorar la administración y gestión de sus negocios, ya que en el Perú existe un gran bloque empresarial que lo conforman justamente estas MYPE, además con las actividades que desarrollan las MYPE como unidades económicas, es posible la generación de empleo para miles de peruanos, reduciendo la tasa de desempleo en el país, así también las MYPE contribuyen al PBI y en general a la economía nacional, con lo cual se puede concluir que las MYPE son entes económicos relevantes en el desarrollo de la economía de una sociedad y una nación, generando beneficios a la ciudadanía.

Para la variable gestión de calidad el 66.7% de propietarios aplican el principio de mejora del servicio, la totalidad de propietarios aplica el principio de eficiencia y mejora de procesos y el principio de proveedores calificados, además el 80% de trabajadores aplican el enfoque al cliente en el servicio, la totalidad de propietarios aplican el enfoque científico.



Por otro lado respecto a la variable empowerment el 70% de trabajadores ahorra tiempo tomando decisiones propias, la totalidad de propietarios participan activamente con el equipo de trabajo, además gozan de mayor asertividad en sus decisiones, asimismo cuenta con acceso a información y retroalimentación, el 66.7% de propietarios gozan de liderazgo en el cumplimiento de objetivos.

Tras la elaboración de la presente investigación se llega a concluir que las MYPE en estudio aplican la mayoría de los principios de la gestión de calidad, como el principio de eficiencia y mejora de procesos, principio de formación laboral, principio de gestión y satisfacción del trabajador, principio de mejora continua de productos o servicios, principio de estabilidad económica, principio de liderazgo, principio de trabajo en equipo, principio de organización enfocada al cliente. Asimismo hace falta mejorar la calidad del servicio de los proveedores, la comunicación entre el equipo, mejorar los procesos de limpieza y orden de las instalaciones, satisfacer las expectativas de los clientes.

Asimismo se logró determinar que las MYPE en estudio aplican el enfoque estratégico, enfoque de orientación a las personas y enfoque científico dentro de su gestión, sin embargo hay una necesidad por mejorar la gestión respecto a la satisfacción de las expectativas de los clientes.

Además entre los beneficios identificados en las MYPEM, se identificó el beneficio de mayor autonomía y compromiso, beneficio de incremento en la productividad, beneficio de participación activa de colaboradores, beneficio de trabajo en equipo, beneficio de decisiones eficientes. Asimismo es necesario mejorar la gestión sobre objetivos organizacionales.

Finalmente se concluyó que las MYPE consideran las siguientes etapas del proceso de empowerment: etapa de coordinación, etapa de acceso a información y retroalimentación, etapa de aspectos organizacionales, etapa de equipos con empowerment, etapa de participación en la toma de decisiones, sin embargo es necesario aplicar eficientemente la etapa de seguimiento en las MYPE.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 ANTECEDENTES

#### **Variable Gestión de Calidad**

Quiróa (2015) *Servicio al Cliente en Hoteles de la Ciudad de San Marcos*, perteneciente a la Universidad Rafael Landívar (Quetzaltenango, Guatemala), cuyo objetivo general fue analizar el servicio al cliente en empresas hoteleras de la ciudad de San Marcos. La investigación es de diseño descriptivo, para la recopilación de datos se elaboró dos boletas; la primera de once preguntas dirigidas a los gerentes, y la segunda de siete preguntas dirigidas a clientes de los hoteles. Asimismo se elaboró una boleta de cinco preguntas dirigida a los colaboradores hoteleros, de la misma manera se determinó la muestra de la población a través de la tabla de Morgan. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 73% de trabajadores consideran que no ofrecen un buen servicio al público, el 68% de trabajadores no se siente motivado con las tareas realizadas, el 59% de trabajadores indicaron que reciben capacitación anual en el servicio al cliente, el 67% indicó que no se cuenta con una lista de verificación de las actividades. Se concluyó que todos los hoteles de la ciudad de San Marcos, no poseen parámetros establecidos de servicio al cliente por lo que; se propone la implementación de la guía del servicio al cliente.

Altamirano (2015) *La Calidad del Servicio Hotelero y su incidencia en la satisfacción al cliente en la ciudad de Baños de Agua Santa*, perteneciente a la Universidad Regional Autónoma de los Andes (Ambato, Ecuador), cuyo objetivo general fue determinar un modelo de gestión de calidad de los servicios hoteleros para mejorar la satisfacción de los clientes de la ciudad de Baños de Agua Santa.

La investigación utilizó la técnica de encuesta y su instrumento el cuestionario, el cuestionario consta de 10 preguntas de carácter nominal politónica, uso una muestra de 400 personas que son parte de los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa, además se utilizó el programa SPSS, Word y Excel. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 43.5% de encuestados indicaron que los hoteles muy pocas veces han cumplido sus expectativas, el 52% de encuestados indicaron que los hoteles cuentan con una ventaja diferencial, el 46.5% de los encuestados indicaron que casi siempre los hoteles son efectivos en la solución de problemas, el 14% de encuestados indico que el personal del hotel le falta amabilidad. Se concluyó que los hoteles de la ciudad de Baños de Agua Santa necesitan mejorar el servicio en la atención al cliente, además mejorar la solución de problemas en los hoteles, realizar charlas de capacitación con el personal con la finalidad de mejorar su servicio dentro de los hoteles con los clientes.

Ballón (2016) *Evaluación En La Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente En Los Hoteles De Dos Y Tres Estrellas De La Ciudad De Abancay*, perteneciente a la Universidad ESAN (Surco-Lima, Perú), cuyo objetivo general fue analizar las variables de la calidad de servicio que influyen en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay. En la investigación realizada se utilizó un cuestionario adaptado según al contexto; constó de 20 ítems, y un ítem para medir la satisfacción al cliente. Se encuestó a 431 turistas nacionales y extranjeros. Luego, se analizó la data con el programa estadístico SPSS, donde se utilizó el análisis factorial, análisis de fiabilidad, estadística descriptiva y estadística inferencial. De los 431 encuestados, el 43.4% fueron a los hoteles de 2 estrellas y 56.6% al de 3 estrellas. El 34.6% de los encuestados son mujeres y el 65.4%, varones.

Se concluyó a través del análisis factorial, que las variables de la calidad de servicio son: “elementos tangibles”, “capacidad de respuesta” y “empatía”; las cuales influyeron en la satisfacción al cliente.

Cahuaya y Ñahuincopa (2016) *Influencia de la Calidad de Servicio en la Satisfacción del Cliente del Hotel la Hacienda en la provincia de Angaraes 2015*, perteneciente a la Universidad Nacional del Centro del Perú (Huancayo, Perú), cuyo objetivo general fue determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del Hotel La Hacienda en la provincia de Angaraes 2015. La investigación es cualitativa, del nivel de investigación descriptivo correlacional, la población está conformada por 66 huéspedes. Para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva inferencial (tabla de frecuencias). Para ello se hizo uso de los programas MS Excel 2007 y SPSS 19.0, previa elaboración de la plantilla de base de datos. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 75% de encuestados afirman que se sienten satisfechos con el servicio recibido, el 48.5% de encuestados manifiesta que las instalaciones del hotel son modernas y atractivas, el 21.2% de encuestados manifestaron que pocas veces cuentan con los servicios necesarios para sentirse cómodos, el 30.3% de encuestados indicaron que pocas veces el hotel ofrece alimentos de calidad. Finalmente se pudo concluir que el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.804, revelando un valor positivo, lo que determinó que existe una correlación positiva marcada de la variable independiente: Calidad de servicio sobre la variable dependiente: satisfacción del cliente, es decir ambas están estrechamente relacionadas.

Arrascue y Segura (2016) *Gestión de calidad y su influencia en la Satisfacción del cliente en la Clínica de fertilidad del norte “CLINIFER” chiclayo-2015*, perteneciente a la Universidad Señor de Sipán (Pimentel-Chiclayo, Perú), cuyo objetivo fue determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER”. La investigación realizada tiene diseño no experimental, cuantitativo y descriptivo correlacional, asimismo se hizo uso de técnicas como la encuesta y como instrumento de investigación, un cuestionario estructurado de 26 preguntas; para el estudio se tomó una población y muestra es de 9 trabajadores y población y muestra finita de 32 clientes. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 100% de trabajadores indicaron que la clínica cuenta con equipamiento moderno, el 77.78% de trabajadores consideran que la clínica cuenta con ambientes amplios y cómodos para la atención, el 66.67% de trabajadores indicó que las instalaciones de la clínica son limpias, el 22.22% de trabajadores manifestaron que no se encuentran identificados o uniformados, el 88.88% de trabajadores se encuentran conformes con las especificaciones del contrato de servicio, el 66.67% de trabajadores indican que los reclamos o sugerencias de los clientes no son atendidos inmediatamente, el 75% de clientes indicaron que el servicio recibido en la clínica supero sus expectativas. Finalmente se concluyó que la gestión de calidad influye de manera significativa en la satisfacción de los cliente de la clínica de Fertilidad del Norte, CLINIFER - Chiclayo.

Natividad (2017) *Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017*, perteneciente a la Universidad César Vallejo (Lima, Perú), cuyo objetivo fue determinar el nivel del Sistema de Gestión de Calidad de migración a la norma ISO 9001:2015 de los procesos en la empresa Elecín S.A. . La

investigación realizada es bajo el criterio del enfoque cuantitativo, tipo de estudio es básico, el diseño fue descriptivo simple y se realizó considerando el método científico deductivo, asimismo se hizo uso técnicas de recolección de datos, se realizaron encuestas con el apoyo de 30 cuestionarios distribuidos en 6 dimensiones vinculados al Sistema de Gestión de Calidad. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 58.33% de trabajadores manifestaron tener una percepción regular de nivel del sistema de gestión de calidad de los procesos, 45% de trabajadores tienen una percepción regular del sistema del proceso de mejora continua y calidad del producto, el 23.33% de trabajadores manifiestan tener una mala percepción del sistema en el proceso de control de riesgos, el 18.33% manifestaron tener una buena percepción sobre el nivel del sistema en el proceso de productividad y eficacia. Finalmente se concluyó que existe un porcentaje muy alto del nivel de percepción regular y mala, mientras un porcentaje muy bajo del nivel de percepción bueno del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 de los procesos de la empresa ELECIN S.A., 2017, al igual que en las dimensiones mejora continua, control de riesgo, productividad y eficacia, necesidades y expectativas, cumplimiento de los objetivos, y reducción de costos y el logro de la competitividad.

Barrantes (2018) *Sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017*, perteneciente a la Universidad César Vallejo (Lima, Perú), cuyo objetivo fue determinar el nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú. La investigación es básica, de diseño no experimental, descriptivo simple de corte transversal, de naturaleza cuantitativa; asimismo se utilizó para la recolección de datos el instrumento cuestionario

con el cual se midió la variable sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 y sus dimensiones, se tomó como muestra a 50 trabajadores entre profesionales, técnicos y auxiliares. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 64% de trabajadores indicaron que tiene una percepción de nivel medio de sistema de gestión de calidad, el 54% de trabajadores tiene una percepción de medio nivel de documentación del sistema de gestión de calidad, el 56% de trabajadores tienen una percepción de nivel medio sobre la responsabilidad de la dirección por implementar un sistema de gestión de calidad, el 60% de los trabajadores tienen una percepción de nivel medio sobre la gestión de los recursos humanos en la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 en la empresa. Finalmente se concluyó que la empresa Envolturas Perú tiene un medio nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 a partir de la percepción de sus trabajadores. Esto nos hace concluir que la empresa debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad para alcanzar los objetivos de largo plazo es decir asegurar la satisfacción de sus clientes, bajar costos operativos y mejorar su desempeño organizacional.

Coaguila (2017) *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.*, perteneciente a la Universidad Católica San Pablo (Arequipa, Perú), cuyo objetivo fue el desarrollo de una propuesta de implementación de un Modelo de Gestión por Procesos y Calidad en O&C Metals S.A.C. La investigación desarrollada fue de tipo descriptiva explicativa. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 14% de los miembros de la empresa O&O Metals han implementado acciones de mejora, el 20% de los miembros indican reclamos por calidad, el 61% se encuentra conforme con las fechas de entrega en los procesos.



Finalmente se concluyó que tras el desarrollo de la Gestión por procesos con apoyo de los lineamientos de normalización de la Norma ISO 9001:2015, se logra mejorar el desempeño, en cuanto a eficacia y eficiencia, de los procesos de O&C Metals S.A.C., obteniendo un VAN de S/. 73,477.99.

### **Variable Empowerment**

Gutiérrez (2015) *Manejo efectivo del empowerment en los gerentes de las multinacionales en Colombia*, perteneciente a la Universidad Militar Nueva Granada (Bogotá, Colombia), cuyo objetivo fue conocer las características principales del liderazgo de los gerentes de las multinacionales en Colombia partiendo sobre la nueva filosofía organizacional “Empowerment. La investigación realizada es de tipo descriptiva, asimismo se concluyó que el Empowerment está siendo verdaderamente efectiva al interior de las empresas pues es un concepto nuevo en el marco empresarial colombiano, siendo así, no es solo es un tema organizacional sino cultural, pues los empleados al ser facultados por quienes lideran se dotan de un sentido de pertenencia que es característico de la cultura corporativa.

López (2015) *Empoderamiento y Satisfacción laboral (estudio realizado con los colaboradores del área administrativa de la municipalidad de río bravo suchitepéquez)*, perteneciente a la Universidad Rafael Landívar (Quetzaltenango, Guatemala), cuyo objetivo fue determinar la influencia del empoderamiento en la satisfacción laboral. La investigación realizada es de tipo descriptivo, asimismo el instrumento que se utilizó para hacer la relación entre las variables fue una escala de Likert compuesta de veinticinco afirmaciones, diez de ellas hacen referencia al empoderamiento, las siguientes diez se enfocan a la satisfacción laboral y cinco van a

determinar la influencia de una variable con la otra. Finalmente se concluyó que el empoderamiento influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de la municipalidad de Río Bravo, Suchitepéquez. También se comprobó que en los empleados municipales si existe el empoderamiento y la satisfacción laboral. Por lo que se recomienda fortalecer esta herramienta.

Quispe (2018) *Empowerment de los trabajadores comprendidos en los regímenes laborales D.L. 276 y CAS D.L. 1057 - Dirección Regional de Educación Amazonas, 2018*, perteneciente a la Universidad César Vallejo (Chachapoyas, Perú), cuyo objetivo fue determinar la diferencia de los niveles de Empowerment entre los trabajadores Nombrados y CAS de la Dirección Regional de Educación de Amazonas, 2018. En la investigación realizada se aplicó una metodología con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y comparativo, asimismo se hizo uso de técnicas de recolección de datos, se encuestó a una muestra de 56 trabajadores de régimen laboral CAS (D. L. 1057) y 42 nombrados (D. L. 276). Finalmente se concluyó que no existe diferencia de sus niveles en los trabajadores comprendidos en los regímenes laborales D.L. 276 y CAS D.L. 1057 - Dirección Regional de Educación de Amazonas, 2018. Hubo diferencia estadística ( $p=0,008<0,05$ ) del 'significado' del Empowerment entre los trabajadores Nombrados y CAS de la Dirección Regional de Educación de Amazonas, 2018, siendo mayor en el personal nombrado. No existe diferencias de las 'competencias' del Empowerment entre los trabajadores Nombrados y CAS de esta institución. Existe diferencia significativa ( $p=0,040<0,05$ ) de la 'autodeterminación' del Empowerment entre estos trabajadores. No existe diferencias del 'impacto' del Empowerment entre los trabajadores Nombrados y CAS. No existe diferencias del nivel

de ‘seguridad’ del Empowerment entre los trabajadores Nombrados y CAS de la Dirección Regional de Educación de Amazonas, 2018.

Flores (2017) *El empowerment y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., en el distrito de Comas, año 2017*, perteneciente a la Universidad César Vallejo (Comas-Lima, Perú), cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables el empowerment y la productividad en la empresa industrias y Servicios El Tigre S.A., en el distrito de Comas, año 2017. La investigación realizada es una investigación básica, de diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal bajo el enfoque cuantitativo; asimismo se hizo uso de técnicas de recolección de datos, para lo cual se utilizó el instrumento cuestionario a través de la técnica denominada censo, para medir el empowerment y la productividad. La población alcanzó un total de 60 colaboradores. La muestra aplicada fue no probabilística, sin hacer distinción en cuanto a sexo, profesión, nivel cultural, accesibilidad u otros, según los criterios de inclusión y exclusión. Finalmente se concluyó que existe relación entre el empowerment y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A. ya que se obtuvo un coeficiente de correlación positivo y altamente significativo  $r=0.784$ , con un  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ). Por lo tanto, se pudo afirmar que existe relación significativa entre el empowerment y la productividad en la empresa Industrias y Servicios “El Tigre” S.A., en el distrito de Comas, año 2017.

Castro y Núñez (2018) *Empowerment como una herramienta de mejora en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de RR.HH de la empresa Agropucalá S.A.A., Pucalá 2017*, perteneciente a la Universidad Señor de Sipán (Pimentel, Perú), cuyo objetivo fue Explicar cómo la herramienta empowerment

mejorará el rendimiento laboral de los colaboradores del Área de RR.HH de la empresa AgroPucalá S.A.A., Pucalá 2017. En la investigación realizada se aplicó una metodología del tipo descriptiva, explicativa y propositiva, con un diseño no experimental transversal, bajo un enfoque cuantitativo; asimismo se hizo uso de técnicas como el análisis y procesamiento de resultados, la población estuvo conformada por los colaboradores de RR.HH, siendo un total de 61 personas y al ser una población pequeña se tomó como muestra. Finalmente se concluyó que la aplicación del empowerment mejorará el rendimiento laboral de los colaboradores del área de RR.HH. de la empresa Agropucalá S.A. en la medida en que el área tome la decisión de realizar un cambio radical que incluye un análisis de la cultura empresarial, análisis de la planeación estratégica, delegación de funciones, facultar de autoridad a los colaboradores en sus puestos de trabajo.

Patilla (2017) *El Empowerment Organizacional y la Satisfacción laboral en la empresa Inversiones PORTAIMPORT S.A.C., Huancayo 2016*, perteneciente a la Universidad Continental (Huancayo, Perú), cuyo objetivo fue determinar la relación entre el empowerment organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Inversiones PORTAIMPORT S. A. C., en la ciudad de Huancayo, 2015. En la investigación realizada el diseño de la investigación fue descriptivo-correlacional, asimismo se trabajó con una muestra de 22 personas, el total de empleados de la empresa, además se hizo un censo y utilizaron instrumentos que midieron el empowerment organizacional fueron: CWEQ II-PEI y para medir la satisfacción laboral fue: la escala de opiniones SL-SPC. Finalmente se concluyó que existe relación significativa y directa entre el empowerment organizacional y la satisfacción laboral. Se encontró que la muestra para la primera variable obtuvo una media de 54,45, la segunda

variable obtuvo una media de 75,68. Posteriormente se utilizó el coeficiente de correlación (r) de Spearman con un nivel de confianza de 95%. Se obtuvo un resultado del P valor igual a 0,001 menor al nivel de significancia 0,05. El coeficiente Rho Spearman fue de 66,9, por lo que se interpreta como una relación positiva alta.

Layza (2015) *Empowerment y su efecto en la Calidad del servicio del área de créditos hipotecarios del banco de la nación, agencia 1 Trujillo, 2013*, perteneciente a la Universidad Nacional de Trujillo (Trujillo, Perú), cuyo objetivo fue determinar el efecto del empowerment en la calidad del servicio del área de créditos hipotecarios del Banco de la Nación agencia 1, de la Ciudad de Trujillo. En la investigación realizada las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron la encuesta y el análisis documental. Finalmente se concluyó que el empowerment es una herramienta gerencial que afecta significativamente en la calidad del servicio del área de créditos hipotecarios del Banco de la Nación. Se recomienda que el área de créditos hipotecarios del Banco de la Nación deberá seguir aplicando el Empowerment por los beneficios que otorga.

## **2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **GESTIÓN DE CALIDAD**

ESAN (2020) describe a la gestión de la calidad como un recurso estratégico que utiliza la alta gerencia de una organización para alcanzar resultados beneficiosos, los cuales involucran ofrecer productos o servicios de calidad a los clientes con la finalidad de lograr su satisfacción, siendo esencial enfocar la calidad como un fin de la organización dentro de todos sus procesos.

Martínez (2012) hace mención sobre la relevancia de la aplicación de la norma ISO 9004, la cual promueve el uso de sistemas de gestión de calidad que permitan el mejoramiento del desempeño del personal, es así que a través de esta norma permite a cualquier organización el continuo perfeccionamiento, contribuyendo así al mantenimiento de la satisfacción de los clientes y por lo tanto a su fidelización con la organización.

Por lo antes mencionado se puede considerar a la gestión de calidad como aquel accionar o conjunto de actividades relacionadas a promover o implantar calidad en un determinado grupo humano o empresarial. Asimismo resulta necesario para las organizaciones desarrollar un enfoque hacia los clientes, el mejoramiento de sus procesos productivos así como también la participación permanente del personal de la organización para promover la mejora continua a nivel empresarial.

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

Según Cortez (2017) menciona que William Deming propuso catorce principios a tomar en cuenta al hablar de una buena Gestión de calidad:

a) Tener un propósito orientado hacia la mejora continua de los productos o servicios; esto quiere decir que debemos pensar a largo plazo y no solo preocuparse por obtener rentabilidad a corto plazo.

b) Adoptar una filosofía de estabilidad económica, ya que si queremos lograr tener éxito en nuestra organización es necesario librarnos de procesos deficientes, materiales defectuosos o mermas por la mala fabricación.

c) Eliminación de la dependencia de inspecciones; es decir que como directores o gerentes de una organización debemos procurar que los procesos dentro de la misma sean eficientes con lo cual se logre mejorar los procesos, de esta manera logramos eliminar las causas de las deficiencias de los productos o servicios que ofrecemos, logrando así la calidad.

d) Considerar a los proveedores calificados; ya que lo que buscamos adquirir es calidad y no solo obtener bajos costos, con esto logramos identificar aquellos proveedores con los cuales se puede trabajar satisfactoriamente a un largo plazo.

e) Buscar la mejora continua y constante de todos los procesos de planificación, producción y servicio; esto es necesario ya que una organización siempre tiene que ver hacia delante y esto implica estar acorde a los avances o mejoras en los procesos, estrategias del mercado global que permitan a la organización ofrecer a sus clientes productos más sofisticados con mayor valor.

f) Implantar la formación en el trabajo; esto hace referencia a que como directores de la organización debemos preocuparnos por proporcionar a nuestro personal una buena capacitación para así evitar productos o servicios defectuosos.

g) Adoptar e implantar el liderazgo; un directivo debe acompañar en el camino de mejora del trabajo de sus colaboradores, motivarlos, corregirlos y fomentar el trabajo en equipo dentro de la organización.

h) Erradicar el miedo; se debe evitar mantener una postura insegura dentro de la organización, tanto trabajadores como directivos deben potenciar su capacidad de liderazgo y su determinación en la ejecución de sus actividades o en la toma de decisiones dentro de la organización por ello es necesario mantener una comunicación asertiva en aquellos momentos de tensión entre los miembros de la organización.

i) Romper las barreras existentes entre los departamentos; es decir, se debe estimular el trabajo en equipo entre las diferentes áreas de la empresa, con esto logramos sinergia en los resultados y la satisfacción mutua del equipo en general.

j) Eliminar las metas para la mano de obra; se refiere a tener coherencia con las exigencias que pedimos al trabajador, se deben mejorar los procesos para que el trabajador pueda realizar su trabajo de manera oportuna.

k) Eliminar los objetivos numéricos; cuando se habla de alcanzar cierta cantidad o nivel de ventas, a veces suele descuidarse el tema de la calidad, por ello resulta necesario cambiar esta perspectiva y desarrollar un enfoque que fortalezca la calidad en los procesos de producción de los productos o servicios que se ofrecen.

l) Derribar las barreras que impiden el sentimiento de orgullo que produce un trabajo bien hecho; esto hace referencia a que como directivos de la organización debemos ofrecer las herramientas necesarias para que el colaborador realice sus actividades eficientemente sin dificultades, con ello también se debe tener en cuenta



evitar materiales de baja calidad, respetar los horarios laborales del trabajador, de esta manera promovemos un rendimiento eficaz y la satisfacción del trabajador.

ll) Establecer un programa de educación y formación; como directivos debemos fomentar la formación y especialización constante así como la adaptación a las nuevas tendencias o procesos, a las nuevas responsabilidades de los cargos, etc.

m) Poner en marcha las medidas antes mencionadas, ya que es fundamental comenzar en principio uno mismo como directivo para poder mostrar a los colaboradores el camino a seguir para cumplir los objetivos organizacionales basados en la implantación de sistemas de gestión de calidad que contribuyan a que nuestros productos o servicios sean demandados por su gran valor diferenciado.

Asimismo Carreño y Camacho (2016) dan a conocer ocho principios necesarios para poder desarrollar y establecer un sistema de gestión de la calidad, siendo estos los siguientes:

a) Organización enfocada al cliente:

Este principio de gestión de calidad nos marca especial énfasis en la importancia que tiene el cliente para la organización, por lo cual resulta imprescindible centrar nuestra atención, energía y esfuerzos para lograr la satisfacción de sus necesidades, asimismo mantener una postura constante en la búsqueda de alcanzar sobrepasar las expectativas de los clientes o consumidores de nuestro producto o servicio.

b) Liderazgo:

Este principio del liderazgo da a conocer la importancia que tiene esta habilidad gerencial para la dirección de las organizaciones, ya que a través de la influencia ejercida por los directores, permite marcar un camino o guía para los demás miembros de la organización, asimismo crea un clima laboral que hace posible el logro y desarrollo de los objetivos organizacionales, además provee de sinergia y entusiasmo al equipo en general.

c) Participación del personal:

Este principio hace referencia al papel de la acción directiva de la organización para controlar y generar relaciones estrechas con los trabajadores, con la finalidad de que estos se involucren en el desarrollo efectivo de su trabajo, que muestren el compromiso necesario para el cumplimiento de los objetivos y así lograr la generación de resultados beneficiosos para la empresa.

d) Enfoque basado en procesos:

Este principio enfatiza en la relevancia que tiene el poder gestionar eficientemente los procesos u operaciones que se desarrollan en los diversos departamentos o áreas que conforman la organización, es así que desarrollar este enfoque permite tener un mejor control del cumplimiento de los procedimientos establecidos para la ejecución de los procesos u operaciones, esto a su vez permite conseguir mejores resultados.

e) Enfoque del sistema para la gestión:

Este principio se orienta hacia la identificación y una mejor comprensión de

que los procesos que interactúan o se relacionan deben ser vistos como un solo sistema, al desarrollar una visión de la estructura organizacional como un sistema, propicia la ejecución de las operaciones con mayor grado de eficiencia y eficacia, lo cual permite lograr resultados de mayor valor.

f) Mejora continua:

Este principio forma parte importante en el proceso de especialización y perfeccionamiento a nivel global de la organización, ya que busca el desarrollo permanente, la mejora en las operaciones o procesos que se llevan a cabo en la empresa para cumplir con los ideales y objetivos de la organización, en su tarea de ofrecer productos o servicios de calidad a sus clientes.

g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:

Este principio centra su atención en la necesidad de realizar revisiones permanentes de la información, datos que posee la organización, ya que al conocer, comprender y manejar esta información, hace posible una eficaz toma de decisiones que contribuye a la obtención de mejores resultados.

h) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores:

Este principio enfatiza acerca del efecto generador de valor que representa el desarrollar y mantener buenas relaciones tanto la empresa con los proveedores y viceversa, ya que ambos aportan beneficios para el desarrollo y crecimiento mutuo.

### **Enfoques de la Gestión de calidad**

Según Vásquez (2015) considera que la gestión de calidad es el resultado de un proceso que busca la mejora de las actividades relacionadas a la elaboración de un

determinado producto o servicio. Asimismo menciona que para la mejora de dicho proceso es necesario apoyarse en una serie de 7 enfoques sobre la gestión de calidad, siendo estos los siguientes:

Enfoque al cliente.- este enfoque se relaciona con el desarrollo de un mejor entendimiento acerca de los deseos, necesidades o expectativas que tienen los clientes o usuarios de una organización, por lo cual es fundamental enfatizar en ofrecer productos o servicios que realmente satisfagan las necesidades de los clientes, con lo cual se motive a su fidelización de los mismos en la organización.

Enfoque estratégico.- este enfoque describe la relevancia que tiene el plantear la gestión de calidad como una actividad estratégica constante que forme parte de la empresa, es así que se requiere del establecimiento de objetivos y acciones orientadas a garantizar el compromiso de los miembros para ofrecer un valor agregado y eficiencia en los productos o servicios que produzca y ofrezca la organización a sus clientes.

Liderazgo enfocado.- este enfoque enfatiza en el importante papel del liderazgo que desarrolle el director, gerente o líder de la organización, por lo cual es fundamental su compromiso, responsabilidad y acción de dirigir los esfuerzos del equipo en aplicar las estrategias planteadas, con el objetivo de lograr los resultados deseados por la organización.

Enfoque en procesos.- este enfoque aborda lo importante que es la etapa de control en el proceso administrativo dentro de una organización, por lo cual es necesario que las acciones de supervisión se efectúen de manera eficiente, coordinada y de forma continua. Asimismo es preciso desarrollar una mayor interacción y comunicación entre

las diferentes áreas de la empresa, con la finalidad de impulsar la sinergia de resultados y la generación de valor en los productos finales hacia los clientes.

Orientación a las personas.- este enfoque hace referencia hacia el trabajador o miembro de la organización como pieza fundamental para proporcionar un servicio de calidad, por lo cual la gestión de los recursos humanos dentro de la empresa, así como su correcta capacitación es fundamental para crear una fuerza de trabajo comprometida y con la motivación necesaria para cumplir con su trabajo de manera que los clientes o usuarios del producto o servicio queden satisfechos.

Enfoque científico.- este enfoque está orientado al aprovechamiento de la información y datos obtenidos tras la realización del análisis y evaluación de las actividades desarrolladas por el equipo de la organización, con el objetivo de reestablecer las estrategias, objetivos, tácticas según sea conveniente para mejorar los resultados de forma continua, tomando decisiones más acertadas.

Mejora continua, innovación y aprendizaje.- este enfoque de gestión de calidad describe lo necesaria que es la capacidad de aprender de los procesos, de las interacciones con los clientes, trabajadores, lo cual permite la creación o desarrollo de nuevas formas, estrategias o procesos para la realización de los objetivos organizacionales y el logro de la satisfacción de los miembros y los usuarios o clientes.

## **EMPOWERMENT**

García (2018) considera al empowerment como una herramienta que forma parte de la gestión administrativa de las organizaciones, especialmente dentro del área de recursos humanos, que tiene como principal característica la delegación de autoridad, responsabilidades y una mayor autonomía del personal en el ejercicio o desarrollo de

las diversas operaciones u actividades dentro de la organización, asimismo busca potenciar la capacidad de los colaboradores para generar mejores resultados en la empresa, a través de un mayor dominio del trabajo en todas las áreas en general que constituyen a la misma.

Martínez (2012) considera que la delegación de autoridad o empoderamiento permite aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos dentro de la organización, lo cual contribuye a mejorar el sistema de gestión de calidad. Asimismo dota al representante o delegado de ejercer y establecer comunicación con clientes y otras partes internas o externas de la organización en relación con la gestión que se desarrolla dentro de la misma y con fines únicos de mejoramiento de la organización.

### **Beneficios del Empowerment**

Valda (2019) menciona que el empowerment es una herramienta de gestión empresarial de gran relevancia, que cumple una función fundamental al facultar de autonomía a los distintos miembros de una organización, permitiendo así desarrollar una mayor capacidad de los miembros en la resolución de problemas, ejecución de tareas, en el dominio y eficiencia del propio trabajo. Asimismo describe una serie de beneficios del empowerment para las organizaciones, siendo los siguientes:

#### **Mayor poder de decisión:**

Hace referencia a que los trabajadores desarrollan una postura más sólida y responsable frente la resolución de problemas que se puedan presentar, con lo cual favorece a la obtención de mejores resultados.

### **Ahorro de tiempo en toma de decisiones:**

Permite agilizar el proceso, contribuyendo a tener una capacidad de respuesta rápida frente a las circunstancias que involucran a la organización.

### **Mayor autonomía y compromiso:**

Hace referencia a que a través de la aplicación de empowerment se fortalece la percepción de los trabajadores respecto a su intervención, participación en la ejecución de las actividades y operaciones, es así que se logra un mayor reconocimiento de los miembros de la organización, potenciando su compromiso en los resultados buscados por la empresa.

### **Incremento en la productividad:**

A través de la aplicación de empowerment se incrementa la capacidad de eficiencia en la realización de las labores u actividades que forman parte de la estructura del servicio, logrando una mayor satisfacción del cliente en base a una mayor calidad recibida, esto a su vez es favorable para la organización ya que aumenta su productividad tras una mayor fidelización del cliente.

### **Participación activa de los colaboradores:**

Tras aplicar empowerment en nuestros colaboradores permite potenciar su capacidad participativa tanto en la toma de decisiones, realización de actividades, el cumplimiento de los objetivos, iniciativa en innovaciones favorables para la organización.

### **Potencia el trabajo en equipo:**

Tras el desarrollo de un enfoque orientado a la autonomía, la aplicación de

empowerment permite que los colaboradores desarrollen mayores habilidades interpersonales, lo cual aporta significativamente a realizar trabajo en equipo, delegarse responsabilidades, control y seguimiento mutuo de los resultados esperados.

#### **Motiva al personal:**

Al tener el trabajador una mayor participación en la empresa, a causa del empowerment, se incrementa el entusiasmo y la motivación de los miembros de la organización, con lo cual se incrementan los esfuerzos del personal en realizar eficientemente sus labores ya que no solo se les confía los resultados de su propio trabajo sino también los objetivos generales de la organización.

#### **Decisiones más eficientes:**

Al empoderar a los trabajadores de la organización, permite que estos desarrollen habilidades para la resolución y tratamiento de conflictos, es así que el personal de la organización es el mejor conocedor de las situaciones problemáticas o de conflicto que impiden la ejecución o realización eficiente de las actividades de la empresa, por lo cual el empowerment facilita este proceso permitiendo al colaborador ser mayor participe y responsable de sus labores y funciones.

#### **Proceso de empowerment**

Aular (2018) entre las etapas que se llevan a cabo en el proceso de Empowerment se encuentran las siguientes:



### **a) Etapa de cambios de primero y segundo nivel**

Cambios de primer nivel:

Involucra cambios en la agenda, incrementar número de metas, nuevos procedimientos de ejecución o redefinición de puestos.

Cambios de segundo nivel:

Involucra cambios de dictadura a un ambiente más democrático, coordinación entre áreas, cambiar hacia un enfoque de calidad en los productos, implantar una nueva manera de tomar decisiones.

### **b) Etapa de establecimiento del empowerment**

**Diagnóstico:** implica analizar cuidadosamente el diseño de puestos y el de la organización, sobre todo los niveles bajo y medio de la empresa, y encontrar los elementos que reducen el poder.

**Acceso a la información, conocimiento y habilidades:** se refiere al poder para tomar decisiones y recompensas basadas en el desempeño organizacional. La dirección faculta a los empleados y se comienza a distribuir información a todos los niveles para que sepan qué es lo que está ocurriendo. También se debe incluir un programa de educación que proporcione a los trabajadores los conocimientos y habilidades que necesitan.

**Retroalimentación:** los empleados son informados acerca de su desempeño dentro de la organización.

### **c) Etapa de cambios en la creación de empowerment**

**Forma de pensar:** se requiere que en lugar de esperar órdenes, se tomen acciones; en lugar de ser reactivo, ser creativo y proactivo; en lugar de ubicar la responsabilidad en el jefe, compartirla; y en lugar de buscar culpables, resolver los problemas.

**Proceso:** analizar la mejor forma de alcanzar los objetivos

**Responsabilidad:** se refiere a que todos los miembros comparten la responsabilidad que tradicionalmente sólo tenía el líder.

**Aprendizaje:** Los grupos facultados destinan una parte de su tiempo a analizar cómo están haciendo su trabajo y al aprendizaje de ello.

### **d) Etapa de Aspectos organizacionales**

Se requiere tomar en cuenta tres aspectos:

Primero, el compromiso logrado en los empleados, quienes ya ven su trabajo con un enfoque de automanejo y responsabilidad.

Segundo, las relaciones, que se vuelven ahora en un asunto vital, aquí se incluyen elementos destacados como la comunicación y la retroalimentación.

Tercero, considerar a la estructura organizacional, políticas, prácticas e incentivos que apoyen la filosofía del empowerment.

### **e) Etapa del liderazgo facilitador**

La unidad básica en una organización con empowerment no es el individuo que logra resultados, sino un grupo de gente que se responsabiliza de un proceso por completo.

Entre las actividades del líder facilitador debe propiciar la comunicación estableciendo contactos con otros equipos de trabajo e integrando los esfuerzos de todos.

#### **f) Etapa de establecimiento de equipos con empowerment**

El empowerment dentro de una empresa crece por equipos, no por individuos. Algunas formas de facultar a los equipos son:

- Identificar un problema real de trabajo, e informar al equipo que debe trabajar unido para su solución.
- Enseñar a las personas a resolver problemas y a tomar decisiones en equipo.
- Dejar la organización y conducción de las juntas en manos del equipo.

#### **g) Etapa de participación en la toma de decisiones**

Este punto hace referencia a la importancia de conocer los diferentes niveles de participación que van desde la simple información de lo que se va a hacer, hasta la toma de decisiones en conjunto con el o los directivos de la organización y hasta llegar a la delegación completa, en que el directivo se hace a un lado y el equipo toma la decisión.

### **2.3 HIPÓTESIS**

En el presente trabajo de investigación no se planteó hipótesis, dado que es una investigación descriptiva, por lo cual no es necesario formular hipótesis, ya que el objetivo general de la investigación es determinar las características de la gestión de calidad y el empowerment en las MYPE en estudio. Asimismo Hernández (2016) mencionó que las investigaciones que son de tipo descriptivas enumeran las propiedades o características de los fenómenos en estudio, por lo cual no es necesario establecer

hipótesis, dado que solo se mencionan las características de una determinada situación problemática.

## **2.4 VARIABLES**

- Gestión de calidad
  
- Empowerment

López (2016) menciona que la gestión de calidad se caracteriza por estar constituida por un conjunto de herramientas de gestión y de planificación que permiten dar solución a las diversas problemáticas del mundo empresarial, así también se acompaña de planes y programas que buscan hacer más eficiente las actividades de una empresa.

Cálix, Martínez, Vigier y Núñez (2016) mencionan que el empowerment se caracteriza por ser una herramienta de gestión empresarial, que permite incrementar el nivel de compromiso y las capacidades de los miembros de una organización, además el empowerment crea un entorno laboral favorable para que los miembros incrementen su aprendizaje, crezca la confianza en sus propias habilidades y destrezas, se libera el mejor potencial de las personas, además posibilita la participación en la toma de decisiones en la organización, contribuyendo así al logro del éxito organizacional.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1.- Tipo y nivel de investigación**

La investigación es de tipo cuantitativo ya que se evaluaron y registraron los datos mediante tablas, ordenando y tabulando los datos obtenidos de la aplicación del instrumento cuestionario, utilizando la cuantificación porcentual para la representación de los resultados. Asimismo Hernández (2017) mencionó que la investigación no experimental recaba y evalúa datos sobre las variables en estudio, además estudia las propiedades o características de la situación problemática de forma objetiva. Este tipo de investigaciones de tipo cuantitativo son denominadas así ya que los datos que se manejan son basados en la cuantificación.

La presente investigación es de nivel descriptivo ya que buscó determinar las características de la gestión de calidad y empowerment en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2018. Asimismo Tamayo (2013) mencionó que la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos.

#### **3.2.- Diseño de la Investigación**

El tipo de diseño que se aplicó en la investigación fue no experimental, ya que se observaron los fenómenos tal como se dan en el contexto natural.

### **3.3.- Población y Muestra**

En la presente investigación la población se constituyó por 3 MYPE que se ubican en la urbanización Ignacio Merino, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2018. Asimismo Arias, Villasís y Miranda (2016) consideran a la población de estudio, como el conjunto de casos, individuos, objetos, organizaciones que constituyen el referente de la elección de la muestra del estudio.

La muestra para la presente investigación es igual a la población, siendo 3 MYPE que se ubican en la urbanización Ignacio Merino, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2018. Asimismo Hernández (2017) considera a la muestra como un subgrupo de la población o universo, de quienes se obtienen los datos para el análisis y generación de resultados.

Para la variable Gestión de calidad se acudió a los trabajadores y propietarios de las MYPE en estudio, por lo tanto constituyeron una población finita. Por lo cual no se empleó la fórmula estadística de muestra.

Para la variable Empowerment se acudió a los propietarios y trabajadores de las MYPE, constituyendo una población finita dado que se conoce el número limitado de miembros en las MYPE.

### **Cuadro de las MYPE**

<b>N°</b>	<b>RAZÓN SOCIAL</b>	<b>PROPIETARIOS</b>	<b>TRABAJADORES</b>	<b>TOTAL</b>
01	Hospedaje Pompeyo	1	4	5
02	Hospedaje Montañita	1	3	4
03	Hospedaje Selecto	1	3	4
<b>TOTAL</b>		3	10	13

### 3.4 Matriz de operacionalización de las variables de investigación

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	FUENTES	METODOLOGÍA		
Gestión de Calidad	Según Arenas (2009), define la gestión de calidad como un elemento clave para llegar a ser competitivo en un mercado.	-Principios	-La dimensión principios se medirá con sus indicadores, mejora continua de productos o servicios, filosofía de estabilidad económica, eficiencia y mejora de procesos, proveedores calificados, formación laboral, liderazgo, comunicación asertiva, trabajo en equipo, gestión, satisfacción del trabajador, organización enfocada al cliente, enfoque del sistema para la gestión, enfoque basado en hechos para toma decisiones, relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores, con la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario.	Mejora continua de productos o servicios	Propietario	<b>Tipo de investigación:</b> Investigación Cuantitativa  <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo  <b>Diseño de investigación:</b>  No experimental de corte transversal.		
				Filosofía de estabilidad económica				
				Eficiencia y mejora de procesos				
				Proveedores calificados	Trabajador			
				Formación laboral				
				Liderazgo				
				Comunicación asertiva				
				Trabajo en equipo				
				Gestión y satisfacción del trabajador	Propietario			
				Organización enfocada al cliente	Trabajador			
				Enfoque del sistema para la gestión	Propietario			
				Enfoque basado en hechos para toma decisiones				
				Relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores				
							Enfoque al cliente	Propietario y trabajador
					La dimensión enfoque se medirá con sus indicadores, enfoque		Enfoque Estratégico	Propietario
		Liderazgo enfocado	Trabajador					



		-Enfoques	psicológico, enfoque en base a procesos, enfoque en base al producto, con la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario.	Enfoque en procesos	Propietario y trabajador	
				Orientación a las personas		
				Enfoque científico	Propietario	
				Mejora continua, innovación y aprendizaje	Propietario	
Empowerment	Según Martínez, A. (2012) considera que la delegación de autoridad o empoderamiento permite aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos dentro de la organización.	-Beneficios	-La dimensión beneficios se medirá con sus indicadores, mayor poder decisión, ahorro tiempo en tomar decisiones, mayor autonomía y compromiso, incremento en la productividad, participación activa colaboradores, trabajo en equipo, motivación al personal, decisiones eficientes, con la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario.	Mayor poder de decisión	Trabajador	
				Ahorro de tiempo en tomar decisiones		
				Mayor autonomía y compromiso	Propietario	
				Incremento en la productividad		
				Participación activa de colaboradores	Trabajador	
				Trabajo en equipo		
		Motivación al personal	Propietario			
		Decisiones eficientes				
		-Proceso	-La proceso se medirá con sus indicadores, etapa de Coordinación y democracia	etapa de diagnóstico, Acceso a información y Retroalimentación; etapa de cambios de pensamiento, proceso, responsabilidad y aprendizaje; etapa de aspectos organizacionales, etapa del liderazgo facilitador, etapa de equipos con empowerment, etapa de participación en la toma de decisiones, con la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario.	Etapa de Coordinación y democracia	Propietario
					Etapa de diagnóstico, Acceso a información y Retroalimentación	Trabajador
					Etapa de Cambios de pensamiento, proceso, responsabilidad y aprendizaje	
					Etapa de aspectos organizacionales	Propietario
					Etapa del liderazgo facilitador	Trabajador
Etapa de equipos con empowerment	Trabajador					
Etapa de participación en la toma de decisiones						

### **3.5.- Técnicas e instrumentos**

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, la cual buscó recabar datos a través de la aplicación del instrumento cuestionario. Los datos se obtuvieron a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de MYPE rubro hotelería en Urbanización Ignacio Merino, distrito Veintiséis de Octubre, Piura 2018; con el fin de determinar las características de la gestión de calidad y el empowerment en las MYPE.

### **3.6.- Plan de Análisis**

Una vez recopilados los datos, se tabulan y grafican ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, también se empleó el programa Excel en la elaboración de las tablas. Luego se realizó la interpretación de los resultados y el análisis de los resultados, por lo cual se utilizó el procesador de datos Word en su versión 2013 para su elaboración en texto; con lo cual se buscó determinar las características de la Gestión de Calidad y Empowerment en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2018.



### 3.7 Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMÁTICA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPOTESIS	METODOLOGIA
Gestión de calidad y empowerment en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito Veintiséis de Octubre, Piura 2018.	¿Qué Características tienen la Gestión de Calidad y Empowerment en MYPE rubro hotelería en Urbanización Ignacio Merino, distrito Veintiséis de Octubre, Piura 2018?	<b>Objetivo General:</b> Determinar las características que tienen la gestión de calidad y empowerment en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito Veintiséis de Octubre, Piura 2018.	Gestión de Calidad	Según el metodólogo Hernández (2017) las investigaciones descriptivas no presentan hipótesis	<b>Tipo de investigación:</b> -Investigación Cuantitativa  <b>Nivel de Investigación:</b> -Descriptivo  <b>Diseño de Investigación:</b> -Diseño no experimental de corte transversal.
		<b>Objetivos Específicos:</b> a) Conocer los principios de la gestión de calidad en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2018.	Empowerment	ya que solo se busca detallar características o someter a un análisis.	

		<p>b) Determinar los enfoques de calidad en MYPE de rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2018.</p> <p>c) Identificar los beneficios del empowerment en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2018.</p> <p>d) Conocer el proceso de empowerment en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2018.</p>			<p><b>Población:</b> -3 MYPE rubro hotelería</p> <p><b>Muestra:</b> -3 MYPE rubro hotelería</p> <p><b>Técnica:</b> -Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> -Cuestionario.</p>
--	--	---	--	--	---

### **3.8.- Principios Éticos**

En la presente investigación se procuró desarrollar las actividades relacionadas a la investigación bajo el cumplimiento de los principios que el código de ética de la ULADECH Católica en su versión 002 indica, es así que se cumplió con los siguientes principios éticos:

**Principio de protección a las personas**, ya que durante el periodo de estudio se ha respetado la identidad y privacidad de los participantes y se ha velado por la confidencialidad de la información brindada.

**Principio de libre participación y derecho a estar informado**, ya que se firmó el permiso para realizar las encuestas y se informó sobre los fines y objetivos de la investigación.

**Principio de beneficencia y no maleficencia**, ya que se ha velado por maximizar los beneficios de la investigación y no causar algún tipo de efecto nocivo para las MYPE participantes.

**Principio de justicia**, ya que se ha brindado un trato justo y equitativo a todas las personas que han sido partícipes de la investigación.

**Principio de integridad científica de la investigación**, debido a que durante el estudio se ha actuado con transparencia y responsabilidad en la presentación y comunicación de los resultados de la investigación (Código de Ética, 2019).

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### Variable Gestión de calidad

**Objetivo específico:** Conocer los principios de la gestión de calidad en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2018.

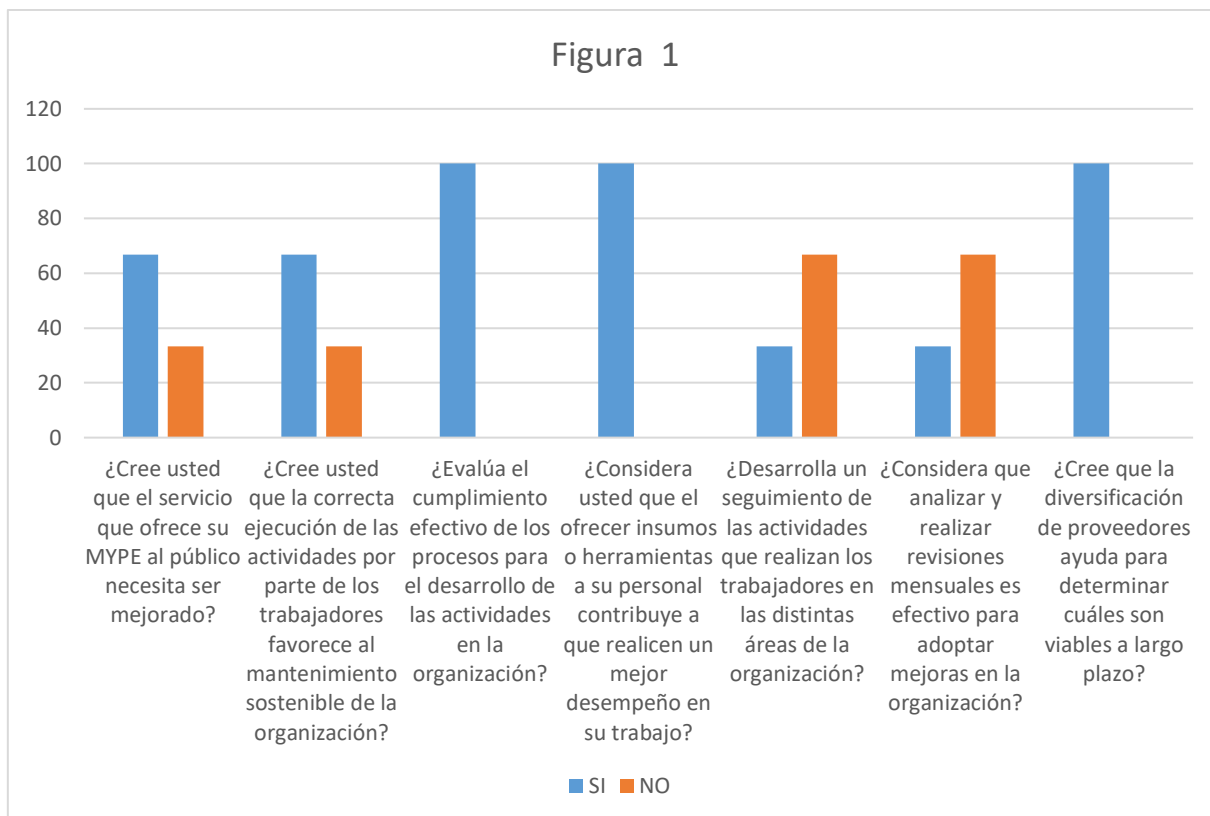
**Tabla 1:**

Principios de la gestión de calidad en MYPE.

CATEGORÍA	Sí		No		Total	
	n	%	n	%	n	%
¿Cree usted que el servicio que ofrece su MYPE al público necesita ser mejorado?	2	66.70	1	33.30	3	100.00
¿Cree usted que la correcta ejecución de las actividades por parte de los trabajadores favorece al mantenimiento sostenible de la organización?	2	66.70	1	33.30	3	100.00
¿Evalúa el cumplimiento efectivo de los procesos para el desarrollo de las actividades en la organización?	3	100.00	0	0.00	3	100.00
¿Considera usted que el ofrecer insumos o herramientas a su personal contribuye a que realicen un mejor desempeño en su trabajo?	3	100.00	0	0.00	3	100.00
¿Desarrolla un seguimiento de las actividades que realizan los trabajadores en las distintas áreas de la organización?	1	33.30	2	66.70	3	100.00
¿Considera que analizar y realizar revisiones mensuales es efectivo para adoptar mejoras en la organización?	1	33.30	2	66.70	3	100.00
¿Cree que la diversificación de proveedores ayuda para determinar cuáles son viables a largo plazo?	3	100.00	0	0.00	3	100.00

**Fuente:** cuestionario aplicado al propietario.

**Elaboración:** propia.



**Figura 1:** gráfico de barras que representa a principios de la gestión de calidad en MYPE.

### **Interpretación:**

Se observa en relación a los indicadores de la tabla y figura 1 que, el 66.7% de propietarios de las MYPE encuestados, indicaron que el servicio del hotel necesita ser mejorado, mientras que el 33.3% restante de los propietarios de las MYPE encuestados, señalaron que el servicio del hotel no necesita mejoras. Además el 66.7% de propietarios indicaron que la correcta ejecución de las actividades realizadas por los trabajadores favorece al mantenimiento sostenible de la MYPE, mientras que el 33.3% restante de propietarios indica lo contrario. Asimismo el 100% de propietarios señalaron que sí evalúan el cumplimiento de los procesos en el desarrollo de las actividades en la MYPE. Además el 100% de propietarios de las MYPE señalaron que ofrecer insumos o herramientas al personal contribuye a que realicen un mejor desempeño en su trabajo. Así también se



observa que el 66.7% de propietarios indicaron que no realizan seguimiento de las actividades que realizan los trabajadores en la MYPE, mientras que el 33.3% restante de propietarios de las MYPE indicaron que sí realizan seguimiento a las actividades que realizan los trabajadores en la MYPE. Además el 66.7% de propietarios indicaron que analizar y realizar revisiones mensuales no es efectivo para adoptar mejoras en la MYPE, mientras que el 33.3% restante de propietarios considera lo contrario. Asimismo el 100.00% de propietarios de las MYPE indicaron que la diversificación de proveedores sí es efectiva para determinar proveedores viables a largo plazo.

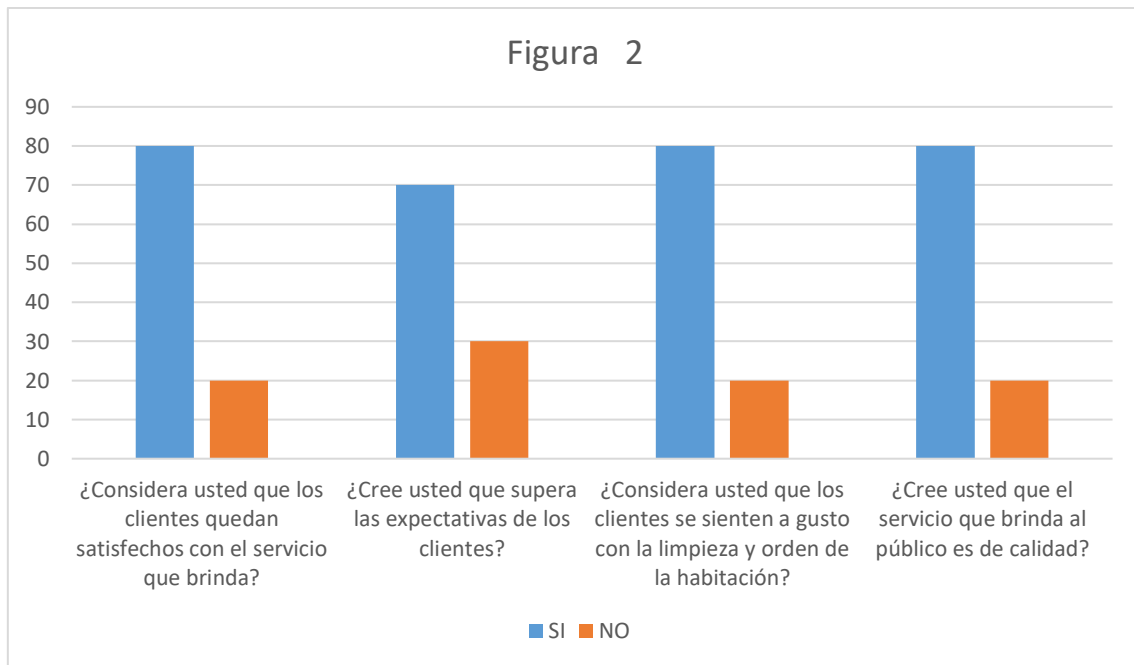
**Tabla 2:**

Principios de la gestión de calidad en MYPE.

CATEGORÍA	Sí		No		Total	
	n	%	n	%	n	%
¿Considera usted que los clientes quedan satisfechos con el servicio que brinda?	8	80.00	2	20.00	10	100.00
¿Cree usted que supera las expectativas de los clientes?	7	70.00	3	30.00	10	100.00
¿Considera usted que los clientes se sienten a gusto con la limpieza y orden de la habitación?	8	80.00	2	20.00	10	100.00
¿Cree usted que el servicio que brinda al público es de calidad?	8	80.00	2	20.00	10	100.00

**Fuente:** cuestionario aplicado al trabajador.

**Elaboración:** propia.



**Figura 2:** gráfico de barras que representa a principios de la gestión de calidad en MYPE.

**Interpretación:**

Se observa en relación a los indicadores de la tabla y figura 2 que, el 80% de los trabajadores de las MYPE indicaron que los clientes quedan satisfechos con el servicio, mientras que el 20% restante de trabajadores indico lo contrario. Asimismo el 70% de trabajadores considera que superan las expectativas de los clientes, mientras que el 30% restante considera lo contrario. Además el 80% de trabajadores indicaron que los clientes se sienten a gusto con la limpieza y orden de la habitación en la MYPE, mientras que el 20% restante de trabajadores indicaron lo contrario. Así también el 80% de trabajadores de las MYPE consideraron que el servicio que brindan al público es de calidad, mientras que el 20% restante de trabajadores consideraron lo contrario.

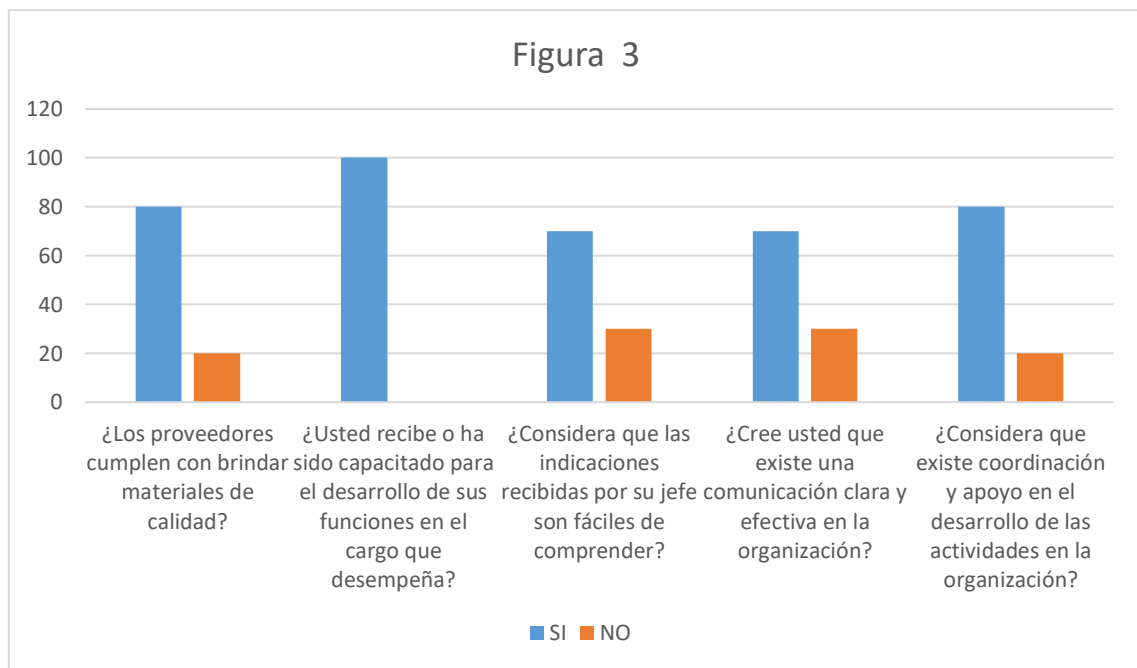
**Tabla 3:**

Principios de la gestión de calidad en MYPE.

CATEGORÍA	Sí		No		Total	
	n	%	n	%	n	%
¿Los proveedores cumplen con brindar materiales de calidad?	8	80.00	2	20.00	10	100.00
¿Usted recibe o ha sido capacitado para el desarrollo de sus funciones en el cargo que desempeña?	10	100.00	0	0.00	10	100.00
¿Considera que las indicaciones recibidas por su jefe son fáciles de comprender?	7	70.00	3	30.00	10	100.00
¿Cree usted que existe una comunicación clara y efectiva en la organización?	7	70.00	3	30.00	10	100.00
¿Considera que existe coordinación y apoyo en el desarrollo de las actividades en la organización?	8	80.00	2	20.00	10	100.00

**Fuente:** cuestionario aplicado al trabajador.

**Elaboración:** propia.



**Figura 3:** gráfico de barras que representa a principios de la gestión de calidad en MYPE.

### **Interpretación:**

Se observa en relación a los indicadores de la tabla y figura 3 que, el 80% de trabajadores encuestados indicaron que los proveedores brindan materiales de calidad a la MYPE, mientras que el 20% restante de trabajadores encuestados indicaron lo contrario. Además el 100% de trabajadores de las MYPE en estudio indicaron que si han sido capacitados para el desarrollo de sus funciones en la MYPE. Asimismo el 70% de trabajadores encuestados señalaron que las indicaciones de su jefe son fáciles de comprender, mientras que el 30% restante de trabajadores encuestados señalaron lo contrario. Así también el 70% de trabajadores de las MYPE indicaron que existe comunicación clara y efectiva en la MYPE, mientras que el 30% restante de trabajadores de las MYPE indicaron lo contrario. Además el 80% de trabajadores encuestados indicaron que si existe coordinación y apoyo en el desarrollo de las actividades en la MYPE, mientras que el 20% restante de trabajadores encuestados indicaron lo contrario.

**Objetivo específico:** Determinar los enfoques de calidad en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2018.

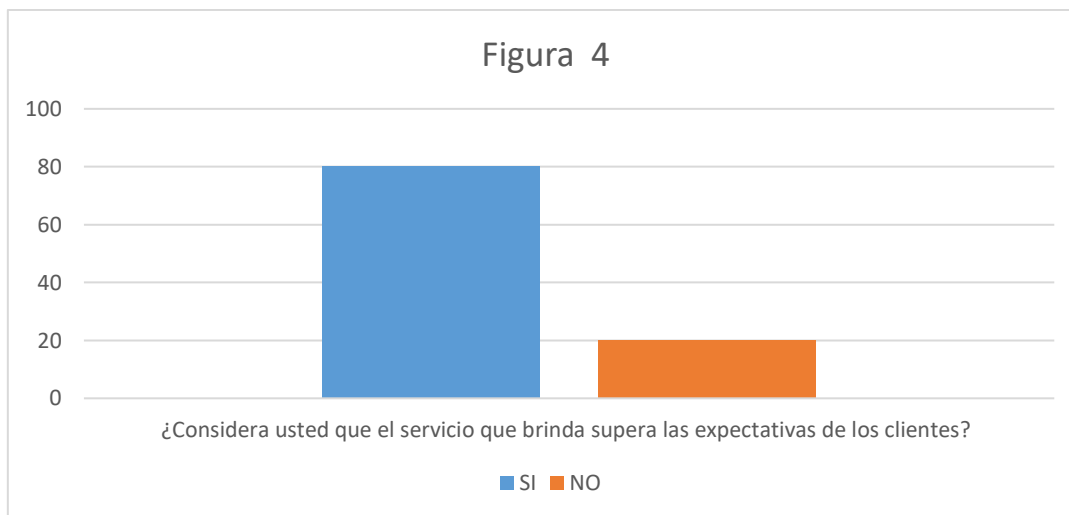
**Tabla 4:**

Los enfoques de calidad en las MYPE.

CATEGORÍA	Sí		No		Total	
	n	%	n	%	n	%
¿Considera usted que el servicio que brinda supera las expectativas de los clientes?	8	80.00	2	20.00	10	100.00

**Fuente:** cuestionario aplicado al trabajador.

**Elaboración:** propia.



**Figura 4:** gráfico de barras que representa a los enfoques de calidad en las MYPE.

**Interpretación:**

Se observa en relación a los indicadores de la tabla y figura 4 que, el 80% de trabajadores de las MYPE indicaron que el servicio que brindan supera las expectativas de los clientes, mientras que el 20% restante de trabajadores de las MYPE indicaron lo contrario.

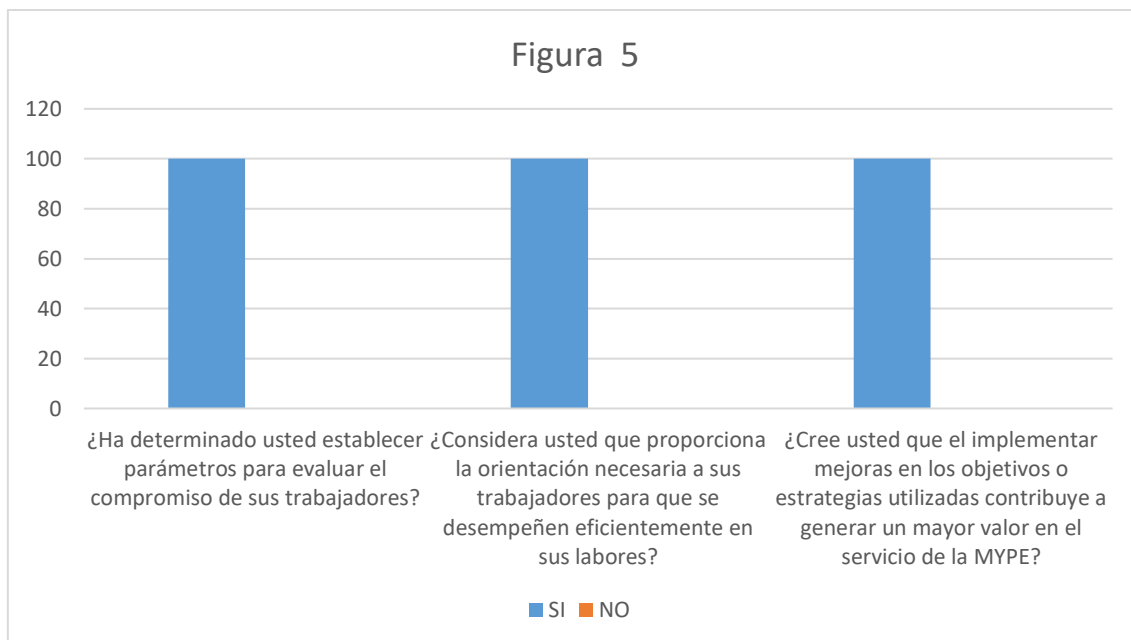
**Tabla 5:**

Los enfoques de calidad en las MYPE.

CATEGORÍA	Sí		No		Total	
	n	%	n	%	n	%
¿Ha determinado usted establecer parámetros para evaluar el compromiso de sus trabajadores?	3	100.00	0	0.00	3	100.00
¿Considera usted que proporciona la orientación necesaria a sus trabajadores para que se desempeñen eficientemente en sus labores?	3	100.00	0	0.00	3	100.00
¿Cree usted que el implementar mejoras en los objetivos o estrategias utilizadas contribuye a generar un mayor valor en el servicio de la MYPE?	3	100.00	0	0.00	3	100.00

**Fuente:** cuestionario aplicado al propietario.

**Elaboración:** propia.



**Figura 5:** gráfico de barras que representa a los enfoques de calidad en las MYPE.

**Interpretación:**

Se observa en relación a los indicadores de la tabla y figura 5 que, el 100% de propietarios de las MYPE indicaron que si han establecido parámetros para evaluar el compromiso de los trabajadores en la MYPE. Además el 100% de propietarios de las MYPE en estudio indicaron que proporcionan buena orientación a su personal para que se desempeñe eficientemente en sus labores dentro de la MYPE. Asimismo el 100% de propietarios encuestados indicaron que si implementan mejoras en los objetivos o estrategias para un mayor valor en el servicio de la MYPE.

## Variable Empowerment

**Objetivo específico:** Identificar los beneficios del empowerment en MYPE de rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2018.

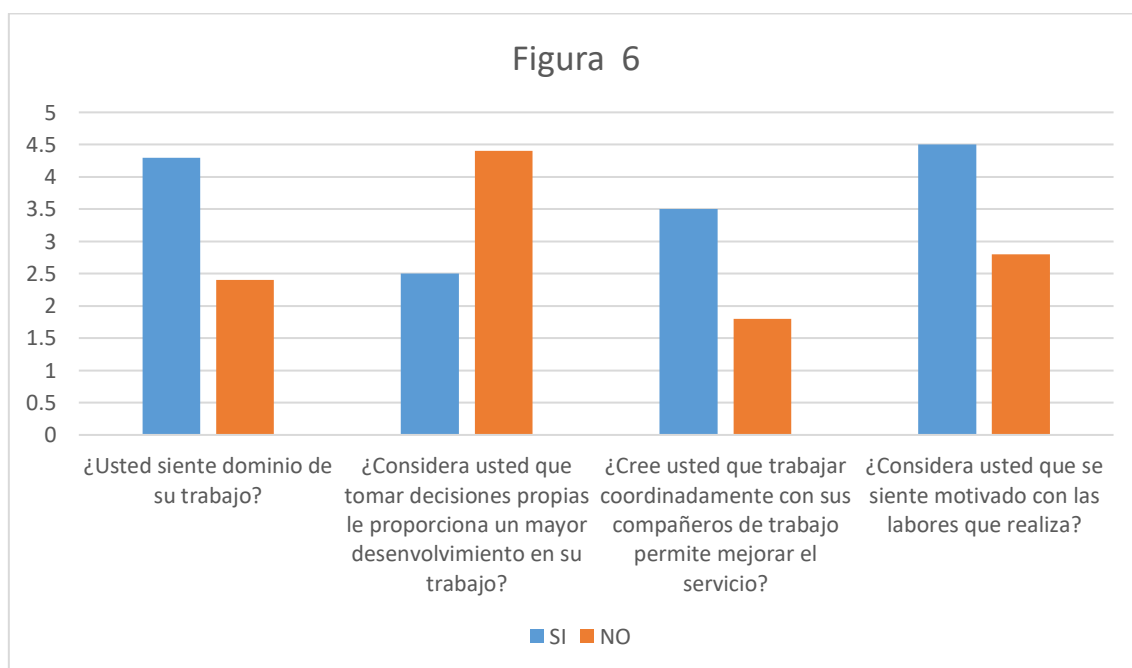
**Tabla 6:**

Beneficios del empowerment en las MYPE.

CATEGORÍA	Sí		No		Total	
	n	%	n	%	n	%
¿Usted siente dominio de su trabajo?	9	90.00	1	10.00	10	100.00
¿Considera usted que tomar decisiones propias le proporciona un mayor desenvolvimiento en su trabajo?	7	70.00	3	30.00	10	100.00
¿Cree usted que trabajar coordinadamente con sus compañeros de trabajo permite mejorar el servicio?	10	100.00	0	0.00	10	100.00
¿Considera usted que se siente motivado con las labores que realiza?	7	70.00	3	30.00	10	100.00

**Fuente:** cuestionario aplicado al trabajador.

**Elaboración:** propia.



**Figura 6:** gráfico de barras que representa a beneficios del empowerment en las MYPE.

### **Interpretación:**

Se observa en relación a los indicadores de la tabla y figura 6 que, el 90% de los trabajadores de las MYPE indicaron que sienten dominio de su trabajo, mientras que el 10% restante de los trabajadores de las MYPE indicaron lo contrario. Además el 70% de trabajadores encuestados consideran que tomar decisiones propias les da un mayor desenvolvimiento en su trabajo, mientras que el 30% restante de los trabajadores encuestados consideran lo contrario. Asimismo el 100% de trabajadores encuestados de las MYPE indicaron que trabajar coordinadamente con sus compañeros de trabajo permite mejorar el servicio. Además el 70% de trabajadores encuestados indicaron que se sienten motivados con las labores que realizan, mientras que el 30% restante de trabajadores encuestados indicaron lo contrario.

**Tabla 7:**

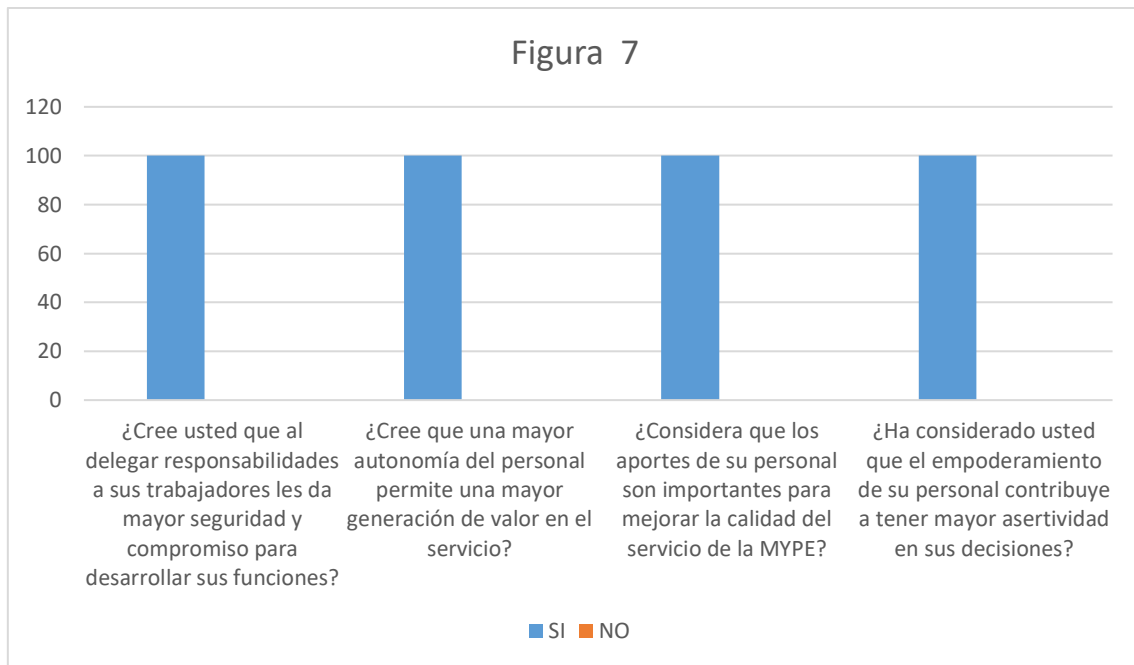
Beneficios del empowerment en las MYPE.

CATEGORÍA	Sí		No		Total	
	n	%	n	%	n	%
¿Cree usted que al delegar responsabilidades a sus trabajadores les da mayor seguridad y compromiso para desarrollar sus funciones?	3	100.00	0	0.00	3	100.00
¿Cree que una mayor autonomía del personal permite una mayor generación de valor en el servicio?	3	100.00	0	0.00	3	100.00
¿Considera que los aportes de su personal son importantes para mejorar la calidad del servicio de la MYPE?	3	100.00	0	0.00	3	100.00
¿Ha considerado usted que el empoderamiento de su personal contribuye a tener mayor asertividad en sus decisiones?	3	100.00	0	0.00	3	100.00

**Fuente:** cuestionario aplicado al propietario.

**Elaboración:** propia.





**Figura 7:** gráfico de barras que representa a beneficios del empowerment en las MYPE.

**Interpretación:**

Se observa en relación a los indicadores de la tabla y figura 7 que, el 100% de los propietarios de las MYPE en estudio indicaron que delegar responsabilidades a su personal le proporciona mayor seguridad y compromiso en sus funciones en la MYPE. Además el 100% de los propietarios encuestados de las MYPE indicaron que una mayor autonomía del personal ayuda a generar mayor valor en el servicio. Asimismo el 100% de propietarios encuestados indicaron que los aportes de los trabajadores son importantes para mejorar la calidad del servicio de la MYPE. Además el 100% de los propietarios encuestados de las MYPE indicaron que empoderar al personal contribuye a lograr mayor asertividad en las decisiones para la MYPE.

**Objetivo específico:** Conocer el proceso de Empowerment en MYPE de rubro

hotelería en Urbanización Ignacio Merino, Distrito Veintiséis de Octubre, Piura 2018.

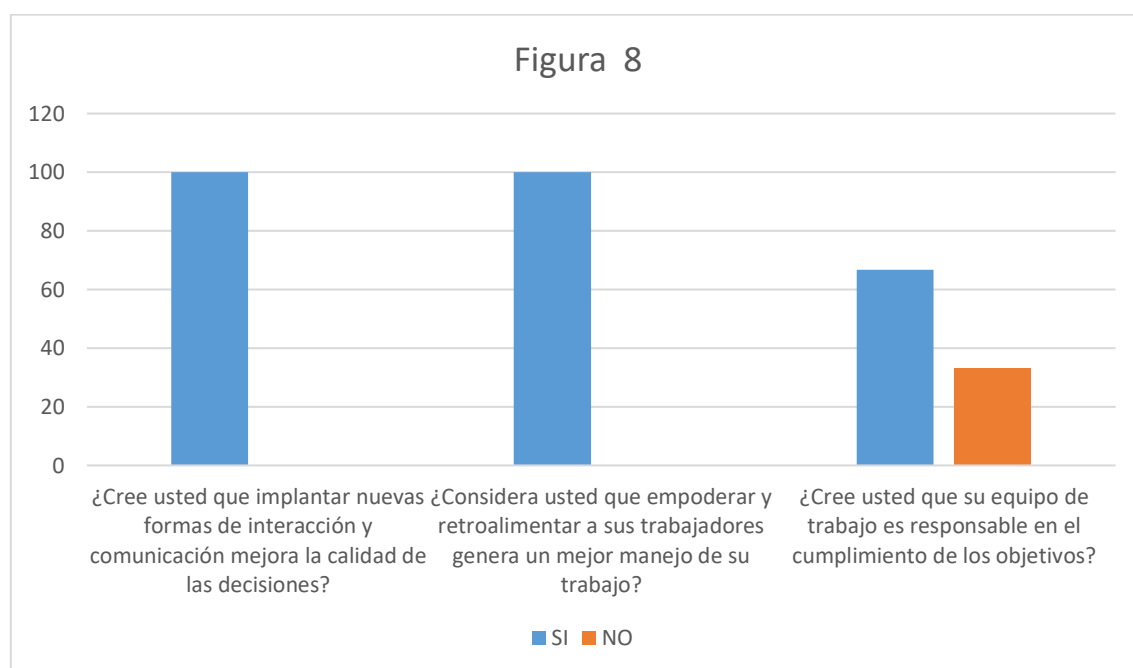
**Tabla 8:**

Proceso de empowerment en las MYPE.

CATEGORÍA	Sí		No		Total	
	n	%	n	%	n	%
¿Cree usted que implantar nuevas formas de interacción y comunicación mejora la calidad de las decisiones?	3	100.00	0	0.00	3	100.00
¿Considera usted que empoderar y retroalimentar a sus trabajadores genera un mejor manejo de su trabajo?	3	100.00	0	0.00	3	100.00
¿Cree usted que su equipo de trabajo es responsable en el cumplimiento de los objetivos?	2	66.70	1	33.30	3	100.00

**Fuente:** cuestionario aplicado al propietario.

**Elaboración:** propia.



**Figura 8:** gráfico de barras que representa a proceso de empowerment en las MYPE.

### Interpretación:

Se observa en relación a los indicadores de la tabla y figura 8 que, el 100% de propietarios encuestados de las MYPE indicaron que implantar nuevas formas de interacción y comunicación mejora la calidad de las decisiones. Además el 100% de propietarios encuestados indicaron que empoderar y retroalimentar al personal genera un mejor manejo de su trabajo. Asimismo el 66.7% de propietarios de las MYPE indicaron que su equipo de trabajo es responsable en cumplir con los objetivos de la MYPE, mientras que el 33.3% restante de propietarios de las MYPE indicaron lo contrario.

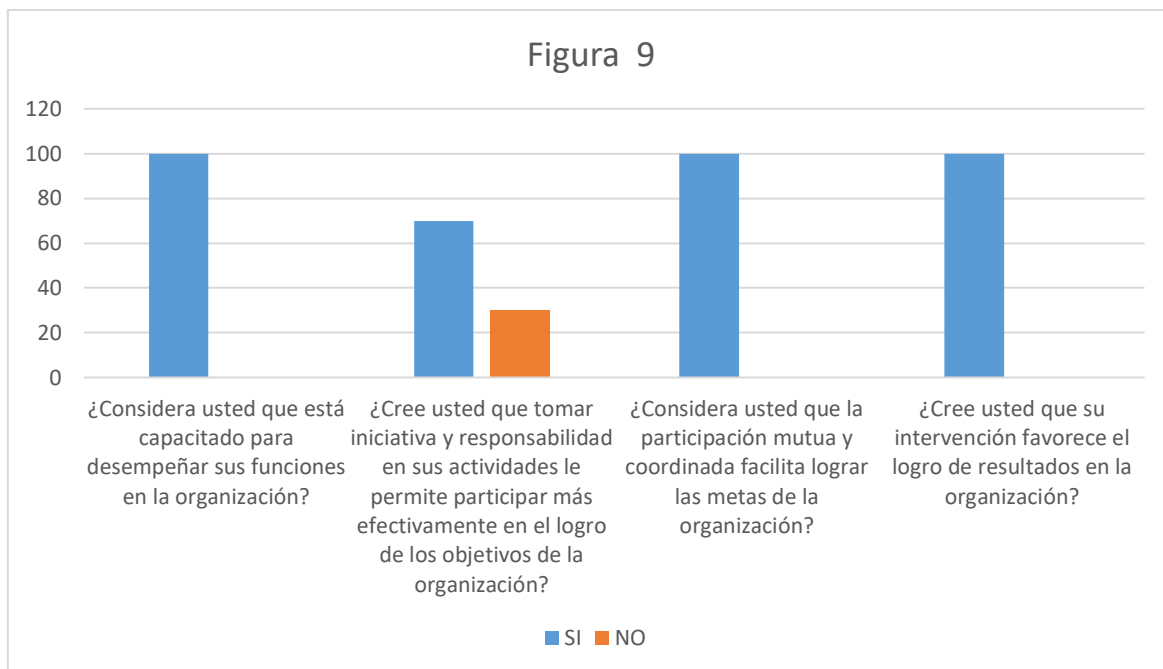
**Tabla 9:**

Proceso de empowerment en las MYPE.

CATEGORÍA	Sí		No		Total	
	n	%	n	%	n	%
¿Considera usted que está capacitado para desempeñar sus funciones en la organización?	10	100.00	0	0.00	10	100.00
¿Cree usted que tomar iniciativa y responsabilidad en sus actividades le permite participar más efectivamente en el logro de los objetivos de la organización?	7	70.00	3	30.00	10	100.00
¿Considera usted que la participación mutua y coordinada facilita lograr las metas de la organización?	10	100.00	0	0.00	10	100.00
¿Cree usted que su intervención favorece el logro de resultados en la organización?	10	100.00	0	0.00	10	100.00

**Fuente:** cuestionario aplicado al trabajador.

**Elaboración:** propia.



**Figura 9:** gráfico de barras que representa a proceso de empowerment en las MYPE.

**Interpretación:**

Se observa en relación a los indicadores de la tabla y figura 9 que, el 100% de trabajadores de las MYPE encuestados indicaron que si han sido capacitados para realizar sus funciones en la MYPE. Además el 70% de trabajadores encuestados indicaron que tomar la iniciativa y responsabilidad de sus actividades les proporciona una participación más efectiva en los objetivos de la MYPE, mientras que el 30% restante de trabajadores encuestados indicaron lo contrario. Asimismo el 100% de trabajadores encuestados de las MYPE indicaron que la participación mutua y coordinada facilita lograr las metas de la MYPE. Además el 100% de los trabajadores encuestados indicaron que su intervención favorece al logro de resultados en la MYPE.

## 4.2 Análisis de resultados

### Variable Gestión de calidad

**Objetivo específico:** Conocer los principios de la gestión de calidad en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2018.

En la tabla 1 en el indicador: ¿Cree usted que el servicio que ofrece su MYPE al público necesita ser mejorado? Se observa que el 66.67% de propietarios de las MYPE en estudio manifestó que el servicio que ofrece la MYPE necesita ser mejorado. Asimismo Cahuaya y Ñahuincopa (2016) en el análisis que brindan sobre su investigación logran determinar en su estudio que la calidad del servicio tiene una relación estrecha con la satisfacción del cliente, por lo cual resulta necesario desarrollar un enfoque sobre la mejora de los servicios brindados a los clientes ya que así logramos brindar un servicio que realmente satisfaga las necesidades de los clientes. Además Hernández (2018) señala que el ofrecer productos o servicios de calidad es un fin que debe perseguir la organización si se desea lograr la satisfacción de sus clientes.

Como resultado del análisis se observa que para los propietarios de las MYPE es necesario realizar mejoras en el servicio que brinda su organización, ya que se puede evidenciar que un porcentaje del 66.67% manifiesta que se necesitan realizar mejoras en la MYPE. Asimismo se concluye que un 33.33% de propietarios consideran que el servicio que brindan al público no necesita ser mejorado en la MYPE, evidenciándose que este porcentaje menor de propietarios considera que su servicio no necesita mejorar.

En la tabla 1 en el indicador: ¿Cree usted que la correcta ejecución de las actividades por parte de los trabajadores favorece al mantenimiento sostenible de la organización? Se observa que el 100% de propietarios de las MYPE en estudio

manifestaron que la correcta ejecución de las actividades realizadas por los trabajadores favorece al mantenimiento sostenible de la MYPE. Asimismo Barrantes (2018) en el análisis que brinda sobre su investigación menciona que la empresa debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad para alcanzar los objetivos de largo plazo es decir asegurar la satisfacción de sus clientes, bajar costos operativos y mejorar su desempeño organizacional. Por otro lado Cortez (2017) menciona que si se desea lograr el éxito organizacional es preciso y necesario evitar procesos deficientes dentro de la organización, lo cual permita un óptimo desarrollo de las actividades que se efectúan en la empresa.

Como resultado del análisis se observa que para los propietarios de las MYPE en estudio es importante que el desarrollo de las actividades dentro de la MYPE se realice eficientemente, por lo cual el 100% de propietarios encuestados considera que la ejecución correcta de las actividades contribuye al mantenimiento sostenible de la organización.

En la tabla 1 en el indicador: ¿Evalúa el cumplimiento efectivo de los procesos para el desarrollo de las actividades en la organización? Se observa que el 100% de propietarios de las MYPE estudiadas manifestó que si evalúa el cumplimiento de los procesos en el desarrollo de las actividades en la MYPE. Asimismo Coaguila (2017) en el análisis que brinda sobre su investigación determina que tras el desarrollo de la Gestión por procesos con apoyo de los lineamientos de normalización de la Norma ISO 9001:2015, se logra mejorar el desempeño, en cuanto a eficacia y eficiencia en la organización. Por otro lado Cortez (2017) menciona que la mejora de los procesos de planificación, producción y de servicio son relevantes para la organización, ya que permiten a estas ofrecer productos o servicios más sofisticados con mayor valor.

Como resultado del análisis se observa que el 100% de propietarios encuestados de las MYPE afirman que si aplican una evaluación acerca del cumplimiento efectivo de los procesos en el desarrollo de las actividades en la MYPE, con ello se logra evidenciar que los propietarios de las MYPE se preocupan por que se cumplan con los procedimientos establecidos.

En la tabla 3 en el indicador: ¿Los proveedores cumplen con brindar materiales de calidad? Se observa que el 80% de trabajadores de las MYPE en estudio manifestó que los proveedores cumplen con brindar materiales de calidad a la MYPE. Asimismo Arrascue y Segura (2016) en el análisis que brindan en su investigación mencionan el papel relevante que tiene la gestión de calidad en su influencia con la satisfacción del cliente, siendo esencial que la gestión realizada en la organización provea de las herramientas necesarias para llevar a cabo las actividades en la organización. Por otro lado Carreño y Camacho (2016) señalan que el desarrollo y mantenimiento de buenas relaciones entre los proveedores y la empresa propician la generación de valor y beneficios que impactan mutuamente en el crecimiento y desarrollo de ambos.

Como resultado del análisis se observa que el 80% de trabajadores de las MYPE en estudio consideran que los proveedores ofrecen materiales de calidad los cuales facilitan y ayudan al desarrollo efectivo de las actividades de la MYPE. Asimismo se concluye que el 20% restante de trabajadores de las MYPE en estudio manifestó que los proveedores no cumplen con brindar materiales de calidad a la MYPE.

En la tabla 3 en el indicador: ¿Usted recibe o ha sido capacitado para el desarrollo de sus funciones en el cargo que desempeña? Se observa que el 100% de trabajadores de las MYPE en estudio manifestaron que si fueron capacitados para el desarrollo de sus

funciones en el cargo que desempeñan. Asimismo Barrantes (2018) en el análisis que brinda en su investigación menciona que observo un nivel medio de implementación de un sistema de gestión de calidad de acuerdo con la información captada en base a la percepción de los trabajadores de la empresa. Por otro lado Vásquez (2015) considera que la gestión de los recursos humanos dentro de la empresa, así como su correcta capacitación es fundamental para crear una fuerza de trabajo comprometida y con la motivación necesaria para cumplir con su trabajo eficientemente.

Como resultado del análisis se observa que el 100% de trabajadores de las MYPE en estudio afirman que han sido capacitados para el desarrollo de su trabajo, por lo cual se logra evidenciar que las MYPE se interesan en contar con un personal capacitado capaz de ofrecer un servicio de calidad al público.

En la tabla 3 en el indicador: ¿Considera que las indicaciones recibidas por su jefe son fáciles de comprender? Se observa que 70% de trabajadores de las MYPE estudiadas manifestaron que las indicaciones recibidas por su jefe son de fácil comprensión. Asimismo López (2015) en el análisis que brinda en su investigación menciona que el empoderamiento dentro de la organización influye en la satisfacción laboral de los colaboradores, es así que los colaboradores ven conveniente que las tareas delegadas sean precisas y claras para su desarrollo efectivo. Por otro lado Carreño y Camacho (2016) mencionan que son los directores de la organización quienes marcan influyen y marcan una guía en los miembros de la organización, creando un clima favorable para hacer posible el logro y desarrollo de los objetivos organizacionales.

Como resultado del análisis se observa que el 70% de trabajadores de las MYPE consideran que las indicaciones que reciben de sus jefes es fácil de comprender, por lo



cual se aprecia que los jefes de las MYPE interactúan de forma efectiva con su personal. Asimismo se concluye que el 30% restante de trabajadores de las MYPE en estudio manifestaron que las indicaciones recibidas por su jefe no son fáciles de comprender, por lo cual se aprecia que un porcentaje menor de 30% no creen que los jefes sean claros en su interacción con ellos.

En la tabla 3 en el indicador: ¿Cree usted que existe una comunicación clara y efectiva en la organización? Se observa que el 70% de trabajadores de las MYPE manifestó que si existe una comunicación clara y efectiva en la MYPE. Asimismo Coaguila (2017) en el análisis que brinda en su investigación menciona que el desarrollo de una gestión por procesos permite lograr un mejor desempeño de los colaboradores. Por otro lado Cortez (2017) indica que se debe evitar desarrollar una postura insegura dentro de la organización, por el contrario se debe optar por mantener una comunicación asertiva entre los miembros de la organización ya que permite una mejor realización de las actividades.

Como resultado del análisis se observa que el 70% de trabajadores de las MYPE consideran que si existe una comunicación clara y efectiva en la MYPE, lo cual indica que la comunicación entre el equipo es fluida y eficaz. Asimismo se concluye que el 30% restante de trabajadores de las MYPE en estudio consideran que no existe una comunicación clara y efectiva en la MYPE.

En la tabla 3 en el indicador: ¿Considera que existe coordinación y apoyo en el desarrollo de las actividades en la organización? Se observa que el 80% de trabajadores de las MYPE estudiadas manifestó que si existe coordinación y apoyo en el desarrollo de las actividades en la MYPE. Asimismo Flores (2017) en el análisis que brinda en su

investigación menciona que existe una relación entre el empowement y la productividad de una empresa. Por otro lado Cortez (2017) menciona que el trabajo en equipo entre las distintas áreas de la organización logra sinergia en los resultados y la satisfacción mutua del equipo en general.

Como resultado del análisis se observa que el 80% de trabajadores de las MYPE estudiadas consideran que si existe coordinación y apoyo en el desarrollo de las actividades en la MYPE, lo cual indica que se realiza una cooperación equitativa entre los miembros de la MYPE. Asimismo se concluye que un 20% restante de trabajadores de las MYPE en estudio manifestó que no existe coordinación y apoyo en el desarrollo de las actividades en la MYPE.

En la tabla 1 en el indicador: ¿Considera usted que el ofrecer insumos o herramientas a su personal contribuye a que realicen un mejor desempeño en su trabajo? Se observa que el 100% de propietarios de las MYPE en estudio manifestó que ofrecer insumos o herramientas a su personal contribuye a que los colaboradores realicen un mejor desempeño en su trabajo. Asimismo Barrantes (2018) en el análisis que brinda de su investigación menciona que el mejoramiento continuo de la eficacia del sistema de gestión de calidad permite la satisfacción del cliente, reducir los costos operativos y mejorar el desempeño del personal de la empresa. Por otro lado Cortez (2017) menciona que como directivos de la organización al ofrecer herramientas que permitan a los colaboradores realizar sus actividades sin dificultades, se promueve un rendimiento eficaz y la satisfacción del trabajador.

Como resultado del análisis se observa que el 100% de propietarios de las MYPE en estudio consideran que ofrecer insumos o herramientas a su personal contribuye a que

los colaboradores realicen un mejor desempeño en su trabajo, por lo cual se logra verificar una buena práctica dentro de las MYPE en estudio ya que los propietarios de las MYPE ofrecen los recursos o insumos necesarios para que los trabajadores trabajen eficientemente en las mejores condiciones.

En la tabla 2 en el indicador: ¿Cree usted que supera las expectativas de los clientes? Se observa que el 70% de trabajadores consideraron que superan las expectativas de los clientes. Asimismo Ballón (2016) en el análisis que brinda de su investigación logra identificar como variables de la calidad: los elementos tangibles, la capacidad de respuesta y empatía, variables que muestra el equipo de trabajo y que influyen en la satisfacción de los clientes. Por otro lado Carreño y Camacho (2016) mencionan que el cliente tiene gran importancia para la organización, por lo cual es imprescindible centrar nuestra atención, energía y esfuerzos para lograr satisfacer sus necesidades.

Como resultado del análisis se observa que el 70.00% de los trabajadores encuestados consideraron que superan las expectativas de los clientes, por ello se considera que las MYPE buscan brindar siempre un servicio de calidad a sus clientes. Asimismo se concluye que el 30.00% restante de los trabajadores encuestados consideraron que no han superado las expectativas de los clientes.

En la tabla 2 en el indicador: ¿Considera usted que los clientes quedan satisfechos con el servicio que brinda? el 80% de los trabajadores de las MYPE indicaron que los clientes quedan satisfechos con el servicio. Asimismo Barrantes (2018) en el análisis que brinda de su investigación menciona que el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad permite asegurar la satisfacción de los clientes. Por otro

lado Vásquez (2015) menciona que el desarrollo de un mejor entendimiento de los deseos, necesidades o expectativas de los clientes genera una mayor fidelización de estos en la organización.

Como resultado del análisis se observa que el 80.00% de los trabajadores encuestados indicaron que los clientes quedan satisfechos con el servicio que recibe en la MYPE, por ello se considera que las MYPE se interesan por satisfacer las necesidades de sus clientes para ofrecer un mejor servicio. Asimismo el 20.00% restante de los trabajadores encuestados indicaron que el servicio no satisface a los clientes, por lo cual se estima que este menor porcentaje de clientes no fue satisfecho de acuerdo a sus necesidades en el servicio.

En la tabla 2 en el indicador: ¿Considera usted que los clientes se sienten a gusto con la limpieza y orden de la habitación?, se observa que el 80.00% de los trabajadores encuestados indicaron que los clientes se sienten a gusto con la limpieza y orden de la habitación en la MYPE. Asimismo Cahuaya y Ñahuincopa (2016) en el análisis que brinda de su investigación logra determinar que la calidad de servicio influye en gran medida sobre la satisfacción que experimentan los clientes. Por otro lado Carreño y Camacho (2016) mencionan que mantener una postura que busca alcanzar sobrepasar las expectativas de los clientes es ideal para que la organización logre satisfacer eficientemente las necesidades de los usuarios.

Como resultado del análisis se observa que el 80.00% de los trabajadores encuestados indicaron que los clientes se sienten a gusto con la limpieza y orden de la habitación en la MYPE, por ello se considera que las MYPE son conectoras de las exigencias de los clientes. Asimismo se concluye que el 20.00% restante de los

trabajadores encuestados indicaron que los clientes no están a gusto con la limpieza y orden de la habitación en la MYPE, por ello se considera que este porcentaje menor de clientes aún no han sido satisfechos por las MYPE.

En la tabla 2 en el indicador: ¿Cree usted que el servicio que brinda al público es de calidad?, se observa que el 80.00% de los trabajadores de las MYPE consideraron que el servicio que brindan al público es de calidad. Asimismo Barrantes (2018) en el análisis que brinda de su investigación menciona que la implementación de un sistema de calidad contribuye al mejoramiento del servicio que ofrece la organización y se logra un mejor desempeño organizacional. Por otro lado Vásquez (2015) considera que es fundamental para la organización el ofrecer productos o servicios que realmente satisfagan las necesidades de los clientes.

Como resultado del análisis se observa que el 80.00% de los trabajadores encuestados consideraron que el servicio que brindan al público es de calidad, por lo cual se considera que las MYPE se preocupan por ofrecer un servicio de calidad al público. Asimismo se concluye que el 20.00% restante de los trabajadores encuestados consideraron lo contrario, por ello se considera que existe una insatisfacción en un porcentaje menor de clientes no satisfechos con el servicio.

En la tabla 1 en el indicador: ¿Desarrolla un seguimiento de las actividades que realizan los trabajadores en las distintas áreas de la organización? Se observa que el 66.67% de propietarios de las MYPE en estudio manifestó que desarrolla un seguimiento de las actividades que realizan los trabajadores en las distintas áreas de la MYPE. Asimismo Coaguila (2017) en el análisis que brinda de su investigación menciona que implementar un modelo de gestión de calidad por procesos y calidad en la organización

contribuye a mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos dentro de la misma. Por otro lado Carreño y Camacho (2016) consideran que desarrollar una visión de la estructura organizacional como un sistema propicia la ejecución o desarrollo de operaciones con mayor grado de eficiencia, permitiendo lograr resultados de mayor valor para la organización.

Como resultado del análisis se observa que el 66.67% de los propietarios de las MYPE realizan un seguimiento de las actividades que realizan los trabajadores en las distintas áreas de la MYPE, por ello se evidencia que los jefes de las MYPE se interesan en el correcto desarrollo de las actividades dentro del negocio. Asimismo se observa que el 33.33% restante de propietarios de las MYPE en estudio manifestó que no desarrolla un seguimiento de las actividades que realizan los trabajadores en las distintas áreas de la MYPE.

En la tabla 1 en el indicador: ¿Considera que analizar y realizar revisiones mensuales es efectivo para adoptar mejoras en la organización? Se observa que el 67% de propietarios de las MYPE en estudio manifestaron que analizar y realizar revisiones mensuales es efectivo para adoptar mejoras en la MYPE. Asimismo Natividad (2017) en el análisis que brinda de su investigación considera que la percepción de los trabajadores respecto al sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, es un porcentaje bajo de buena percepción. Por otro lado Carreño y Camacho (2016) consideran que al conocer, comprender y manejar información referente a la organización, hace posible una eficaz toma de decisiones, de esta manera se generan mejores resultados para toda la organización.

Como resultado del análisis se observa que el 100% de propietarios de las MYPE en estudio consideran analizar y realizar revisiones mensuales ya que les proporciona mayor información para adoptar mejoras en la MYPE.

En la tabla 1 en el indicador: ¿Cree que la diversificación de proveedores ayuda para determinar cuáles son viables a largo plazo? Se observa que el 66.67% de propietarios de las MYPE en estudio manifestaron que la diversificación de proveedores ayuda a determinar cuáles son viables a largo plazo. Asimismo Barrantes (2018) en el análisis que brinda de su investigación menciona que implementar un sistema de gestión de calidad permite a la organización reducir los costos operativos y se impulsa hacia un mejor desempeño tanto a nivel interno como externo de la organización. Por otro lado Carreño y Camacho (2016) consideran que desarrollar y mantener buenas relaciones tanto la empresa con sus proveedores y viceversa genera gran valor y beneficio para ambas partes, impulsando el crecimiento mutuo.

Como resultado del análisis se observa que el 66.67% de propietarios de las MYPE en estudio optan por diversificar sus proveedores para lograr determinar cuáles son los más indicados a largo plazo, por ello se estima que los propietarios de las MYPE buscan experiencia y conocimiento de sus relaciones con sus proveedores. Asimismo se concluye que el 33.33% restante de propietarios de las MYPE consideran que la diversificación de proveedores no ayuda a determinar cuáles son adecuados a largo plazo.

**Objetivo específico:** Determinar los enfoques de calidad en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2018.

En la tabla 4 en el indicador: ¿Considera usted que el servicio que brinda supera

las expectativas de los clientes? Se observa que el 80% de trabajadores de las MYPE en estudio manifestó que el servicio que brinda supera las expectativas de los clientes. Asimismo Ballón (2016) en el análisis que brinda de su investigación logra identificar tres variables de calidad: elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía, siendo estas variables relevantes para conseguir la satisfacción de los clientes. Por otro lado Vásquez (2015) considera de gran relevancia el desarrollo de un mejor entendimiento de los deseos, necesidades de los clientes ya que a través de la satisfacción de necesidades se logra la fidelización de los clientes o usuarios a la organización.

Como resultado del análisis se observa que el 80% de trabajadores de las MYPE en estudio consideran que el servicio que brinda al público supera las expectativas de los clientes, es así que se aprecia de parte de los colaboradores un compromiso por atender eficientemente a los clientes en sus visitas a la MYPE. Asimismo se concluye que el 20% restante de trabajadores de las MYPE en estudio manifestó que el servicio que brinda no supera las expectativas de los clientes.

En la tabla 5 en el indicador: ¿Ha determinado usted establecer parámetros para evaluar el compromiso de sus trabajadores? Se observa que el 100% de propietarios de las MYPE en estudio manifestaron que si establecen parámetros para evaluar el compromiso de sus trabajadores. Asimismo Cahuaya y Ñahuincopa (2016) en el análisis que brindan de su investigación mencionan que la calidad del servicio es un factor que genera gran impacto en los resultados obtenidos de la satisfacción a los clientes de la organización. Por otro lado Vásquez (2015) menciona que el plantear la gestión de calidad como una actividad estratégica constante de la organización garantiza en gran medida el compromiso de los miembros para ofrecer un valor agregado y eficiencia en los productos o servicios que se ofrezca.



Como resultado del análisis se observa que el 100% de propietarios de las MYPE en estudio consideran que si establecen parámetros para evaluar el compromiso de sus trabajadores, por ello se aprecia que los propietarios de las MYPE creen necesaria y relevante esta actividad de control ya que les proporciona un mejor manejo de sus recursos.

En la tabla 5 en el indicador: ¿Considera usted que proporciona la orientación necesaria a sus trabajadores para que se desempeñen eficientemente en sus labores? Se observa que el 100% de propietarios de las MYPE en estudio manifestaron que proporcionan la orientación necesaria a sus trabajadores para que se desempeñen eficientemente en sus labores. Asimismo Castro y Núñez (2018) en el análisis que brindan de su investigación mencionan que mediante la aplicación de empowerment se obtiene un mejor rendimiento de los colaboradores respecto a las actividades o tareas que realizan. Por otro lado Vásquez (2015) considera que la gestión de los recursos humanos dentro de la empresa, así como su correcta capacitación es fundamental para crear una fuerza de trabajo comprometida y con la motivación necesaria para cumplir con su trabajo eficientemente.

Como resultado del análisis se observa que el 100% de propietarios de las MYPE en estudio consideran que si proporcionan una orientación eficiente a sus trabajadores para que se desempeñen eficientemente en sus labores, por ello se logra apreciar que los propietarios de las MYPE se preocupan por comunicar eficientemente los requerimientos con la finalidad de que las actividades sean ejecutadas de acuerdo a lo solicitado.

En la tabla 5 en el indicador: ¿Cree usted que el implementar mejoras en los objetivos o estrategias utilizadas contribuye a generar un mayor valor en el servicio de la

MYPE? Se observa que el 100% de propietarios de las MYPE en estudio manifestaron que si implementan mejoras en los objetivos o estrategias utilizadas contribuyendo a un mayor valor en el servicio de la MYPE. Asimismo Barrantes (2018) en el análisis que brinda de su investigación menciona que el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad permite alcanzar los objetivos de la organización y asegurar la satisfacción de los clientes. Por otro lado Vásquez (2015) considera que la evaluación de las actividades desarrolladas por el equipo de la organización es importante para la tomando de decisiones más acertadas, mejorando la actividad de la organización continuamente.

Como resultado del análisis se observa que el 100% de propietarios de las MYPE manifestaron que si implementan mejoras en los objetivos o estrategias utilizadas, por ello se logra apreciar que los propietarios de las MYPE se interesan por la mejora continua de la organización respecto al servicio que ofrece.

### **Variable Empowerment**

**Objetivo específico:** Identificar los beneficios del empowerment en MYPE de rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito Veintiséis de octubre, Piura 2018.

En la tabla 6 en el indicador: ¿Usted siente dominio de su trabajo? Se observa que el 90% de los trabajadores de las MYPE en estudio manifestaron que sienten dominio de su trabajo. Asimismo López (2015) menciona que el empoderamiento dentro de la organización influye en la satisfacción laboral de los colaboradores, es así que es beneficioso para la organización el contar con personas autónomas para el desarrollo de las actividades. Por otro lado Valda (2019) considera que el desarrollo de una postura más sólida y responsable frente a la resolución de problemas permite la obtención de mejores resultados para la organización.

Como resultado del análisis se observa que el 90% de los trabajadores de las MYPE en estudio manifestaron que sienten dominio de su trabajo, por lo cual se aprecia que los trabajadores sienten autonomía en el desarrollo de sus actividades. Asimismo se concluye que el 10% restante de los trabajadores de las MYPE manifestaron que no sienten dominio de su trabajo.

En la tabla 6 en el indicador: ¿Considera usted que tomar decisiones propias le proporciona un mayor desenvolvimiento en su trabajo? Se observa que 70% de los trabajadores de las MYPE estudiadas consideran que tomar decisiones propias les proporciona un mayor desenvolvimiento en su trabajo. Asimismo Castro y Núñez (2018) en su análisis que brindan de su investigación mencionan que la aplicación del empowerment en la empresa permite mejorar el rendimiento de los colaboradores de la organización. Por otro lado Valda (2019) considera que el empowerment permite agilizar el proceso en la toma de decisiones, contribuyendo a una capacidad de respuesta rápida para la organización.

Como resultado del análisis se observa que 70% de los trabajadores de las MYPE estudiadas consideran que tomar decisiones propias les proporciona un mayor desenvolvimiento en su trabajo, por ello se logra apreciar que los trabajadores consideran que es conveniente tomar decisiones propias en el desarrollo de sus actividades. Asimismo se concluye que el 30% restante de los trabajadores de las MYPE en estudio consideran que tomar decisiones propias no es favorable para su desenvolvimiento en su trabajo.

En la tabla 7 en el indicador: ¿Cree usted que al delegar responsabilidades a sus trabajadores les da mayor seguridad y compromiso para desarrollar sus funciones? Se

observa que 100% de los propietarios encuestados de las MYPE en estudio manifestaron que al delegar responsabilidad a sus trabajadores les dan mayor seguridad y compromiso para desarrollar sus funciones. Asimismo Layza (2015) en el análisis que brinda de su investigación menciona que el empowerment es una herramienta gerencial que afecta significativamente en la calidad del servicio ofrecido en la organización. Por otro lado Valda (2019) considera que a través de la aplicación del empowerment se logra un fortalecimiento de la percepción de los trabajadores respecto a las actividades que realiza en la empresa, se potencia su compromiso en la búsqueda de resultados beneficiosos para la empresa.

Como resultado del análisis se observa que 100% de los propietarios encuestados de las MYPE en estudio manifestaron que al delegar responsabilidad a sus trabajadores les dan mayor seguridad y compromiso para desarrollar sus funciones, por ello se aprecia que los propietarios de las MYPE se interesan por empoderar a sus trabajadores para que logren realizar sus actividades de manera eficiente en la MYPE.

En la tabla 7 en el indicador: ¿Cree que una mayor autonomía del personal permite una mayor generación de valor en el servicio? Se observa que el 100% de los propietarios encuestados de las MYPE en estudio manifestaron que una mayor autonomía al personal permite una mayor generación de valor en el servicio. Asimismo Flores (2017) en el análisis que brinda de su investigación menciona que la aplicación del empowerment tiene una relación significativa con el mejoramiento de la productividad de la empresa. Por otro lado Valda (2019) considera que por medio de la aplicación del empowerment en la organización se logra incrementar la capacidad de eficiencia en la realización de las actividades que forman parte de la estructura del servicio, por ello se logra brindar una mayor calidad que se traduce en una mayor fidelización de los clientes.

Como resultado del análisis se observa que el 100% de los propietarios encuestados de las MYPE en estudio manifestaron que una mayor autonomía al personal permite una mayor generación de valor en el servicio, por ello se logra apreciar que los propietarios de las MYPE se preocupan por brindar la autonomía necesaria para que su personal realice sus actividades eficazmente.

En la tabla 7 en el indicador: ¿Considera que los aportes de su personal son importantes para mejorar la calidad del servicio de la MYPE? Se observa que 100% de los propietarios encuestados de las MYPE estudiadas manifestaron que los aportes de su personal son importantes para mejorar la calidad del servicio de la MYPE. Asimismo Castro y Núñez (2018) en el análisis que brindan de su investigación mencionan que la aplicación de empowerment en la organización mejora el rendimiento de los colaboradores de la empresa. Por otro lado Valda (2019) considera que la aplicación del empowerment en la organización permite potenciar su capacidad participativa en el proceso de toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos.

Como resultado del análisis se observa que 100% de los propietarios encuestados de las MYPE estudiadas consideran que los aportes de su personal son importantes para mejorar la calidad del servicio de la MYPE, por ello se logra apreciar que los propietarios de las MYPE en estudio se involucran por impulsar a su personal a una mayor interacción y participación en las decisiones de la MYPE.

En la tabla 6 en el indicador: ¿Cree usted que trabajar coordinadamente con sus compañeros de trabajo permite mejorar el servicio? Se observa que el 100% de trabajadores encuestados de las MYPE en estudio manifestaron que trabajar coordinadamente con sus compañeros de trabajo permite mejorar el servicio. Asimismo

Castro y Núñez (2018) en el análisis que brindan de su investigación mencionan que la aplicación del empowerment en la organización genera un mayor rendimiento en los trabajadores de la empresa. Por otro lado Valda (2019) considera que el aplicar el empowerment dentro de la organización permite que los colaboradores desarrollen mayores habilidades interpersonales, lo cual es beneficioso para realizar trabajo en equipo como parte de la realización eficaz de las actividades en la empresa.

Como resultado del análisis se observa que el 100% de trabajadores encuestados de las MYPE en estudio manifestaron que trabajar coordinadamente con sus compañeros de trabajo permite mejorar el servicio, por ello se logra apreciar que los trabajadores de las MYPE logran comprender la importancia que representa el desarrollo del trabajo en equipo para la ejecución de las labores dentro de la empresa.

En la tabla 6 en el indicador denominada: ¿Considera usted que se siente motivado con las labores que realiza? Se observa que 70% de los trabajadores encuestados de las MYPE en estudio manifestaron que se sienten motivados con las labores que realizan. Asimismo Patilla (2017) en el análisis que brinda de su investigación menciona que existe una relación significativa entre el empowerment organizacional y la satisfacción laboral. Por otro lado Valda (2019) considera que mediante la aplicación del empowerment se incrementa el entusiasmo y la motivación de los miembros de la organización, al tener una mayor participación en la empresa.

Como resultado del análisis se observa que 70% de los trabajadores encuestados de las MYPE en estudio manifestaron que se sienten motivados con las labores que realizan, por ello se logra apreciar que los trabajadores realizan sus actividades con entusiasmo y compromiso en la MYPE. Asimismo se concluye que el 30% restante de

trabajadores encuestados de las MYPE manifestaron que no se sienten motivados con las labores que realizan.

En la tabla 7 en el indicador: ¿Ha considerado usted que el empoderamiento de su personal contribuye a tener mayor asertividad en sus decisiones? Se observa que el 100% de los propietarios encuestados de las MYPE manifestaron que el empoderamiento de su personal contribuye a tener mayor asertividad en sus decisiones. Asimismo Flores (2017) en el análisis que brinda en su investigación menciona que la aplicación del empowerment en la organización contribuye al mejoramiento de la productividad de la empresa. Por otro lado Valda (2019) considera que al empoderar al personal de la organización permite el desarrollo de habilidades en el personal para la resolución de conflictos, lo cual es favorable ya que hace más participe y responsable al trabajador de su trabajo.

Como resultado del análisis se observa que el 100% de los propietarios encuestados de las MYPE manifestaron que el empoderamiento de su personal contribuye a tener mayor asertividad en sus decisiones, por ello se logra apreciar que los propietarios de las MYPE consideran que al empoderar a su personal se facilita el proceso de toma de decisiones en la organización.

**Objetivo específico:** Conocer el proceso de Empowerment en MYPE de rubro hotelería en Urbanización Ignacio Merino, Distrito Veintiséis de Octubre, Piura 2018.

En la tabla 8 en el indicador: ¿Cree usted que implantar nuevas formas de interacción y comunicación mejora la calidad de las decisiones? Se observa que el 100% de propietarios encuestados de las MYPE en estudio manifestaron que implantar nuevas

formas de interacción y comunicación mejora la calidad de las decisiones. Asimismo López (2015) en el análisis que brinda de su investigación menciona que la aplicación del empowerment en la organización influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa. Por otro lado Aular (2018) considera que el establecimiento de nuevos procedimientos decisorios en base a la democracia, para el proceso de toma de decisiones, coordinación de actividades, reestablecer metas contribuye al mejoramiento de la organización.

Como resultado del análisis se observa que el 100% de propietarios encuestados de las MYPE en estudio manifestaron que implantar nuevas formas de interacción y comunicación mejora la calidad de las decisiones, por ello se logra apreciar que los propietarios se interesan en acondicionar nuevas maneras de interacción con la finalidad de lograr mejores resultados.

En la tabla 9 en el indicador: ¿Considera usted que está capacitado para desempeñar sus funciones en la organización? Se observa que el 100% de trabajadores encuestados de las MYPE en estudio manifestaron que si están capacitados para desempeñar sus funciones en la organización. Asimismo Castro y Núñez (2018) en el análisis que brinda en su investigación mencionan que la aplicación del empowerment en la organización genera un mayor rendimiento de los trabajadores de la empresa. Por otro lado Aular (2018) considera que establecer una adecuada estructura por niveles y brindar la información necesaria proporciona a los trabajadores la capacidad y el conocimiento necesario que necesita para realizar su trabajo o actividades dentro de la organización.

Como resultado del análisis se observa que el 100% de trabajadores encuestados de las MYPE en estudio manifestaron que si están capacitados para desempeñar sus



funciones en la organización, por ello se logra apreciar que los trabajadores de las MYPE cuentan con la información y habilidad necesaria para desempeñar eficientemente sus funciones en la MYPE.

En la tabla 9 en el indicador: ¿Cree usted que tomar iniciativa y responsabilidad en sus actividades le permite participar más efectivamente en el logro de los objetivos de la organización? Se observa que el 70% de trabajadores encuestados de las MYPE en estudio manifestaron que tomar iniciativa y responsabilidad en sus actividades les permite participar más efectivamente en el logro de los objetivos de la organización. Asimismo Flores (2017) en el análisis que brinda en su investigación menciona que la aplicación de empowerment en la organización permite un mejoramiento en el rendimiento de los trabajadores. Por otro lado Aular (2018) considera que el cambio de pensamiento, la responsabilidad compartida, así como el análisis para mejorar el trabajo realizado permite contribuir al desarrollo del equipo de trabajo en general.

Como resultado del análisis se observa que 70% de trabajadores encuestados de las MYPE en estudio manifestaron que tomar iniciativa y responsabilidad en sus actividades, por ello se logra apreciar un desarrollo de la autonomía y responsabilidad de los trabajadores de las MYPE. Asimismo se observa que el 30% restante de los trabajadores encuestados consideran que tomar la iniciativa y responsabilidad de sus actividades no les permite participar eficientemente en la organización.

En la tabla 8 en el indicador: ¿Considera usted que empoderar y retroalimentar a sus trabajadores genera un mejor manejo de su trabajo? Se observa que el 100% de propietarios encuestados de las MYPE en estudio manifestó que empoderar y retroalimentar a sus trabajadores genera un mejor manejo de su trabajo. Asimismo Patilla

(2017) en el análisis que brinda de su investigación menciona que existe una relación significativa entre el empowerment organizacional y la satisfacción laboral. Por otro lado Aular (2018) considera que la aplicación de empowerment genera en los trabajadores un mayor compromiso con su trabajo, asimismo el proceso comunicativo y la retroalimentación facilita el mejoramiento de la organización en su conjunto.

Como resultado del análisis se observa que el 100% de propietarios encuestados de las MYPE en estudio manifestaron que empoderar y retroalimentar a sus trabajadores genera un mejor manejo de su trabajo, por ello se logra apreciar que los propietarios de las MYPE se interesan por atender, brindar recomendaciones que permitan el mejoramiento de su trabajo en la MYPE.

En la tabla 8 en el indicador: ¿Cree usted que su equipo de trabajo es responsable en el cumplimiento de los objetivos? Se observa que el 100% de propietarios encuestados de las MYPE en estudio manifestaron que su equipo de trabajo es responsable en el cumplimiento de los objetivos. Asimismo Castro y Núñez (2018) en el análisis que brindan de su investigación mencionan que la aplicación del empowerment en la organización genera un mejoramiento del rendimiento de los trabajadores de la empresa. Por otro lado Aular (2018) considera que la aplicación de empowerment en la organización propicia la comunicación y contacto entre los grupos de trabajo lo cual favorece la integración de los esfuerzos de todo el equipo empresarial.

Como resultado del análisis se observa que el 100% de propietarios encuestados de las MYPE en estudio manifestaron que su equipo de trabajo es responsable en el cumplimiento de los objetivos, por ello se logra apreciar que los propietarios de las MYPE son participes del acompañamiento a su equipo en el logro de los resultados.

En la tabla 9 en el indicador: ¿Considera usted que la participación mutua y coordinada facilita lograr las metas de la organización? Se observa que el 100% de los trabajadores encuestados de las MYPE en estudio manifestaron que la participación mutua y coordinada facilita lograr las metas de la organización. Asimismo Flores (2017) en el análisis que brinda de su investigación menciona que la aplicación del empowerment en la organización contribuye al mejoramiento de la productividad de la empresa. Por otro lado Aular (2018) considera que fomentar la realización de las actividades de forma coordinada, trabajando en equipo genera en los colaboradores el desarrollo de habilidades para resolver problemas y brindar soluciones en equipo.

Como resultado del análisis se observa que el 100% de los trabajadores encuestados de las MYPE en estudio manifestaron que la participación mutua y coordinada facilita lograr las metas de la organización, por ello se logra apreciar que los trabajadores de las MYPE son conocedores de la facilidad e importancia de desarrollar las actividades en equipos de trabajo para lograr resultados.

En la tabla 9 en el indicador: ¿Cree usted que su intervención favorece el logro de resultados en la organización? Se observa que el 100% de los trabajadores encuestados de las MYPE en estudio manifestaron que su intervención favorece el logro de resultados en la organización. Asimismo Layza (2015) en el análisis que brinda de su investigación menciona que el empowerment es una herramienta gerencial que afecta significativamente en la calidad del servicio que ofrecen los colaboradores de la organización. Por otro lado Aular (2018) considera que los niveles de participación dentro de la organización son relevantes al momento de implementar el empowerment en la empresa, por lo que proporciona un mejor control y manejo de la información y las decisiones que se tomaran en la organización.

Como resultado del análisis se observa que el 100% de los trabajadores encuestados de las MYPE en estudio manifestaron que su intervención favorece el logro de resultados en la organización, por ello se logra apreciar que los trabajadores de las MYPE han determinado con claridad su actividad en la MYPE con lo cual identifican sus aportes en la MYPE.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 CONCLUSIONES**

- En este trabajo se conoció los principios de la gestión de calidad en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2018. Lo más importante de poder conocer los principios de la gestión de calidad en las MYPE, fue observar que la gran mayoría de MYPE aplican en su totalidad el principio de eficiencia y mejora de procesos, principio de formación laboral, principio de gestión y satisfacción del trabajador, principio de relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores. Asimismo se aplica en un porcentaje mayoritario los principios de mejora continua de productos o servicios, principio de estabilidad económica, proveedores calificados, principio de liderazgo, principio de comunicación asertiva, principio de trabajo en equipo, principio de organización enfocada al cliente. Además es importante conocer los principios de la gestión de calidad porque pueden ayudar al establecimiento de una dirección más eficiente que logre los objetivos como empresa.
- En este trabajo se determinó los enfoques de calidad en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2018. Lo más importante de la determinación de los enfoques de calidad en las MYPE en

estudio fue determinar que dentro de las MYPE se toman como referencia el enfoque estratégico, enfoque de orientación a las personas y el enfoque científico, en la ejecución de las actividades de la organización. Asimismo la determinación de los enfoques de calidad en las MYPE, podría mostrar oportunidades de mejora en la aplicación de los mismos en las MYPE.

- En este trabajo se identificó los beneficios del empowerment en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2018. Lo más importante dentro del estudio en las MYPE fue poder identificar los beneficios del empowerment en las MYPE, encontrando en su totalidad el beneficio de mayor autonomía y compromiso, beneficio de incremento en la productividad, beneficio de participación activa de colaboradores, beneficio de trabajo en equipo, beneficio de decisiones eficientes. Además en un porcentaje mayoritario el beneficio de mayor poder de decisión, beneficio de ahorro de tiempo en toma de decisiones, beneficio de motivación al personal. Asimismo estos beneficios del empowerment en las MYPE podrían mejorar la actividad de las MYPE a largo plazo.
- En este trabajo se conoció el proceso de empowerment en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2018. Lo más importante del estudio en las MYPE, fue conocer que las MYPE consideran las siguientes etapas del proceso de empowerment: En su totalidad la etapa de coordinación, etapa de acceso a información y retroalimentación, etapa de aspectos organizacionales, etapa de equipos con empowerment, etapa de participación en la toma de decisiones. Además en un mayor porcentaje la etapa

de cambio de pensamiento, responsabilidad y aprendizaje; etapa de liderazgo facilitador.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

Considerando la importancia que tiene esta investigación y de acuerdo a los resultados obtenidos, se formulan algunas recomendaciones con la finalidad de mejorar y potenciar el servicio de calidad en las MYPE que forman parte del presente estudio, es así que se proponen las siguientes recomendaciones:

- Crear una guía informativa acerca de los principios de la gestión de calidad para el personal de la MYPE, con la cual se promueva una aplicación efectiva y completa de los mismos.
- Organizar charlas informativas sobre enfoque al cliente dirigido al personal de la MYPE, con la finalidad de incrementar sus conocimientos y mejorar sus habilidades en la ejecución del servicio al público.
- Diseñar un registro de actividades de innovación para los miembros de la MYPE, para lograr potenciar la capacidad creativa de los miembros y mejorar el entorno laboral.
- Crear un comité encargado de evaluar el cumplimiento de los protocolos dentro de la MYPE, para promover la mejora continua de los procesos en la MYPE.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arenas, A. (2009). *Sistema de gestión de la calidad según iso-9000*.

<https://ebookcentral.proquest.com>

Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Revista *alergia México*

<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Aular, M. (2018). *Empowerment: el empoderamiento en las organizaciones*.

<https://www.gestiopolis.com/empowerment-el-empoderamiento-en-las-organizaciones/>

Cálix, C.; Martínez, B.; Vigier, H.; Núñez, J. (2016). *El rol del empowerment en el éxito empresarial*. Revista *Redalyc*.

<https://www.redalyc.org/pdf/4560/456046142002.pdf>

Carreño A. y Camacho, A. (2016). *Gestión de la calidad en la industria alimentaria*. Grupo Editorial *Éxodo*.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/128553?page=25>.

Cortés, M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001: 2015)*.

<https://ebookcentral.proquest.com>

Diario El Peruano (2020). *Apuntalando a las MYPE*.

<https://elperuano.pe/noticia/95072-apuntalando-a-las-mypes>

De los Ríos, P. (2012). *El Empowerment Organizacional: Revisión de modelos teóricos y su aplicabilidad en la gestión empresarial*.

[http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/3749/Trabajo\\_7042\\_113.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/3749/Trabajo_7042_113.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ESAN (2020). Gestión de calidad: ¿Qué herramientas son fundamentales?  
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/01/gestion-de-calidad-que-herramientas-son-fundamentales/>

García, I. (2018). ¿Qué es Empowerment?  
<https://www.economiasimple.net/glosario/empowerment>

Hernández, S. (2017). *Metodología de la investigación – Sexta edición*.  
[http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506\\_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

INACAL (2016). *Solo el 1% de empresas en Perú cuentan con sistemas de gestión de calidad*. <https://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>

López, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la calidad*. Editorial: FC Editorial. Fundación Confemetal.  
<https://www.marcialpons.es/libros/herramientas-para-la-mejora-de-la-calidad/9788416671090/>

Martínez, A. (2012). *Manual de calidad para hoteles*.  
<https://ebookcentral.proquest.com>

Tamayo, M. (2013). *Metodología de la investigación*.  
<https://bianneygiraldo77.wordpress.com/category/capitulo-iii/>

Valda, J. (2019). *Empowerment: Beneficios, características e implementación – Ventajas y desventajas*.  
<https://www.grandespymes.com.ar/2019/05/27/empowerment-beneficios-caracteristicas-e-implementacion-ventajas-y-desventajas/>

Vásquez, A. (2015). *7 enfoques fundamentales para la gestión de la calidad*.  
<https://www.gestiopolis.com/7-enfoques-fundamentales-para-la-gestion-de-la-calidad/>



## ANEXOS

### ANEXO 01 – FORMATO DE PERMISO A LAS MYPE

#### “AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

Piura: 28/06/20

Señor (a):

Propietario o representante de la MYPE:

Yo, Cristhian Ronaldo Arrascue Zapata, identificado con DNI N°: 71197282, estudiante del sexto ciclo de la carrera profesional de Administración de la asignatura Taller de investigación II en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH) filial Piura, con código N° 0811152005, me dirijo ante Usted con el debido respeto, me presento y expongo lo siguiente:

Que recurro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi Taller de investigación II titulado: **“Gestión de calidad y empowerment en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2018”**. Para de esa manera optar mi grado de bachiller en ciencias administrativas.

Sin otro particular, agradezco la atención brindada al presente, no sin antes expresarle mi consideración y estima personal, recordándole que la información solicitada será totalmente anónima y será utilizada exclusivamente para fines académicos.

---

DTI. ULADECH Sede Piura  
Dra. Palacios de Briceño Mercedes Renée.

---

Cristhian R. Arrascue Zapata  
DNI: 71197282.



---

Señor (a).  
43434641

**“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**

Piura: 28/06/20

Señor (a):

Propietario o representante de la MYPE:

Yo, Cristhian Ronaldo Arrascue Zapata, identificado con DNI N°: 71197282, estudiante del sexto ciclo de la carrera profesional de Administración de la asignatura Taller de investigación II en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH) filial Piura, con código N° 0811152005, me dirijo ante Usted con el debido respeto, me presento y expongo lo siguiente:

Que recurro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi Taller de investigación II titulado: **“Gestión de calidad y empowerment en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2018”**. Para de esa manera optar mi grado de bachiller en ciencias administrativas.

Sin otro particular, agradezco la atención brindada al presente, no sin antes expresarle mi consideración y estima personal, recordándole que la información solicitada será totalmente anónima y será utilizada exclusivamente para fines académicos.

DTI. ULADECH Sede Piura  
Dra. Palacios de Briceño Mercedes René.

Cristhian R. Arrascue Zapata  
DNI: 71197282.



Señor (a).  
75419329

**“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**

Piura: 28/06/20

Señor (a):

Propietario o representante de la MYPE:


Yo, Cristhian Ronaldo Arrascue Zapata, identificado con DNI N°: 71197282, estudiante del sexto ciclo de la carrera profesional de Administración de la asignatura Taller de investigación II en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH) filial Piura, con código N° 0811152005, me dirijo ante Usted con el debido respeto, me presento y expongo lo siguiente:

Que recorro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi Taller de investigación II titulado: **“Gestión de calidad y empowerment en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2018”**. Para de esa manera optar mi grado de bachiller en ciencias administrativas.

Sin otro particular, agradezco la atención brindada al presente, no sin antes expresarle mi consideración y estima personal, recordándole que la información solicitada será totalmente anónima y será utilizada exclusivamente para fines académicos.

DTI. ULADECH Sede Piura  
Dra. Palacios de Briceño Mercedes René

Cristhian R. Arrascue Zapata  
DNI: 71197282

  
Señor (y).  
71197282

## ANEXO 02 – MATRIZ DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSION	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	PREGUNTAS	FUENTE	ESCALA
Gestión de Calidad	Hernández (2018) describe a la gestión de la calidad como un recurso estratégico que utiliza la alta gerencia de una organización para alcanzar resultados beneficiosos.	-Principios	-La dimensión principios se medirá con sus indicadores, mejora continua de productos o servicios, filosofía de estabilidad económica, eficiencia y mejora de procesos, proveedores calificados, formación laboral, liderazgo, comunicación asertiva, trabajo en equipo, gestión, satisfacción del trabajador, organización enfocada al cliente, enfoque del sistema para la gestión, enfoque basado en hechos para toma	Mejora continua de productos o servicios	¿Cree usted que el servicio que ofrece su MYPE al público necesita ser mejorado?	Propietario	NOMINAL
				Filosofía de estabilidad económica	¿Cree usted que la correcta ejecución de las actividades por parte de los trabajadores favorece al mantenimiento sostenible de la organización?	Propietario	
				Eficiencia y mejora de procesos	¿Evalúa el cumplimiento efectivo de los procesos para el desarrollo de las actividades en la organización?		
				Proveedores calificados	¿Los proveedores cumplen con brindar materiales de calidad?		
				Formación laboral	¿Usted recibe o ha sido capacitado para el desarrollo de sus funciones en el cargo que desempeña?	Trabajador	
				Liderazgo	¿Considera que las indicaciones recibidas por su jefe son fáciles de comprender?		
				Comunicación asertiva	¿Cree usted que existe una comunicación clara y efectiva en la organización?		
				Trabajo en equipo	¿Considera que existe coordinación y apoyo en el desarrollo de las actividades en la organización?		
				Gestión y satisfacción del trabajador	¿Considera usted que el ofrecer insumos o herramientas a su personal contribuye a que realicen un mejor desempeño en su trabajo?	Propietario	

			decisiones, relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores, con la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario.	Organización enfocada al cliente	<p>¿Considera usted que los clientes quedan satisfechos con el servicio que brinda?</p> <p>¿Cree usted que supera las expectativas de los clientes?</p> <p>¿Considera usted que los clientes se sienten a gusto con la limpieza y orden de la habitación?</p> <p>¿Cree usted que el servicio que brinda al público es de calidad?</p>	Trabajador	
				Enfoque del sistema para la gestión	¿Desarrolla un seguimiento de las actividades que realizan los trabajadores en las distintas áreas de la organización?		
				Enfoque basado en hechos para toma decisiones	¿Considera que analizar y realizar revisiones mensuales es efectivo para adoptar mejoras en la organización?		Propietario
				Relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores	¿Cree que la diversificación de proveedores ayuda para determinar cuáles son viables a largo plazo?		
		-Enfoques	La dimensión enfoque se medirá con sus indicadores, enfoque al cliente, enfoque estratégico, orientación a las personas, enfoque científico, con la	Enfoque al cliente	¿Considera usted que el servicio que brinda supera las expectativas de los clientes?	Trabajador	
				Enfoque Estratégico	¿Ha determinado usted establecer parámetros para evaluar el compromiso de sus trabajadores?	Propietario	
				Orientación a las personas	¿Considera usted que proporciona la orientación necesaria a sus trabajadores para que se desempeñen eficientemente en sus labores?		Propietario
				Enfoque científico			

			técnica de la encuesta e instrumento cuestionario.		¿Cree usted que el implementar mejoras en los objetivos o estrategias utilizadas contribuye a generar un mayor valor en el servicio de la MYPE?			
Empowerment	Valda (2019) considera al empowerment como una herramienta de gestión empresarial, que cumple una función fundamental al facultar de mayor autonomía a los miembros de una organización.	-Beneficios	-La dimensión beneficios se medirá con sus indicadores, mayor poder decisión, ahorro tiempo en tomar decisiones, mayor autonomía y compromiso, incremento en la productividad, participación activa colaboradores, trabajo en equipo, motivación al personal, decisiones eficientes, con la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario.	Mayor poder de decisión	¿Usted siente dominio de su trabajo?	Trabajador		
				Ahorro de tiempo en tomar decisiones	¿Considera usted que tomar decisiones propias le proporciona un mayor desenvolvimiento en su trabajo?			
				Mayor autonomía y compromiso	¿Cree usted que al delegar responsabilidades a sus trabajadores les da mayor seguridad y compromiso para desarrollar sus funciones?	Propietario		
				Incremento en la productividad	¿Cree que una mayor autonomía del personal permite una mayor generación de valor en el servicio?			
				Participación activa de colaboradores	¿Considera que los aportes de su personal son importantes para mejorar la calidad del servicio de la MYPE?			
				Trabajo en equipo	¿Cree usted que trabajar coordinadamente con sus compañeros de trabajo permite mejorar el servicio?	Trabajador		
				Motivación al personal	¿Considera usted que se siente motivado con las labores que realiza?			
				Decisiones eficientes	¿Ha considerado usted que el empoderamiento de su personal contribuye a tener mayor asertividad en sus decisiones?	Propietario		
				-La proceso se medirá con sus indicadores, etapa de Coordinación y democracia	Etapa de Coordinación y democracia	¿Cree usted que implantar nuevas formas de interacción y comunicación mejora la calidad de las decisiones?	Propietario	
				etapa de diagnóstico, Acceso a	Etapa de diagnóstico, Acceso a			

		-Proceso	información y Retroalimentación ; etapa de cambios de pensamiento, proceso, responsabilidad y aprendizaje; etapa de aspectos organizacionales, etapa del liderazgo facilitador, etapa de equipos con empowerment, etapa de participación en la toma de decisiones, con la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario.	información y Retroalimentación	¿Considera usted que está capacitado para desempeñar sus funciones en la organización?	Trabajador	
			Etapa de Cambios de pensamiento, proceso, responsabilidad y aprendizaje	¿Cree usted que tomar iniciativa y responsabilidad en sus actividades le permite participar más efectivamente en el logro de los objetivos de la organización?			
			Etapa de aspectos organizacionales	¿Considera usted que empoderar y retroalimentar a sus trabajadores genera un mejor manejo de su trabajo?	Propietario		
			Etapa del liderazgo facilitador	¿Cree usted que su equipo de trabajo es responsable en el cumplimiento de los objetivos?			
			Etapa de equipos con empowerment	¿Considera usted que la participación mutua y coordinada facilita lograr las metas de la organización?	Trabajador		
			Etapa de participación en la toma de decisiones	¿Cree usted que su intervención favorece el logro de resultados en la organización?			

## ANEXO 3 – INSTRUMENTO CUESTIONARIO

### CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PROPIETARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

Sr. (a) tenga usted buen día, soy estudiante de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de la Filial Piura, me encuentro realizando una investigación titulada: “Gestión de calidad y empowerment en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2018. Por ello acudo a usted con la finalidad de que pueda apoyarme en mi investigación, respondiendo este sencillo cuestionario marcando con un aspa (X) la respuesta que considere correcta. Agradezco su participación y apoyo.

#### **Cuestionario:**

1.- ¿Cree usted que el servicio que ofrece su MYPE al público necesita ser mejorado?

 SI NO

2.- ¿Cree usted que la correcta ejecución de las actividades por parte de los trabajadores favorece al mantenimiento sostenible de la organización?

 SI NO



3.- ¿Evalúa el cumplimiento efectivo de los procesos para el desarrollo de las actividades en la organización?

 SI NO

4.- ¿Considera usted que el ofrecer insumos o herramientas a su personal contribuye a que realicen un mejor desempeño en su trabajo?

 SI NO

5.- ¿Desarrolla un seguimiento de las actividades que realizan los trabajadores en las distintas áreas de la organización?

 SI NO

6.- ¿Considera que analizar y realizar revisiones mensuales es efectivo para adoptar mejoras en la organización?

 SI NO

7.- ¿Cree que la diversificación de proveedores ayuda para determinar cuáles son viables a largo plazo?

 SI NO

8.- ¿Ha determinado usted establecer parámetros para evaluar el compromiso de sus trabajadores?

 SI NO

9.- ¿Considera usted que proporciona la orientación necesaria a sus trabajadores para que se desempeñen eficientemente en sus labores?

 SI NO

10.- ¿Cree usted que el implementar mejoras en los objetivos o estrategias utilizadas contribuye a generar un mayor valor en el servicio de la MYPE?

 SI NO

11.- ¿Cree usted que al delegar responsabilidades a sus trabajadores les da mayor seguridad y compromiso para desarrollar sus funciones?

 SI NO

12.- ¿Cree que una mayor autonomía del personal permite una mayor generación de valor en el servicio?

 SI NO

13.- ¿Considera que los aportes de su personal son importantes para mejorar la calidad del servicio de la MYPE?

 SI NO

14.- ¿Ha considerado usted que el empoderamiento de su personal contribuye a tener mayor asertividad en sus decisiones?

 SI NO

15.- ¿Cree usted que implantar nuevas formas de interacción y comunicación mejora la calidad de las decisiones?

SI

NO

16.- ¿Considera usted que empoderar y retroalimentar a sus trabajadores genera un mejor manejo de su trabajo?

SI

NO

17.- ¿Cree usted que su equipo de trabajo es responsable en el cumplimiento de los objetivos?

SI

NO

**DATOS DEMOGRÁFICOS:**

Edad: \_\_\_\_\_

Género: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

## CUESTIONARIO DIRIGIDO AL TRABAJADOR



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES – CHIMBOTE

Sr. (a) tenga usted buen día, soy estudiante de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de la Filial Piura, me encuentro realizando una investigación titulada: “Gestión de calidad y empowerment en MYPE rubro hotelería en urbanización Ignacio Merino, distrito de Veintiséis de octubre, Piura 2018. Por ello acudo a usted con la finalidad de que pueda apoyarme en mi investigación, respondiendo este sencillo cuestionario marcando con un aspa (X) la respuesta que considere correcta. Agradezco su participación y apoyo.

Cuestionario:

1.- ¿Los proveedores cumplen con brindar materiales de calidad?

SI

NO

2.- ¿Usted recibe o ha sido capacitado para el desarrollo de sus funciones en el cargo que desempeña?

SI

NO

3.- ¿Considera que las indicaciones recibidas por su jefe son fáciles de comprender?

SI

NO

4.- ¿Cree usted que existe una comunicación clara y efectiva en la organización?

 SI NO

5.- ¿Considera que existe coordinación y apoyo en el desarrollo de las actividades en la organización?

 SI NO

6.- ¿Considera usted que el servicio que brinda supera las expectativas de los clientes?

 SI NO

7.- ¿Usted siente dominio de su trabajo?

 SI NO

8.- ¿Considera usted que tomar decisiones propias le proporciona un mayor desenvolvimiento en su trabajo?

 SI NO

9.- ¿Cree usted que trabajar coordinadamente con sus compañeros de trabajo permite mejorar el servicio?

 SI NO

10.- ¿Considera usted que se siente motivado con las labores que realiza?

 SI NO

11.- ¿Considera usted que está capacitado para desempeñar sus funciones en la organización?

 SI NO

12.- ¿Cree usted que tomar iniciativa y responsabilidad en sus actividades le permite participar más efectivamente en el logro de los objetivos de la organización?

 SI NO

13.- ¿Considera usted que la participación mutua y coordinada facilita lograr las metas de la organización?

 SI NO

14.- ¿Cree usted que su intervención favorece el logro de resultados en la organización?

 SI NO

15.- ¿Considera usted que los clientes quedan satisfechos con el servicio que brinda?

 SI NO

16.- ¿Cree usted que supera las expectativas de los clientes?

 SI NO

17.- ¿Considera usted que los clientes se sienten a gusto con la limpieza y orden de la habitación?

 SI NO

18.- ¿Cree usted que el servicio que brinda al público es de calidad?

 SI NO

**DATOS DEMOGRÁFICOS:**

Edad: \_\_\_\_\_

Género: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

## ANEXO 04 – VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO POR EXPERTOS DE JUICIO

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: Raquel Silva Juárez, identificado  
con DNI: 02846914 MAGISTER en:  
GERENCIA EMPRESARIAL.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los)  
instrumentos de recolección de datos: CUESTIONARIO Elaborado por:

ARRASCUE ZAPATA CRISTHIAN RONALDO, a los efectos de su aplicación a los  
elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

GESTIÓN DE CALIDAD Y EMPOWERMENT EN MYPE RUBRO HOTELERÍA EN  
URBANIZACIÓN IGNACIO MERINO, DISTRITO DE VEINTISÉIS DE OCTUBRE,  
PIURA 2018, que se encuentra realizado.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las  
observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 15 de Junio del 2020.

  
-----  
Mg. Raquel Silva Juárez  
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CLAD-01899


Firma y sello.




## VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

Variable: Gestión de calidad.

N°	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Considera usted que el servicio que brinda el Hotel necesita ser mejorado?	✓			✓		✓		✓
2	¿Cree usted que el servicio que ofrece su MYPE al público necesita ser mejorado?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cree usted que la correcta ejecución de las actividades por parte de los trabajadores favorece al mantenimiento sostenible de la organización?	✓			✓		✓		✓
4	¿Evalúa el cumplimiento efectivo de los procesos para el desarrollo de las actividades en la organización?	✓			✓		✓		✓
5	¿Los proveedores cumplen con brindar materiales de calidad?	✓			✓		✓		✓
6	¿Usted recibe o ha sido capacitado para el desarrollo de sus funciones en el cargo que desempeña?	✓			✓		✓		✓
7	¿Considera que las indicaciones recibidas por su jefe son fáciles de comprender?	✓			✓		✓		✓
8	¿Cree usted que existe una comunicación clara y efectiva en la organización?	✓			✓		✓		✓
9	¿Considera que existe coordinación y apoyo en el desarrollo de las actividades en la organización?	✓			✓		✓		✓
10	¿Considera usted que el ofrecer insumos o herramientas a su personal contribuye a que realicen un mejor desempeño en su trabajo?	✓			✓		✓		✓

  
 Mg. Raquel Silva Juárez  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD-01899

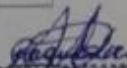
11	¿Cree usted que los trabajadores del hotel atienden con amabilidad a sus visitantes?	✓			✓		✓		✓
12	¿Considera que el servicio que recibe en el hotel satisface sus exigencias?	✓			✓		✓		✓
13	¿Considera que la atención en limpieza y orden de la habitación es efectiva?	✓			✓		✓		✓
14	¿Cree que el servicio del hotel es de calidad?	✓			✓		✓		✓
15	¿Desarrolla un seguimiento de las actividades que realizan los trabajadores en las distintas áreas de la organización?	✓			✓		✓		✓
16	¿Considera que analizar y realizar revisiones mensuales es efectivo para adoptar mejoras en la organización?	✓			✓		✓		✓
17	¿Cree que la diversificación de proveedores ayuda para determinar cuáles son viables a largo plazo?	✓			✓		✓		✓
18	¿Considera usted que el servicio que brinda supera las expectativas de los clientes?	✓			✓		✓		✓
19	¿Ha determinado usted establecer parámetros para evaluar el compromiso de sus trabajadores?	✓			✓		✓		✓
20	¿Considera usted que proporciona la orientación necesaria a sus trabajadores para que se desempeñen eficientemente en sus labores?	✓			✓		✓		✓
21	¿Cree usted que el implementar mejoras en los objetivos o estrategias utilizadas contribuye a generar un mayor valor en el servicio de la MYPE?	✓			✓		✓		✓

  
 Mg. Raquel Silva Juárez  
 UC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD-01899

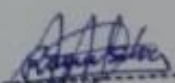
## VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

Variable: Empowerment.

N°	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Usted siente dominio de su trabajo?	✓			✓		✓		✓
2	¿Considera usted que tomar decisiones propias le proporciona un mayor desenvolvimiento en su trabajo?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cree usted que al delegar responsabilidades a sus trabajadores les da mayor seguridad y compromiso para desarrollar sus funciones?	✓			✓		✓		✓
4	¿Cree que una mayor autonomía del personal permite una mayor generación de valor en el servicio?	✓			✓		✓		✓
5	¿Considera que los aportes de su personal son importantes para mejorar la calidad del servicio de la MYPE?	✓			✓		✓		✓
6	¿Cree usted que trabajar coordinadamente con sus compañeros de trabajo permite mejorar el servicio?	✓			✓		✓		✓
7	¿Considera usted que se siente motivado con las labores que realiza?	✓			✓		✓		✓
8	¿Ha considerado usted que el empoderamiento de su personal contribuye a tener mayor asertividad en sus decisiones?	✓			✓		✓		✓
9	¿Cree usted que implantar nuevas formas de interacción y comunicación mejora la calidad de las decisiones?	✓			✓		✓		✓
10	¿Considera usted que está capacitado para desempeñar sus funciones en la organización?	✓			✓		✓		✓

  
 Mg. Raquel Silva Duarte  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD-01899

11	¿Cree usted que tomar iniciativa y responsabilidad en sus actividades le permite participar más efectivamente en el logro de los objetivos de la organización?	✓			✓		✓		✓
12	¿Considera usted que empoderar y retroalimentar a sus trabajadores genera un mejor manejo de su trabajo?	✓			✓		✓		✓
13	¿Cree usted que su equipo de trabajo es responsable en el cumplimiento de los objetivos?	✓			✓		✓		✓
14	¿Considera usted que la participación mutua y coordinada facilita lograr las metas de la organización?	✓			✓		✓		✓
15	¿Cree usted que su intervención favorece el logro de resultados en la organización?	✓			✓		✓		✓

  
 -----  
 Mg. Raquel Silva Juárez  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD-01899

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: Diego Salvador Lachira Estrada, identificado  
con DNI: 45063280 MAGISTER en:  
Administración.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los)  
instrumentos de recolección de datos: Cuestionario Elaborado por:

Cristhian Ronaldo Arrascue Zapata, a los efectos de su  
aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de  
investigación:

GESTIÓN DE CALIDAD Y EMPOWERMENT EN MYPE RUBRO HOTELERÍA EN  
URBANIZACIÓN IGNACIO MERINO, DISTRITO DE VEINTISÉIS DE OCTUBRE,  
PIURA 2018, que se encuentra realizado.

Piura, 26 de junio 2020.

  
Firma y sello.  
Ing. Diego S. Lachira Estrada M.Sc.  
DNI. 45063280  
CIP. 155585

## VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

Variable: Gestión de calidad.

N°	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencias o aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Considera usted que el servicio que brinda el Hotel necesita ser mejorado?	/			/	/		/	
2	¿Cree usted que el servicio que ofrece su MYPE al público necesita ser mejorado?	/			/	/		/	
3	¿Cree usted que la correcta ejecución de las actividades por parte de los trabajadores favorece al mantenimiento sostenible de la organización?	/			/	/		/	
4	¿Evalúa el cumplimiento efectivo de los procesos para el desarrollo de las actividades en la organización?	/			/	/		/	
5	¿Los proveedores cumplen con brindar materiales de calidad?	/			/	/		/	
6	¿Usted recibe o ha sido capacitado para el desarrollo de sus funciones en el cargo que desempeña?	/			/	/		/	
7	¿Considera que las indicaciones recibidas por su jefe son fáciles de comprender?	/			/	/		/	
8	¿Cree usted que existe una comunicación clara y efectiva en la organización?	/			/	/		/	
9	¿Considera que existe coordinación y apoyo en el desarrollo de las actividades en la organización?	/			/	/		/	
10	¿Considera usted que el ofrecer insumos o herramientas a su personal contribuye a que realicen un mejor desempeño en su trabajo?	/			/	/		/	

11	¿Cree usted que los trabajadores del hotel atienden con amabilidad a sus visitantes?	/		/	/	/
12	¿Considera que el servicio que recibe en el hotel satisface sus exigencias?	/		/	/	/
13	¿Considera que la atención en limpieza y orden de la habitación es efectiva?	/		/	/	/
14	¿Cree que el servicio del hotel es de calidad?	/		/	/	/
15	¿Desarrolla un seguimiento de las actividades que realizan los trabajadores en las distintas áreas de la organización?	/		/	/	/
16	¿Considera que analizar y realizar revisiones mensuales es efectivo para adoptar mejoras en la organización?	/		/	/	/
17	¿Cree que la diversificación de proveedores ayuda para determinar cuáles son viables a largo plazo?	/		/	/	/
18	¿Considera usted que el servicio que brinda supera las expectativas de los clientes?	/		/	/	/
19	¿Ha determinado usted establecer parámetros para evaluar el compromiso de sus trabajadores?	/		/	/	/
20	¿Considera usted que proporciona la orientación necesaria a sus trabajadores para que se desempeñen eficientemente en sus labores?	/		/	/	/
21	¿Cree usted que el implementar mejoras en los objetivos o estrategias utilizadas contribuye a generar un mayor valor en el servicio de la MYPE?	/		/	/	/

**VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO**

Variable: Empowerment.

N°	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencias o aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Usted siente dominio de su trabajo?	/			/	/			/
2	¿Considera usted que tomar decisiones propias le proporciona un mayor desenvolvimiento en su trabajo?	/			/	/			/
3	¿Cree usted que al delegar responsabilidades a sus trabajadores les da mayor seguridad y compromiso para desarrollar sus funciones?	/			/	/			/
4	¿Cree que una mayor autonomía del personal permite una mayor generación de valor en el servicio?	/			/	/			/
5	¿Considera que los aportes de su personal son importantes para mejorar la calidad del servicio de la MYPE?	/			/	/			/
6	¿Cree usted que trabajar coordinadamente con sus compañeros de trabajo permite mejorar el servicio?	/			/	/			/
7	¿Considera usted que se siente motivado con las labores que realiza?	/			/	/			/
8	¿Ha considerado usted que el empoderamiento de su personal contribuye a tener mayor asertividad en sus decisiones?	/			/	/			/
9	¿Cree usted que implantar nuevas formas de interacción y comunicación mejora la calidad de las decisiones?	/			/	/			/
10	¿Considera usted que está capacitado para desempeñar sus funciones en la organización?	/			/	/			/



11	¿Cree usted que tomar iniciativa y responsabilidad en sus actividades le permite participar más efectivamente en el logro de los objetivos de la organización?	/			/		/		/
12	¿Considera usted que empoderar y retroalimentar a sus trabajadores genera un mejor manejo de su trabajo?	/			/		/		/
13	¿Cree usted que su equipo de trabajo es responsable en el cumplimiento de los objetivos?	/			/		/		/
14	¿Considera usted que la participación mutua y coordinada facilita lograr las metas de la organización?	/			/		/		/
15	¿Cree usted que su intervención favorece el logro de resultados en la organización?	/			/		/		/



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: Héctor Orlando Arica Clavito, identificado con DNI:  
02786302, MAGISTER en: DOCENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los)  
instrumentos de recolección de datos: CUESTIONARIO Elaborado por:

ARRASCUE ZAPATA CRISTHIAN RONALDO, a los efectos de su aplicación a los  
elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

GESTIÓN DE CALIDAD Y EMPOWERMENT EN MYPE RUBRO HOTELERÍA EN  
URBANIZACIÓN IGNACIO MERINO, DISTRITO DE VEINTISÉIS DE OCTUBRE,  
PIURA 2018, que se encuentra realizado.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las  
observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 20 de junio de 2020

  
Mg. Arica Clavito Héctor Orlando  
DNI. 02786302  
CLAD 06246

Firma y sello.

## VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

Variable: Gestión de calidad.

Nº	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencias o aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Considera usted que el servicio que brinda el Hotel necesita ser mejorado?	✓			✓		✓		✓
2	¿Cree usted que el servicio que ofrece su MYPE al público necesita ser mejorado?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cree usted que la correcta ejecución de las actividades por parte de los trabajadores favorece al mantenimiento sostenible de la organización?	✓			✓		✓		✓
4	¿Evalúa el cumplimiento efectivo de los procesos para el desarrollo de las actividades en la organización?	✓			✓		✓		✓
5	¿Los proveedores cumplen con brindar materiales de calidad?	✓			✓		✓		✓
6	¿Usted recibe o ha sido capacitado para el desarrollo de sus funciones en el cargo que desempeña?	✓			✓		✓		✓
7	¿Considera que las indicaciones recibidas por su jefe son fáciles de comprender?	✓			✓		✓		✓
8	¿Cree usted que existe una comunicación clara y efectiva en la organización?	✓			✓		✓		✓
9	¿Considera que existe coordinación y apoyo en el desarrollo de las actividades en la organización?	✓			✓		✓		✓
10	¿Considera usted que el ofrecer insumos o herramientas a su personal contribuye a que realicen un mejor desempeño en su trabajo?	✓			✓		✓		✓

  
**Mg. Aníbal Clavijo Echevarría**  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246

11	¿Cree usted que los trabajadores del hotel atienden con amabilidad a sus visitantes?	✓			✓		✓		✓
12	¿Considera que el servicio que recibe en el hotel satisface sus exigencias?	✓			✓		✓		✓
13	¿Considera que la atención en limpieza y orden de la habitación es efectiva?	✓			✓		✓		✓
14	¿Cree que el servicio del hotel es de calidad?	✓			✓		✓		✓
15	¿Desarrolla un seguimiento de las actividades que realizan los trabajadores en las distintas áreas de la organización?	✓			✓		✓		✓
16	¿Considera que analizar y realizar revisiones mensuales es efectivo para adoptar mejoras en la organización?	✓			✓		✓		✓
17	¿Cree que la diversificación de proveedores ayuda para determinar cuáles son viables a largo plazo?	✓			✓		✓		✓
18	¿Considera usted que el servicio que brinda supera las expectativas de los clientes?	✓			✓		✓		✓
19	¿Ha determinado usted establecer parámetros para evaluar el compromiso de sus trabajadores?	✓			✓		✓		✓
20	¿Considera usted que proporciona la orientación necesaria a sus trabajadores para que se desempeñen eficientemente en sus labores?	✓			✓		✓		✓
21	¿Cree usted que el implementar mejoras en los objetivos o estrategias utilizadas contribuye a generar un mayor valor en el servicio de la MYPE?	✓			✓		✓		✓

  
**Mg. Arica Clavijo Hector Ochoa**  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246

## VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

Variable: Empowerment.

N°	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencias o aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Usted siente dominio de su trabajo?	✓			✓		✓		✓
2	¿Considera usted que tomar decisiones propias le proporciona un mayor desenvolvimiento en su trabajo?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cree usted que al delegar responsabilidades a sus trabajadores les da mayor seguridad y compromiso para desarrollar sus funciones?	✓			✓		✓		✓
4	¿Cree que una mayor autonomía del personal permite una mayor generación de valor en el servicio?	✓			✓		✓		✓
5	¿Considera que los aportes de su personal son importantes para mejorar la calidad del servicio de la MYPE?	✓			✓		✓		✓
6	¿Cree usted que trabajar coordinadamente con sus compañeros de trabajo permite mejorar el servicio?	✓			✓		✓		✓
7	¿Considera usted que se siente motivado con las labores que realiza?	✓			✓		✓		✓
8	¿Ha considerado usted que el empoderamiento de su personal contribuye a tener mayor asertividad en sus decisiones?	✓			✓		✓		✓
9	¿Cree usted que implantar nuevas formas de interacción y comunicación mejora la calidad de las decisiones?	✓			✓		✓		✓
10	¿Considera usted que está capacitado para desempeñar sus funciones en la organización?	✓			✓		✓		✓

  
**Mg. Arica Clavijo Hector Orlando**  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246

11	¿Cree usted que tomar iniciativa y responsabilidad en sus actividades le permite participar más efectivamente en el logro de los objetivos de la organización?	✓			✓		✓		✓
12	¿Considera usted que empoderar y retroalimentar a sus trabajadores genera un mejor manejo de su trabajo?	✓			✓		✓		✓
13	¿Cree usted que su equipo de trabajo es responsable en el cumplimiento de los objetivos?	✓			✓		✓		✓
14	¿Considera usted que la participación mutua y coordinada facilita lograr las metas de la organización?	✓			✓		✓		✓
15	¿Cree usted que su intervención favorece el logro de resultados en la organización?	✓			✓		✓		✓

  
**Mg. Arica Clavijo Hector Ochoa**  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246

## ANEXO 05 – EVIDENCIA TURNITIN DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

Universidad Católica lo... x | Área personal x | Curso: NP-202100-ADM x | artículo científico/inform... x | ORIENTACION PEDAGÓ x | Posasistente - Zoom x | +

campus.uladech.edu.pe/mod/turnitintooltwo/view.php?id=1205082

Tablero del curso

Mis entregas

Sección 1 ARTICULO CIENTIFICO | Sección 2 INFORME FINAL

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
artículo científico/informe final- Revisión Turnitin - Sección 2 INFORME FINAL	9 ene 2021 - 08:00	27 ene 2021 - 23:59	9 ene 2021 - 08:30

Resumen:  
Estimado estudiante, en esta semana deberá:

- Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

**Nota:** Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud		
Ver recibo digital	Taller Inv. - IV - CArrascueZ - Informe - Turnitin - 2021-00	1496027839	27/01/2021 23:38	0%		

Navegación

- Área personal
  - Inicio del sitio
  - Páginas del sitio
  - Mis cursos
    - 01NP202100111797B
    - 01NP202100111783B
      - Participantes
      - Insignias
      - Competencias
      - Calificaciones
      - General
      - Semana 1
      - Semana 2
      - Semana 3
      - Semana 4
      - Semana 5
      - Biblioteca digital (base de datos)
      - Repositorio Institucional
      - Repositorio de revistas
      - artículo científico/informe final- R...
      - Programar y ejecutar la

Ocultar barras laterales

Escribe aquí para buscar

17:44 10/02/2021