

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
EMPOWERMENT DE LAS MYPE RUBRO ZAPATERIAS
MERCADO CENTRAL DE PIURA, AÑO 2021.**

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

AUTORA

SILVA JARAMILLO ANA LUCIA MARIVI

ORCID: 0000-0002-6421-066X

ASESORA

PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA-PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Silva Jaramillo Ana Lucia Marivi

ORCID: 0000-0003-4729-8601

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Piura, Perú

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Piura, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Miembro

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por darme la oportunidad de crecer profesionalmente y un agradecimiento en especial a los representantes de cada MYPE por su apoyo que me brindaron para la realización de mi presente estudio

DEDICATORIA

A mis padres y hermana por haberme forjado como la persona que soy ahora, todo lo que soy se los debo a ustedes entre los que incluyo este, me han formado con reglas, pero siempre me han motivado para ser alguien mejor, han sabido guiarme por un buen camino llenándome de amor, esta tesis también se lo dedico a mi Angelita en el cielo por todas sus bendiciones.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada Caracterización de la Gestión de Calidad y Empowerment de las MYPE rubro zapaterías Mercado Central de Piura, año 2021, tiene como objetivo general: “Determinar las características que tiene la Gestión de Calidad y Empowerment de las MYPE rubro zapaterías del Mercado Modelo de Piura, año 2021”, la metodología presenta un nivel descriptivo y un diseño no experimental y transversal, la población de la investigación está conformada por 5 MYPE del rubro zapaterías Mercado Central de Piura, donde la muestra para la variable gestión de calidad se conforma por 138 clientes y para la variable Empowerment se conforma por los 11 trabajadores de las MYPE. Se empleará como tipo de recojo de datos las encuestas con los clientes siendo el instrumento más adecuado para medir el cuestionario estructurado. Según la investigación realizada se obtuvo como resultado que el 72% de los clientes que es necesario la aplicación del sistema de calidad para ayudar a mejorar la imagen de la zapatería. El 91% de los trabajadores siempre trabajan en equipo para cumplir con los objetivos de la empresa. Dentro de las principales conclusiones se determinó que las características de la gestión de calidad es brindar un buen servicio y que además brindar un buen producto para que los consumidores se sientan satisfechos por el producto que brindan dichas MYPE. En cuanto al Empowerment ayuda a tener una nueva forma de gerenciar en la que se comparte cierta autoridad y poder de superiores con los subordinados.

Palabra Claves: Gestión de Calidad, Empowerment, MYPE, zapatería.

ABSTRACT

The present research work entitled Characterization of the Quality Management and Empowerment of the MSE in the shoe stores in the Central Market of Piura, year 2021, has the general objective: “To determine the characteristics of the Quality Management and Empowerment of the MSEs in the shoe stores in the Mercado Modelo de Piura, year 2021 ”, the methodology has a descriptive level and a non-experimental and cross-sectional design, the research population is made up of 5 MYPE from the Piura Central Market shoe stores, where the sample for the quality management variable it is made up of 138 clients and for the Empowerment variable it is made up of 11 workers from the MYPE. Customer surveys will be used as the type of data collection, being the most appropriate instrument to measure the structured questionnaire. According to the research carried out, it was obtained as a result that 72% of the clients that it is necessary to apply the quality system to help improve the image of the shoe store. 91% of workers always work as a team to meet the objectives of the company. Among the main conclusions, it was determined that the characteristics of quality management is to provide a good service and also to provide a good product so that consumers feel satisfied with the product provided by said MYPE. Regarding Empowerment, it helps to have a new way of managing in which a certain authority and power of superiors is shared with subordinates.

Keywords: Quality Management, Empowerment, MYPE, shoe store.

CONTENIDO

FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	3
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO.....	ix
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE FIGURA.....	xi
I.- INTRODUCCIÓN.....	1
II.- REVISION DE LA LITERATURA.....	7
2.1. <i>Antecedentes.....</i>	8
2.2. <i>Bases teóricas de la Investigación.....</i>	25
2.2.1. <i>Variable Gestión de Calidad.....</i>	25
2.2.1.1. <i>Principios de la Gestión de Calidad.....</i>	25
2.2.1.2. <i>Ventajas de la Gestión de Calidad.....</i>	26
2.2.2. <i>Variable Empowerment.....</i>	27
2.2.2.1. <i>Principios del Empowerment.....</i>	28
2.2.2.2. <i>Características del Empowerment.....</i>	29
III.- HIPÓTESIS.....	30
IV.- METODOLOGÍA.....	31
4.1. <i>Tipo de la Investigación.....</i>	31
4.2. <i>Nivel de la Investigación.....</i>	32
4.3. <i>Diseño de la Investigación.....</i>	32
4.4. <i>Universo y Muestra.....</i>	33
4.5. <i>Definición y Operacionalización de las variables.....</i>	36
4.6. <i>Técnicas de Instrumentos de Recolección de Datos.....</i>	40
4.7. <i>Matriz de Consistencia.....</i>	41
4.8. <i>Principios Éticos.....</i>	44

V. RESULTADOS.....	45
<i>5.1 Resultados.....</i>	<i>45</i>
<i>5.2 Análisis de resultados.....</i>	<i>54</i>
VI. CONCLUSIONES.....	64
VII. RECOMENDACIONES.....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
ANEXOS.....	72
<i>Cuestionario.....</i>	<i>73</i>
<i>Matriz pregunta.....</i>	<i>80</i>
<i>Validaciones.....</i>	<i>84</i>
<i>Libro de códigos.....</i>	<i>96</i>
<i>Prueba piloto.....</i>	<i>103</i>
<i>Constancia no adeudo.....</i>	<i>105</i>
<i>Resultado Turnitin.....</i>	<i>106</i>

INDICE DE TABLAS

Pregunta 1: ¿Cree usted que los precios de los zapatos son accesibles?.....	45
Pregunta 2: Para usted ¿La zapatería brinda variedad en sus calzados?.....	45
Pregunta 3: ¿En las actividades que realiza la zapatería se refleja organización y orden?.....	45
Pregunta 4: ¿La zapatería cuenta con los recursos necesarios para que pueda realizar un trabajo de calidad?.....	45
Pregunta 5: ¿Usted cree que la zapatería cuenta con los recursos necesarios para que pueda cumplir con los objetivos propuestos?.....	45
Pregunta 6: ¿El personal se muestra interesado en ayudarle a resolver sus dudas?.....	45
Pregunta 7: ¿El personal es responsable y demuestra eficiencia en su trabajo?.....	45
Pregunta 8: ¿El diseño del producto que promociona las MYPE es de su agrado?.....	45
Pregunta 9: ¿Usted cree que la aplicación de sistema de calidad le permite mejorar la imagen de la zapatería y logra su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente?.....	47
Pregunta 10: ¿Usted evalúa el nivel de calidad de los productos y servicios?.....	47
Pregunta 11: ¿Consideran que el liderazgo que se ejerce en la empresa prioriza el servicio al cliente?.....	47
Pregunta 12: ¿Considera que en la organización lo capacitan para desarrollarse como profesional?.....	48
Pregunta 13: ¿Considera que la empresa le enseña técnicas nuevas?.....	48
Pregunta 14: ¿Ud. se siente comprometido con la empresa?.....	48

Pregunta 15: ¿A Ud. le brindan incentivos económicos?.....	48
Pregunta 16: ¿Considera que existe confianza entre sus jefes y Ud.?.....	48
Pregunta 17: ¿A Ud. en alguna oportunidad le han delegado autoridad para tomar decisiones?.....	48
Pregunta 18: ¿Considera que le brindan información de la empresa?.....	48
Pregunta 19: ¿Considera que recibe orientaciones motivacionales?.....	48
Pregunta 20: ¿Considera que la empresa cuando no marcha bien realiza retroalimentación?.....	48
Pregunta 21: ¿En la organización donde labora se realiza el trabajo en equipo?.....	48
Pregunta 22: ¿Ud. practica la empatía?.....	48
Pregunta 23: ¿Existen momentos en que el problema con el jefe no ocurra o sea menos intenso?.....	48
Pregunta 24: ¿Considera que te brindan recompensas por el logro de las metas?.....	48
Pregunta 25: ¿Se siente orgulloso de pertenecer en la zapatería?.....	50
Pregunta 26: ¿Existen actos de solidaridad y unión entre ustedes?.....	50
Pregunta 27: ¿En la zapatería alguna vez se unieron entre ustedes para realizar y conseguir algo?.....	50
Pregunta 28: ¿Usted tiene la voluntad de ayudar a la empresa a lograr sus objetivos y metas?.....	50
Pregunta 29: ¿Alguna vez ha desarrollado una tarea en la que la precisión era de mayor importancia?.....	50
Pregunta 30: ¿Tu credibilidad con tus compañeros de trabajo en la zapatería los establecen de manera rápida?.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N ^a 1: ¿Cree usted que los precios de los zapatos son accesibles?.....	45
Figura N ^a 2: Para usted ¿La zapatería brinda variedad en sus calzados?.....	45
Figura N ^a 3: ¿En las actividades que realiza la zapatería se refleja organización y orden?.....	45
Figura N ^a 4: ¿La zapatería cuenta con los recursos necesarios para que pueda realizar un trabajo de calidad?.....	45
Figura N ^a 5: ¿Usted cree que la zapatería cuenta con los recursos necesarios para que pueda cumplir con los objetivos propuestos?.....	45
Figura N ^a 6: ¿El personal se muestra interesado en ayudarle a resolver sus dudas?.....	45
Figura N ^a 7: ¿El personal es responsable y demuestra eficiencia en su trabajo?.....	45
Figura N ^a 8: ¿El diseño del producto que promociona las MYPE es de su agrado?.....	45
Figura N ^a 9: ¿Usted cree que la aplicación de sistema de calidad le permite mejorar la imagen de la zapatería y logra su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente?.....	47
Figura N ^a 10: ¿Usted evalúa el nivel de calidad de los productos y servicios?.....	47
Figura N ^a 11: ¿Consideran que el liderazgo que se ejerce en la empresa prioriza el servicio al cliente?.....	47
Figura N ^a 12: ¿Considera que en la organización lo capacitan para desarrollarse como profesional?.....	48
Figura N ^a 13: ¿Considera que la empresa le enseña técnicas nuevas?.....	48
Figura N ^a 14: ¿Ud. se siente comprometido con la empresa?.....	48

Figura N ^a 15: ¿A Ud. le brindan incentivos económicos?.....	48
Figura N ^a 16: ¿Considera que existe confianza entre sus jefes y Ud.?.....	48
Figura N ^a 17: ¿A Ud. en alguna oportunidad le han delegado autoridad para tomar decisiones?.....	48
Figura N ^a 18: ¿Considera que le brindan información de la empresa?.....	48
Figura N ^a 19: ¿Considera que recibe orientaciones motivacionales?.....	48
Figura N ^a 20: ¿Considera que la empresa cuando no marcha bien realiza retroalimentación?.....	48
Figura N ^a 21: ¿En la organización donde labora se realiza el trabajo en equipo?.....	48
Figura N ^a 22: ¿Ud. practica la empatía?.....	48
Figura N ^a 23: ¿Existen momentos en que el problema con el jefe no ocurra o sea menos intenso?.....	48
Figura N ^a 24: ¿Considera que te brindan recompensas por el logro de las metas?.....	48
Figura N ^a 25: ¿Se siente orgulloso de pertenecer en la zapatería?.....	50
Figura N ^a 26: ¿Existen actos de solidaridad y unión entre ustedes?.....	50
Figura N ^a 27: ¿En la zapatería alguna vez se unieron entre ustedes para realizar y conseguir algo?.....	50
Figura N ^a 28: ¿Usted tiene la voluntad de ayudar a la empresa a lograr sus objetivos y metas?.....	50
Figura N ^a 29: ¿Alguna vez ha desarrollado una tarea en la que la precisión era de mayor importancia?.....	50
Pregunta 30: ¿Tu credibilidad con tus compañeros de trabajo en la zapatería los establecen de manera rápida?.....	50

ÍNDICE DE CUADROS

<i>Cuadro N°1: Relación de MYPE</i>	33
<i>Cuadro N°2: Variable EMPOWERMENT</i>	34

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Caracterización de la Gestión de Calidad y Empowerment de las MYPE rubro zapaterías Mercado Central de Piura, año 2021”, corresponde a la línea de investigación caracterización de Gestión de Calidad y Formalización de las MYPE en el Perú, línea que ha sido fijada por la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote

El trabajo de investigación va a contribuir al juicio académico, científico y sobre todo para el conocimiento social dentro del ámbito en el que estamos rodeados, ya que se sabe que en la actualidad el 98% de todas las empresas y MYPE estas a su vez forman el 88% de los empleos del sector empresarial que de una u otra manera desean formar parte o constituir una MYPE. (INEI, 2018)

La región Piura se ha convertido en la actualidad en uno de los motores de la región norte y contribuye en efecto con una proporción de un 5% al Producto Bruto Interno (PBI). En el último año las exportaciones hacen que el país se desarrolló a media que pasa el tiempo ya que han superado los 2 mil millones de dólares, sobre todo en productos tales como uva, mango y langostinos, entre otros. (Diario La República, 2017).

La contribución que efectúan los emprendedores piuranos al Producto Bruto Interno (PBI) de la región es de poco más del 20%, Para el presidente de la Cámara de Comercio de Piura, Ricardo Álvarez Elías. Resalta que “Si nos centralizamos en la micro y pequeña empresa (MYPE), se puede considerar su aporte en poco más del 20%”, manifestó, Así mismo, la reguladora sectorial de la Dirección Mi Empresa, Karina Chunga, afirmó que el 80% de empresarios en Piura son emprendedores que

fluctúan entre los 25 a 45 años de edad. (Diario El Tiempo, 2017).

La región Piura se ha caracterizado por sus hermosos sitios turísticos es por ello que trasciende el turismo. Es por ello que un aproximado de 57 mil turistas, entre nacionales y extranjeros, como es tradición cada año planea recibir en nuestra región Piura para celebrar la llegada del Año Nuevo. Cientos de ellos ya emprendieron a llegar en los últimos días. Para la bienvenida se pensó el primer recorrido de cuantiosos es el centro de la ciudad de Piura, donde hoy la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional de Piura les dio un cálido recibimiento. Del mismo modo En la Plaza de Armas el titular de la Dircetur, CPC. Ronald Savitzky Olaya, junto a su unidad de trabajadores, efectuó una efusiva bienvenida a los agasajados otorgándoles como recordación un llavero en forma de sombrero piurano. Además, se les dio información turística. (Diario El Correo, 2018)

En el Perú existe una gran informalidad en las MYPES, que ha llegado a un porcentaje de un 96% de un total de 138 mil que se registra en la región Piura, según revelaron funcionarios de la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE) durante la inauguración de su nuevo Centro de Desarrollo Empresarial (CDE). Por esta razón el gerente de Desarrollo de COFIDE Luis Terrones Morote anuncio que la formalización va más allá de una cuestión de patriotismo para cumplir con obligaciones tributarias, pues es realidad, se trata de una decisión económica con beneficios directos como acceso a capital para crecimiento del negocio. (Meneses, 2016)

Uno de los problemas más serios que afronta nuestra economía son los altos índices de informalidad en factor laboral, ello por los altos costos que debe asumir el

empleador, en la mayoría de los casos micro y pequeño empresario. Con la finalidad de crear incentivos que permitan formalizar a los trabajadores y reducir con ello los índices de informalidad y velar por los beneficios laborales y justos sueldos y salarios, se encuentra vigente en el Perú un Régimen Laboral Especial para el segmento de la Micro y Pequeña Empresa-(Mantilla, 2016).

·Por otro lado la tecnología que tiene que contar y estar actualizada toda MYPE de rubro zapaterías serian, Cajas registradoras que inspeccionaría todas las ventas que se realizarían , Código de barras ya que esto serviría para tener más facilidad en el monto del precio de los productos, publicitar los productos a través de redes sociales para que así la mayor parte de la población conozca la MYPE y crezca y progrese cada día más, ya que si nos enfocamos en la realidad los porcentajes de medios tecnológicos no son tan bajos ya que señala que solo el 21% de MYPE peruanas tiene una página web lo cual fue considerado como positivo, esperando que el porcentaje ascienda y surjan nuevas novedades tecnológicas” (Diario Gestión, 2016)·.

Del mismo modo “El Empowerment causa una mejora para los colaboradores y para la misma empresa. En tal caso el elevado porcentaje de zapaterías ejecutadas este método para obtener los beneficios óptimos y la organización que en tal sentido son las zapaterías tendrán una plena accesibilidad y uso de información crítica; tendrán la tecnología, destrezas, responsabilidad y autoridad para ejecutar la información y llevar a cabo la organización”. (Campos, 2016)

Por lo antes caracterizado, el enunciado del problema es: ¿Qué características tiene la Gestión de Calidad y Empowerment de la MYPE rubro zapatería de Piura, año 2021? Así el objetivo general, “Determinar las características que tiene la Gestión de Calidad y Empowerment de las MYPE rubro zapaterías del Mercado Modelo de Piura, año 2021” y los objetivos específicos son: (a) Determinar los principios de la Gestión de Calidad en las MYPE rubro zapaterías del Mercado Modelo de Piura, año 2021, (b) Identificar las ventajas de la Gestión de Calidad en las MYPE rubro zapaterías del Mercado Modelo de Piura, año 2021. (c) Indagar los principios del Empowerment de las MYPE rubro zapaterías Mercado Modelo de Piura, año 2021, (d) Conocer las características del Empowerment que emplean las MYPE rubro zapaterías del Mercado Modelo de Piura, año 2021.

«La presente investigación se verifica con el fin de establecer con el criterio dictado por la dirección de educación SUNEDU de obtener y sustentar un trabajo de investigación para el logro y otorgamiento del grado del Título de Licenciada. La indagación se efectúa con el propósito de conocer la concordancia y relación que existe en las variables Gestión de Calidad y Empowerment en las MYPES del rubro zapaterías del Mercado Modelo de Piura»

Esta investigación es teórica porque se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente de lo que es Gestión de Calidad y el Empowerment, ya que la Gestión de Calidad es un sistema en la que lleva una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para conseguir la calidad de los productos o servicios que se les da a los clientes. (Cuatrecasas & Gonzales, 2017).

El Empowerment es un instrumento que permite delegar, otorgar la responsabilidad a los participantes en una organización para que de esta forma los trabajadores puedan tomar decisiones, resolver diferentes problemas que se presenten. Por otro lado, esta herramienta nos va admitir que los colaboradores se sientan implicados con la organización, hacerlos responsables de sus propias acciones. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2017)

Así mismo, esta investigación aplicará el diseño de investigación no experimental y el nivel de investigación cuantitativa además se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra, y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de información en la cual nos ayudará de tal forma que se recauden datos adecuados para así conocer la problemática que se realizará en las MYPE.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Variable Gestión de Calidad

Zavala (2017) realizó una investigación denominada “Comercialización de calzado personalizado para damas localizado en la ciudad de Guayaquil de la Universidad de Guayaquil – Ecuador. En su metodología, utilizó el tipo de investigación descriptivo. Siendo su objetivo determinar la factibilidad de la creación de una empresa comercializadora de calzado personalizado en la ciudad de Guayaquil. Se concluye, que el proyecto es factible en base a los resultados obtenidos en la investigación, el calzado personalizado elaborado a base de zapan prevé una aceptación del 81% de posibilidad de compra por parte de la población encuestada dentro de la ciudad de Guayaquil”

Montero (2017) realizó una investigación denominada “Formulación del diseño de propuesta del sistema de Gestión de Calidad, bajo la norma ISO 9001:2008, para calzado “La casa del Pantanero” de la Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca de Ecuador. Utilizando metodología científica, teniendo como objetivo identificar las necesidades y requerimientos del cliente bajo la norma ISO 9001:2008, para calzado “La casa del Pantanero” tomando como conclusiones que “La casa del Pantanero” con la elaboración de la siguiente tesis, dispone ahora de un modelo de gestión de calidad para los diferentes procesos de la organización conforme a los estándares contenidos en la norma ISO 9001:2008”.

Benavides (2017) en su trabajo de investigación denominado “El sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 y la satisfacción de los clientes en las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato, tesis para optar el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA en la Universidad Técnica de Abanto, Ecuador, el objetivo general: Identificar de qué manera el sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 influye en la satisfacción de los clientes de las empresas asociados a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato, para el cual empleó la metodología mixta con un enfoque cualitativo y cuantitativo, con la finalidad de obtener datos de las dos variables de estudio, adicional se realizó entrevistas personales, análisis de documentos, para llegar a la siguiente conclusión: a) El requisito de “Análisis de datos” contenido en la norma 9001 obliga a la organización a profundizar en la identificación de causas de los problemas y la localización de oportunidades de mejora, para posteriormente establecer actividades para incrementar el nivel de desempeño, los principales resultados y conclusiones fueron que el 100% manifiesta que la empresa si cuenta con un sistema de calidad, esto quiere decir que se encuentran en la constante búsqueda de la calidad de sus productos, el mejoramiento continuo y en especial la satisfacción de sus clientes, el 50% de los encuestados manifiestan que cuentan con certificación ISO 9001:2008, lo que representa una gran ventaja, pues el cumplimiento de la Norma es la base fundamental para ubicar a la empresa dentro del mercado competitivo, el 100% que si 25 en la pregunta anterior indican que el sistema de gestión de calidad constituye la base para la mejora continua de la empresa, así como de sus procesos y sus productos, pues en éste se establece las políticas, obligaciones y requerimientos que se deben cumplir para obtener un

producto o servicio de calidad y por consiguiente cumplir con los objetivos e interés de todos los involucrados, como son jefes, empleados y clientes, el 64% que en su mayoría pertenecen a las empresas que poseen certificación ISO 9001:2008 como Plasticaucho Industrial S.A, Vecachi, e Incalsid Cía. Ltda., manifiesta que si conoce el sistema de gestión de calidad de la empresa, lo que quiere decir que se encuentran al tanto de las obligaciones y reglamentos que debe seguir para cumplir con los requerimientos de dicho sistema; y concluyo que la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en empresas socias de la Cámara Nacional de Calzado, se ha determinado que las entidades que no se encuentran certificadas con ISO 9001 - 2008 como calzado LIWY, FAMILY y GAMOS tan solo cumplen con un 75% con especificaciones técnicas que requiere el cliente mientras que entidades certificadas como PLASTICAUCHO INDUSTRIAL S.A ,VECHACHI e INCALSID ,alcanzan un 100% razón por la cual logran una mayor satisfacción en las necesidades y expectativas de los mismos accediendo al mercado con mayor facilidad y compitiendo con un producto de calidad y a excelentes precios.

Álvarez (2018) en su trabajo de investigación” Plan de negocio para la creación de una empresa de producción y comercialización de calzado para dama en la ciudad de Santiago de Cali, se planteó el siguiente objetivo general: Desarrollar un plan de negocios para una empresa de producción y comercialización de calzado para dama en la ciudad de Santiago de Cali. Y los siguientes objetivos específicos: Identificar las condiciones del mercado para la creación de una empresa de producción y comercialización de calzado para dama en la ciudad de Santiago de Cali. Desarrollar la estructura de producción, administración y comercialización de una empresa de producción y comercialización de calzado para dama en la ciudad de Santiago de Cali.

Crear la estructura financiera para una empresa de producción y comercialización de calzado para dama en la ciudad de Santiago de Cali. Asimismo, la investigación fue de diseño cuantitativo. Población y muestra: está conformada por 42 sectores. Técnicas e instrumentos: las técnicas empleadas fueron la entrevista. La investigación presenta los siguientes resultados: Para los distribuidores el diseño en el calzado para dama en cuanto es muy importante (ya que el 60% dice que es muy importante y el 20% lo considera importante) al escoger a sus proveedores. El 20% de los distribuidores consideran importante el tiempo de entrega. El 60% de los distribuidores pide entre 1501 y 3500 pares de zapatos. Finalmente, las conclusiones son: Partiendo de la idea y del conocimiento del emprendedor en el sector del calzado fino para dama, se proyecta la viabilidad en la creación de Diseños y Colores S.A.C la cual, en el transcurso y ejecución del proyecto, analizando las proyecciones de la estructura administrativa, financiera y comercial de la organización el proyecto presenta una excelente propuestos en su idea de negocio»

Bacarrés, (2017) en la tesis titulada: “Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro zapaterías en la provincia de Leoncio Prado, año 2017, el objetivo principal fue; conocer las características de la gestión de calidad y competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro zapaterías en la provincia de Leoncio Prado año 2017, la metodología que se utilizó en la investigación fue de diseño no experimental – descriptivo, así mismo llego a la siguiente conclusiones: Respecto a los datos generales del empresario. La edad promedio de los encuestados es de 20 a 25 años, siendo un 100% de género masculino. El 50% de los encuestados poseen grado de instrucción secundaria y el 25% primaria completa, esto indica que la mayoría de

las MYPES están gerenciadas o administradas en forma empírica por personas de mayor edad consideradas también como adultos, mayores que no cuentan con preparación superior. Respecto a la gestión de la calidad De las MYPES en estudio el 83% de los encuestados el servicio está de acuerdo a la necesidad del cliente, el 100% utiliza el plan de trabajo como documento de gestión, El 92% de los encuestados afirma que ha implementado en su empresa servicios de pre y posventa con ayuda de redes sociales, el 67% no ha capacitado a su personal, El 75% afirman que evalúan el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de calidad, y el 75% afirman que no usan las tic en gestión empresarial para mejorar la calidad de su empresa. Respecto a la formalización. De las MYPES en estudio del sector transporte interprovincial de la provincia de Leoncio Prado, el 100% son 20 formales. El 67% de los encuestados creen que con la formalidad de su empresa definitivamente obtendrían beneficios en cuanto al aumento de las ventas; El 83% de los encuestados que no recibió asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial, las empresas asesoradas por las entidades públicas y privadas tendrán una mejor gerencia en sus actividades laborales y de ventas. El 83% de los encuestados afirma que la formalización no aumenta los costos laborales, el 100% de los encuestados considera que la formalización beneficia al crecimiento en la comercialización de su servicio.

Neciosup, (2017) en su tesis titulada: “Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector manufacturera, rubro fabricación de calzado en el distrito el porvenir, provincia de Trujillo – 2014, cuyo objetivo general fue; comprobar que la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas incide en su formolización, en el sector productivo, rubro calzado, del distrito el Porvenir, Provincia de Trujillo, Departamento La Libertad, año 2014, En la

investigación se empleó la metodología de diseño cuantitativo, descriptivo y no experimental; así mismo llego a las siguientes conclusiones: La Gestión de Calidad y la Formalización de las Microempresas de Calzado del Distrito El Provenir, han logrado el desarrollo sostenido de sus empresas, La Gestión de Calidad de las Mypes de Calzados del Distrito El Provenir se sustenta en sus recursos humanos especializados, en la buena organización, gestión estratégica y una planificación técnicamente formulada, Los insumos y recursos, materia prima y activos fijos que utilizan en el proceso productivo para la fabricación de calzados son de calidad, Existe una demanda insatisfecha por parte de mercado interno de los diferentes tipos de calzado que se fabrican en las Mypes del Distrito El Provenir.

Cieza, (2017) en su tesis denominada “Gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector comercio rubro – compra y venta de calzado en el centro comercial “El virrey” – Trujillo, año 2013. Su objetivo de investigación fue determinar y describir las principales características de la gestión de calidad y formalización en las MYPES, como también describir las principales características de los administradores y/o representantes legales de las MYPES en estudio. Obtuvo los siguientes resultados: Respecto a los microempresarios y las MYPES: El 50% representa entre 30 a 50 años de edad, el 75% de los empresarios son hombres y el 37% de los empresarios solo tienen secundaria completa, Respecto a la gestión de calidad, el 75 % de los empresarios utilizan un plan estratégico para mejorar la calidad en la comercialización de sus productos y el 75% de los encuestados manifestaron que sí actualizan modelos de productos según los gustos y preferencias del cliente, Respecto a la formalización, el 100% en su totalidad respondieron que sí son formales. En las conclusiones se pudo observar que los representantes son mayores de edad es

de decir de 30 a 50 años, de género masculino y solo con secundaria completa, como también utilizan un plan estratégico para mejorar la calidad de comercialización de productos y actualizan modelos de productos según sus expectativas del cliente y en su totalidad son formales»

Espinoza, (2017) en su trabajo de investigación titulado: “Caracterización de formalización y gestión de calidad de las Mypes comerciales rubro calzado (Piura), año 2013. Obtuvo como objetivo general: Identificar las principales ventajas de la formalización y el logro de la Gestión de Calidad, de las MYPES comerciales rubro calzado (Piura), año 2013. Llegó a los siguientes resultados: El 56.67% manifestó que la buena atención si determina la calidad del servicio. El 70% están convencidos que una buena gestión de calidad si genera el éxito en la empresa. El 83.34% comentaron que si realizan mediciones de los procesos de la gestión de calidad para determinar que si se logran los objetivos planificados. El 73.33% si cree que la formalización mejora la productividad y calidad del servicio. Se concluye que: Se logró comprobar que la formalización si crea ventajas competitivas, en las MYPE del rubro calzado del mercado modelo de Piura, donde los pequeños empresarios expresan que la formalización les permite alcanzar nuevas alternativas para conectarse con el mercado actual, interactuando, aprendiendo, diseñando y aplicando estrategias que le han permitido competir con las grandes empresas. Se ha determinado que la formalización tiene un vínculo muy estrecho con la gestión de calidad, porque ambos componentes les han permitido analizar las fortalezas y debilidades de su empresa, definiendo una acción innovadora con planes de mejora a corto plazo. Los pequeños empresarios dan a conocer que el enfoque de una buena gestión de calidad basada en planificación les ha permitido alcanzar los objetivos programados, con este proceso de innovación

emplearon ventajas competitivas de forma sistemática, las cuales facilitaron una rentabilidad mejorada para su empresa y por ende participan en la cadena productiva, contribuyendo asimismo con los indicadores económicos en la economía Peruana»

Berrú, (2017) En su tesis denominada “Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro de zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura, Año 2014. Su objetivo de investigación fue determinar y describir la caracterización de la gestión 11 de calidad y la competitividad de las MYPES, como también describir el perfil de los empresarios y los aspectos generales de la gestión de calidad y la competitividad. Obtuvo los siguientes resultados: Respecto al perfil del empresario, el 50% de los empresarios tienen entre 36 a 50 años de edad, el 62,5% de los entrevistados son hombres y el 37,50% de los entrevistados tienen solo secundaria, Respecto a las características de las MYPES, el 37,50% de los encuestados manifestaron que tienen más de 3 años de antigüedad del sector comercio rubro zapatería, el 75% los entrevistados manifestaron que sus negocios son informales y el 75% de los empresarios respondieron que su negocio se formó por motivos de subsistencia, Respecto a la característica de la gestión de calidad, el 47,50% de los empresarios respondieron que más de 3 años el empleador capacita e incentiva los trabajadores. En las conclusiones se define que las micro y pequeñas empresas fueron formadas por personas que no tienen carrera profesional o técnica y solo están en el mercado por subsistencia que por lo general no toman interés a los problemas que están atravesando y desconocen sobre cómo llevar una gestión de calidad y competitiva dentro del mercado para poder desarrollarse»

Espinoza, (2017) En su tesis denominada “Caracterización de la gestión de calidad y formalización de la MYPES rubro calzado de Chulucanas (Piura), año 2016. Su objetivo de investigación fue determinar las características de la gestión de calidad y formalización de las Mypes, como también identificar el grado de enfoque que tienen al cliente, el tipo de liderazgo y formalización que utilizan. Obtuvo los siguientes resultados: El 80,25% de los empresarios afirman que sí es necesario contar con un sistema de gestión de calidad para garantizar la calidad del producto, el 100% en su totalidad de los encuestados respondieron que una buena atención sí determina la calidad de servicio y el 100% no tiene formalización laboral dentro del mercado. En las conclusiones se puede definir que sí consideran de suma importancia contar con un sistema de gestión de calidad para garantizar la calidad del producto, pero no se encuentran formalizadas, por lo que es necesario que se formalicen para poder laborar correctamente y poder ir mejorando como empresas.

Variable Empowerment

Jiménez, (2017) en su trabajo de investigación denominada “Elaboración de un plan de Empowerment para la zapatería La Elegancia – Guayas, Cantón Daule, tesis para obtener el título de Ingeniería Comercial en la Universidad de Guayaquil, Ecuador, como objetivo general: Elaborar un plan del Empowerment que le permita a la organización crear una superioridad competitiva, de tal manera que consiga aumentar sus ventas, el método que empleó es tipo documental y práctico, utilizando métodos, técnica e instrumentos a emplear, que se aplicaron durante el proceso del trabajo, destacándose la utilización de los métodos: científico con sus consecuentes derivados como son el método analítico-sintético, método deductivo-inductivo, los cuales admitirán realizar cada una de las actividades planificadas para la realización

del estudio con la intención de buscar el camino apropiado para su cumplimiento y para poder obtener la información requerida, fue necesario la aplicación de varias técnicas como la revisión bibliográfica, la observación directa en las instalaciones de la empresa, las encuestas las cuales fueron respondidas por una muestra de los clientes del complejo que equivale a 373 personas, cantidad que se determinó mediante el desarrollo de la fórmula establecida, los principales resultados y conclusiones fueron que pocos son los clientes que acuden a una zapatería buscando una marca específica exclusivamente el 21%, En relación al servicio que ofrecen, la empresa “C” fue la más opcionada con un porcentaje del 27%, eligieron la zapatería “c” como la mejor, nombrada por un 38% de los encuestados, el 42% de los Saben de los encuestados han comprado en nuestra tienda, y concluyo que posee con fortalezas como, la experiencia adquirida a través de los años en el mercado del calzado, la misma que ha creado lazos sólidos y fijos con los proveedores, clientes y líderes de opinión. Entorno a lo relacionado con la mezcla de marketing, se descubrió que las variables de producto y precio cumplen de manera satisfactoria y ampliamente las necesidades del mercado. Puesto que el producto acata con las características más importantes para el mercado meta: calidad y variedad, y el precio se adapta a la disponibilidad de cancelación. Finalmente se descubrió que la zapatería si es frecuentada por el mercado meta, en relación a sus habilidades descubiertas se hace énfasis en la falta de una ventaja competitiva, puesto que posee ventajas, pero ninguna es imposible de igualar ni distintiva de las demás. Así mismo se descubrió que lo relacionado a la mezcla de marketing las zonas donde se ubican nuestras tiendas no cubren los lugares a donde asiste nuestro mercado meta. Al mismo tiempo se descubre la falta de conocimiento de las fortalezas que posee la tienda, por parte del mercado meta. Adicionalmente se

detecta que nuestra compañía no posee símbolos distintivos y una falta de identidad característica de la misma en relación a la competencia. En su ambiente externo podemos observar que su primordial amenaza esta gira en relación al ingreso de nuevos competidores del mercado, y sus continuas promociones en sus puntos de ventas de competencia directa. Conjuntamente se descubre que la competencia más fuerte es la de los competidores directos como competidores similares”

Gordillo, (2017) en su trabajo de investigación denominado “Plan de un Empowerment para la tienda de calzado “J Y D” de la ciudad de Loja” tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Nacional de Loja en la ciudad de Quito Ecuador, quien tuvo como objetivo general: Recabar información acerca de la calidad del servicio que ofrece la Tienda de Calzado J & D de la Ciudad de Loja, la misma que tendrá como finalidad continuar con la elaboración del “Plan de un Empowerment para la Tienda de Calzado J & D de la Ciudad de Loja, empleó la metodología científico, deductivo e inductivo; apoyados en técnicas de investigación de campo tales como: observación directa, encuesta, entrevista y recopilación bibliográfica. Para llevar a cabo la investigación de campo, primero se determinó el mercado objetivo y luego el tamaño de la muestra con su respectiva distribución muestral a las 4 parroquias urbanas de la Ciudad de Loja y proceder a realizar el levantamiento de información mediante la aplicación de encuestas, también se desarrolló la entrevista que se aplicó al gerente de la Tienda de Calzado J & D, los principales resultados y conclusiones fueron que El 43% del total de las personas encuestadas comentaron que adquieren su calzado en los centros comerciales, el 40% manifestó que la frecuencia para adquirir el calzado es mensual, el 91% del total de encuestados manifestaron que el precio del calzado que ellos

adquieren si va acorde con el poder adquisitivo de cada persona, el 67% afirmó que la atención recibida dentro de la Tienda de Calzado J & D es buena, y concluyo que la Tienda de Calzado J & D de la ciudad de Loja actualmente no cuenta con un plan de marketing que le permite tener a la empresa una organización y un desarrollo eficiente. La Tienda de Calzado J & D no cuenta con una estructura empresarial definida, para lo cual se ha realizado una propuesta de la estructura organizacional, que le permita mejor desempeño empresarial. La Tienda de Calzado J & D no realiza ningún tipo de publicidad, para lo cual se ha propuesto la implementación de una valla publicitaria con ubicación estratégica vía a Catamayo. De la misma forma se ha propuesto el rediseño del rótulo de la Tienda de Calzado J & D para llamar la atención de los clientes. La Tienda de Calzado J & D no capacita el personal, para lo cual se ha planteado una propuesta para capacitar el personal a través de instituciones públicas tales como: SECAP y SRI, con la finalidad de lograr mejores rendimientos laborales y empresariales”

Mora & Suárez, (2017) en su trabajo de investigación denominado “Estrategias del Empowerment para incrementar las ventas de una microempresa de calzado. caso Tonny Murilo de la ciudad de Guayaquil, tesis para optar el título de Ingeniera Comercial, en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil en la ciudad de Ecuador, el cual tuvo como objetivo general: Elaborar y entregar un Plan de Empowerment con un enfoque prospectivo que oriente al personal de la microempresa a incrementar el nivel de ventas, maximizando los ingresos de la microempresa Tonny Murilo, empleó la metodología de investigación enfoque mixto; ya que, el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo emplean procesos cuidadosos, metódicos y empíricos, con estudio exploratorio, descriptivo y exploratorio, los principales

resultados y conclusiones fueron que El 20% de los encuestados no conoce la marca del calzado que adquieren; el 63%, porque es de mejor calidad, son más cómodos y duraderos, o porque estas personas tienen familiares en el extranjero y les envían calzados, por esa razón ellos escogen calzado importado, el 22%, de la participación de la población, siguiéndole la marca, un 44% de la población, en estos lugares además de ser un lugar de comercio, es considerado también de entretenimiento, y concluyo que la gran mayoría de personas que adquieren el calzado son mujeres, las que manifiestan que la calidad y el diseño del calzado son los más importantes en el momento de la adquisición y que el precio debe estar acorde con lo anteriormente mencionado. Los estándares que ofrece calzado Tonny Murilo como lo son calidad, varios diseños y precios asequibles, son aceptados favorablemente por las personas, por ello es necesario no descuidarse de las tendencias existentes en el mercado, para así mantener la satisfacción de los clientes. Es importante la implementación de un local de venta directa del calzado por parte de la microempresa Tonny Murilo, con la finalidad de aprovechar el alto porcentaje de demanda. Mediante la oferta de calzado elaborado de manera artesanal, basado excelente calidad y en la utilización de materia prima de calidad.

Paredes, (2017) realizó una investigación denominada “Habilidades para el Empowerment en las MYPES de calzado Paredes, Gianpierre y Contiex en el distrito El Porvenir, Trujillo, año 2017” en la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, la metodología utilizada para el presente estudio fue descriptiva: diseño no experimental transversal, teniendo por objetivo determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Municipalidad Distrital Sta. Ana de Tusi, 2017. Presentando las siguientes conclusiones: Se identificó

el nivel de las habilidades gerenciales en la toma de decisiones encontrándose que la MYPE Paredes posee un nivel alto con un 60% debido a que el gerente determina las causas de los problemas antes de tomar una decisión; la MYPE Gianpierre posee un nivel medio con un 73.33% y la MYPE Contiex un nivel medio con un 60%, debido a que los gerentes rara vez toman decisiones acertadas ante los problemas. Se determinó el nivel de las habilidades para el Empowerment en las MYPES de Calzado Paredes, Gianpierre y Contiex, demostrándose que la empresa de Calzados Paredes posee las habilidades de manejo de conflictos con un nivel alto de 66.67%, motivación con un nivel alto de 66.67% y liderazgo con un nivel alto de 100%; la empresa Gianpierre posee las habilidades de manejo de conflictos con un nivel alto de 80%, motivación con un nivel alto de 60%.

Urcia, (2017) en su trabajo de investigación denominada “Caracterización de la gestión de la calidad y Empowerment de las MYPES del sector comercial, rubro de zapaterías del distrito de Chiclayo, 2016, tesis para optar el título de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Chiclayo, quien tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de la calidad y el Empowerment de las MYPES del sector comercial, rubro de zapaterías del Distrito de Chiclayo 2016. La metodología que empleó la investigación fue de tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal y nivel cuantitativo, para ello las variables objeto de estudio fueron la gestión de la calidad y la otra variable es el Empowerment; la población (finita) estuvo conformada por cuarenta (40) MYPE (unidad de investigación) del sector comercial, rubro de zapaterías del Distrito de Chiclayo, información proporcionada por la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque (CCPL). Para la variable gestión de calidad

la muestra estuvo conformada por veintiséis (26) trabajadores de las MYPES y para la variable competitividad la muestra estuvo conformada por veintiséis (26) trabajadores de las MYPES. La técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario, los principales resultados y conclusiones fueron que el 62% (16), personas no consideran que su negocio tiene ventaja comparativa, el 88% (23), microempresarios de las MYPES de calzado manifiesta que conocen la planificación de las actividades de la empresa, el 62% (16), microempresarios de las Mypes de calzado manifiesta que capacitan a los colaboradores de la empresa, el 73% (19), microempresarios de las MYPE de calzado manifiesta que si se encuentran dispuestos a realizar cambios que repercuta en la mejora de su unidad de negocios, y concluyo que las características de La Gestión de la Calidad de las MYPES del sector comercial, rubro de zapaterías del distrito de Chiclayo, son que tienen claramente establecida su visión, conocen los valores de su negocio, aplican la planificación a las actividades de su negocio.

Hijar, (2017) en su trabajo de investigación denominada “Propuesta de un plan de Empowerment para incrementar las ventas en la empresa de calzados Busmol SAC”, tesis para optar el Título de Licenciado en Administración en la Universidad San Ignacio de Loyola, en la ciudad de Lima, quien tuvo como objetivo general: Proponer un Plan de Empowerment para Incrementar las Ventas en la empresa CALZADOS BUSMOL SAC, a partir del año 2018. La metodología que empleó fue de tipo y nivel de investigación descriptivo - cuantitativo y el diseño transaccional. Para el recojo de la información aplicó un cuestionario de 13 preguntas cerradas por medio de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que de 34% en dos alternativas (descuentos o rebajas y solo cuando lo necesita), el 64.15% de los

encuestados señalan que el atributo comodidad es el de mayor importancia a la hora de comprar calzados, el 52% de los encuestados prefieren las marcas nacionales a la hora de comprar calzados, el 42.31%. En segundo lugar, se ubican las tiendas por departamento, y concluyo que un Plan de Empowerment para cualquier tipo de empresa sin importar su tamaño es de suma importancia, ya que le permitirá tener un claro panorama de su entorno y alcanzar sus objetivos propuestos. La empresa tiene que ser consciente de la importancia del análisis de la competencia y otros actores del entorno, los cuales marcaran su destino, morir o vivir en el sector. Los clientes corporativos serán los primeros en percibir los cambios si se llega a implementar el plan propuesto. Los gerentes, de implementar la propuesta, al principio (primeros dos meses) podrán no percibir los beneficios de tener un plan de marketing, pero luego verán la diferencia reflejados en el aumento de las ventas.

Díaz, (2018) realizó una investigación denominada “Caracterización del Empowerment de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías en el Perú caso: zapatería Alessandro, Piura, 2015” en ULADECH Católica de Piura la metodología utilizada para el presente estudio fue Cualitativo –Descriptivo bibliográfico documental y de caso, su objetivo es determinar las principales características del Empowerment de las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro zapaterías en el Perú y de Zapatería Alessandro, Piura, 2015. Presentando como conclusiones que La investigación determino que Zapatería Alessandro financia su capital de trabajo y activos fijos a través de préstamos a Caja Municipal de Sullana y al Banco Financiero, quienes brindan apoyo al microempresario, otorgando facilidad en trámites y requisitos. El crédito obtenido en el año 2015 fue de S/. 100,000.00 otorgado por la Caja Municipal de Sullana, destinado a activo fijo, pactado a devolver

en un plazo de 10 años, a una tasa de interés del 16% anual El crédito de S/. 90,000.00 otorgado por el Banco Financiero fue destinado a capital de trabajo, pactado a devolver en 18 meses, pagando una tasa de interés activa del 17.5% (TEA). Zapatería Alessandro considera bajas las tasas de interés aplicadas por Caja Municipal de Sullana y el Banco Financiero, ya que con estas entidades financieras Zapatería Alessandro inició sus actividades con tasas bastante elevadas y en el transcurso del tiempo, debido al incremento de las Líneas de crédito, fueron otorgándole tasas preferenciales, como las que goza actualmente. Las fuentes de financiamiento permitieron que Zapatería Alessandro cuente con capital de trabajo y activos fijos, las mismas que han influido favorablemente en su desarrollo, lo que se ve reflejado en la optimización de su gestión y en el crecimiento micro-empresarial, mejorado sus ventas e ingresos”

Tapia, (2017) en su tesis titulada “Gestión de calidad bajo el enfoque del Empowerment de la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro zapatería caso: empresa Y Ybañez S.R.L. Chimbote, 2016, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la gestión de calidad bajo el enfoque del Empowerment de mercado de la zapatería “Y Ybañez” S.R.L.; para ello se consideró una investigación de naturaleza cuantitativa, tomando como población a los clientes promedio mensual, 9 obteniéndose una muestra de 93 clientes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 44 preguntas en escala ordinal, bajo la técnica de la encuesta, los resultados fueron contrastados en base a la prueba chi cuadrado de Pearson. De la investigación se concluyó que, existe relación entre la gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente y el posicionamiento de mercado percibido por los clientes de la empresa; siendo que el 32,3% de los clientes percibe a la gestión entre bajo a regular y en

paralelo el 16,1% percibe que el posicionamiento de mercado es favorable en un nivel regular”

Reque, (2019) en su tesis denominado: “Gestión de calidad con el uso del Empowerment de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de calzado para damas en el centro comercial Santa María, Chimbote, 2016, presentada en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú, tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del Empowerment de las Micro y Pequeñas Empresas, sector comercio, rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Santa María, distrito Chimbote, 2016. Donde se empleó el tipo de investigación no experimental, utilizando la encuesta estructurada de 22 preguntas, como una técnica para el recojo de información a una población representada por 33 micro y pequeñas empresas, obteniendo los siguientes resultados: las micro y pequeñas empresas están dirigidas el 76,00% por personas de género femenino que tiene la edad que varía entre 18 a 30 años, el 55,00% han cursado el grado de instrucción superior no universitario y el 91,00% actualmente desempeñan el cargo de administrador que llevan de 0 a 3 años en el cargo; el 100,00% tiene 7 años de permanencia.

2.2.- Bases Teóricas

2.2.1.- Gestión de Calidad

Cuatrecasas & Gonzales (2017) indica que la gestión de calidad es un sistema en la que lleva una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para conseguir la calidad de los productos o servicios que se les da a los clientes.

2.2.1.1.- Principios de la Gestión de Calidad

Según la ISO 9001 – 2015, (2017) nos dice los siguientes principios de la gestión de calidad

- a) **Orientación al cliente:** Aquí la empresa tiene que estar a la perspectiva del cliente de lo que les gusta a ellos haciendo que la empresa tenga en cuenta de sus preferencias que tienen haciendo que se sientan satisfechos y así atraigan a más clientes.
- b) **El liderazgo:** Aquí se ve el compromiso de la dirección en la organización con la intención de proporcionar todo lo necesario para que el personal pueda realizar de manera correcta su trabajo dentro de la organización.
- c) **Participación del personal:** Aquí el personal debe ser importante en la empresa ya que ellos deben estar capacitados con el propósito de cumplir con los objetivos que tiene la empresa.
- d) **Enfoque a procesos:** Es una herramienta formidable para tramitar y constituir las actividades de una empresa, beneficiando conjuntamente la creación de valor para el consumidor y otras partes interesadas

- e) **Enfoque de sistema para la gestión:** Ayuda a acrecentar la satisfacción de los clientes, garantizando el cumplimiento de sus requisitos.
- f) **Mejora Continua:** Es importante la mejora continua ya que busca que haiga una innovación en el producto que ofrecen con el propósito de diferenciarse de la competencia
- g) **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las organizaciones que aplica este principio consigue ventajas competitivas como la toma de decisiones basada con una investigación veraz y fiable
- h) **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Con la aplicación de este principio se consiguen ventajas competitivas como el acrecentamiento de la capacidad de establecer valor para ambas partes, la flexibilidad y apresuramiento en proporcionar respuesta de carácter conjunta a un mercado versátil, y la mejora de costos y recursos.

2.2.1.2. Ventajas de la gestión de calidad

Según Chamorro (2016) propone las siguientes ventajas:

- Mejora las expectativas de los clientes
- Mejora los procesos de productividad
- Minimiza los costos de producción

2.2.2. Empowerment

El Empowerment es una herramienta que permite delegar, otorgar, autoridad y responsabilidad a los colaboradores en una organización para que de esta forma los trabajadores puedan tomar decisiones, resolver diferentes problemas que se presenten. Por otro lado, esta herramienta nos va permitir que los colaboradores se sientan comprometidos con la organización, hacerlos responsables de sus propias acciones. Permite también aumentar la confianza que hay entre jefe y colaborador. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2016)

2.2.2.1. Principios del Empowerment:

Newstrom, (2016) nos dice los siguientes principios:

1. Demostrar la valoración al personal: El respeto por las personas se puede mostrar a través de sus acciones y palabras, el valor que tiene los colaboradores debe ser único y se debe mostrar a través del aprecio, sin importar la labor que cumpla dentro de la organización. Por ello el valor que tiene como ser humano siempre tiene que ser apreciado. (Newstrom, 2016)

2. Compartir la visión de liderazgo: Este segundo criterio ayuda a las personas a sentirse parte de la organización, de la misión de dónde quiere llegar y ser parte de una cultura organizacional favorable. Por ello es importante que la empresa brinde información y de a conocer la misión, visión y planes estratégicos todo aquello que va enmarcado a la mejora de la empresa. Involucrar todos los trabajadores a ser parte de la mejora continua de la empresa. (Newstrom, 2016)

3. Compartir objetivos: Compartir los más importantes objetivos ayudan a que el empoderamiento de los empleados trace su curso sin necesidad de supervisión continua, evitando la tentación de la intromisión. (Newstrom, 2016)

4. Confiar en la gente: Confiar en la capacidad que tiene los colaboradores para tomar decisiones. Cuando los trabajadores reciben una buena capacitación y un buen liderazgo de parte de sus jefes, esto hace que se sientan seguros de sus capacidades, cualidades, actitudes de habilidades y después enfocan todo eso en la forma de desarrollo de las actividades y/o tareas, con el fin de lograr los objetivos. (Newstrom, 2016)

5. Proporcionar información para la toma de decisiones: Es importante que el colaborador conozca todo lo necesario, para que se sienta seguro de tomar decisiones correctas en beneficio de la empresa. (Newstrom, 2016)

6. Delegar autoridad: El empresario no solo debe delegar responsabilidades a sus colaboradores, si no también delegar autoridad de esta manera el empleado pueda desarrollar habilidades. (Newstrom, 2016)

7. Proporcionar retroalimentación: Los empresarios tienen que realizar retroalimentación constantemente, con el fin de que los empleados tomen en cuenta las debilidades y fortalezas. El propósito de la retroalimentación es el reconocimiento y la recompensa, pero por otro lado también es una crítica constructiva, para mejorar cada día. (Newstrom, 2016)

8. Resolver problemas sin generar conflicto: Cuando se desarrolle un problema en la empresa, lo que se debe es analizar la raíz del problema y preguntarse que está mal, que está sucediendo, no todos los errores son del trabajador. Por ello se debe

identificar las falencias y corregirlas siempre manteniendo una postura de un liderazgo con actitud y respeto. (Newstrom, 2016)

9. Preguntar por soluciones: Cuando se presenta dificultades y/o problemas y el empleado lo manifiesta, siempre debes preguntar al empleado que haría en ese caso que acciones tomaría frente a ese problema. De esta manera los colaboradores puedan demostrar todas las capacidades que poseen. (Newstrom, 2016)

10. Dar reconocimiento y recompensa: La motivación juega un papel muy importante para la implementación del Empowerment. Cuando el empleado se siente motivado realiza sus actividades con mayor responsabilidad y esto hace que tomen decisiones acertadas. (Newstrom, 2016)

2.2.2.2. Características del Empowerment

Chiavenato, (2016) las características del Empowerment se ha considerado las siguientes:

a. Orgullo: Sentirse bien con las actividades que se realiza dentro de la organización, considerar el gusto por hacer las cosas bien.

b. Unión y solidaridad: Trabajo en equipo

c. Voluntad: Disponibilidad para ser parte del logro de los objetivos y las metas.

d. Atención a los detalles: Estar atentos a los detalles que puedan ocurrir dentro de la organización y no pasar de percibido a los acontecimientos que dañen la productividad y al cliente.

e. Credibilidad: Desempeñarse con metas y objetivos y cumplirlas que cada uno se propone inspirando en la confianza.

III. HIPÓTESIS

Según Fernández Sampieri (2016), las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación

«La presente investigación es de nivel descriptivo porque se enumeró las propiedades de las variables y observar su incidencia en su contexto dado». (Sampieri, 2016)

«El tipo de la investigación es Cuantitativo según Hernández Sampieri (2015), porque en la recolección de los datos, así como en la de los resultados se manejó los procedimientos estadísticos e instrumentos de medición, de acuerdo con la intención de estudios se especificó cómo una investigación radical por el recojo de indagación referente a las MYPE, la Gestión de Calidad y el Emporwerment».

«Es no experimental porque se efectuará sin maniobrar deliberadamente las variables, se observará la anómala tal como se mostrará dentro de su contexto. Diseño transversal porque que se calculará a la vez la prevalencia de la exposición y del resultado en una muestra poblacional en un solo momento temporal». (Sampieri, 2016).

4.2.- Población y Muestra

Población

- Para la primera variable Gestión de Calidad se acudirá a los clientes de las zapaterías , por lo tanto, constituyen una población infinita.
- Para la variable Productividad se acudirá al personal que labora en las MYPE investigadas, constituyendo una población finita

Muestra:

Para la variable Gestión de calidad se aplica tamaño muestral probabilístico Muñoz, (2018) preciso que a través del método probabilístico se determina el número de elementos probables a elegir y que pueden estar disponibles. Se aplica la fórmula infinita determinada por:

La fórmula según Ochoa (2013) es:

$$n = \frac{Z^2 \times p \cdot q}{e^2}$$

Dónde:

z^2 = Grado de confiabilidad (1.96);

e = Margen de error (5%);

p = Probabilidad que ocurra (0.90-----90%)

q = Probabilidad que no ocurra; (0.10-----10%)

13-----100%

13-----100%

12-----x

1 ----- x

x=1200/13= 90%

x= 100/13=10%

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.10 \times 0.90}{0.05^2}$$

$$n= 138.2976$$

$$n= 138$$

Los factores de la probabilidad que ocurra y que no ocurra fueron obtenidos de la aplicación de la prueba piloto consistente a 13 preguntas

Muestra de la Variable Empowerment

La muestra según Hernández, Fernández y Baptista (2017) es una porción del universo o la población, siendo que para la presente investigación la población es finita conocida menor de 50 personas, según el autor citado no requiere de aplicación de fórmula, consecuentemente por conveniencia se toma $N = n$, donde la muestra para ambas variables es de 11 personas.

Variable Empowerment (Trabajadores)

NOMBRE DE LA MYPE	RUC	N° de Trabajadores
Zapatería "L.H"	100	11
Zapatería "J.Y"	205	
Zapatería "S.M, P"	100	
Zapatería "M & M E.I.R.L"	100	
Zapatería "L.Z"	200	

Elaboración Propia

Prorróguese el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante Decreto Supremo N° 184-2020-PCM, prorrogado por Decreto Supremo N° 201-2020-PCM y Decreto Supremo N° 008-2021-PCM, por el plazo de treinta y un (31) días calendario, a partir del lunes 01 de marzo de 2021, por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

Criterio de Inclusión

Las características de los colaboradores son:

- Jóvenes y Adultos
- Edades entre 18 a 50 años
- Residencia Piura
- Ambos géneros.

Criterio de Exclusión

- Personas que no están en capacidad de brindar información.

VARIABLE EMPOWERMENT

Criterio de Inclusión

Las características de los colaboradores son:

- Jóvenes y Adultos
- Edades entre 18 a 50 años
- Residencia Piura
- Ambos géneros.
- Trabajadores de las zapaterías

Criterio de Exclusión

- Personal nuevo con un mes que ha sido contratado dentro de las MYPE
- Personal que tiene faltas en el trabajo o no han sido capacitados

Tabla 6.1

Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición Operacional	Fuente	Escala	Metodología
Gestión de Calidad	“Gestión de Calidad es un sistema en la que lleva una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para conseguir la calidad de los productos o servicios que se les da a los clientes “. (Cuatrecasas & Gonzales, 2017).	Principios de la Gestión de Calidad	Orientación al Cliente	“La dimensión “Principio de la gestión de calidad” se medida con sus indicadores orientación al cliente, el liderazgo, participación del personal, enfoque a procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor con la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario será de escala nominal y ordinal“	Clientes	Nominal	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Nivel de la Investigación:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño de la Investigación:</p> <p>No experimental y corte transversal</p> <p>Población:</p>
			El Liderazgo				
			Participación del personal				
			Enfoque a procesos				
			Enfoque de sistema para la gestión				
			Mejora Continua				
			Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones				
		Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor					
		Ventajas de la Gestión de Calidad	Mejora la expectativa de los clientes	-La dimensión “Ventajas de la gestión de calidad” se medida con sus indicadores: Mejora las expectativas de los clientes, Mejora los procesos de productividad, Minimiza los costos de producción con la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario será de escala nominal y ordinal-			
			Mejora los procesos de productividad				
Minimiza los costos de producción							

							<p>Las cinco MYPES del rubro zapaterías mercado central de Piura, año 2021.</p> <p style="text-align: center;">Muestra</p> <p>Se encuestará a 138 clientes para la variable Gestión de Calidad y 11 trabajadores para la variable Empowerment del rubro zapaterías mercado central de Piura, año 2021.</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición Operacional	Fuente	Escala	Metodología
Empowerment	El Empowerment es una herramienta que permite delegar, otorgar, autoridad y responsabilidad a los colaboradores en una organización para que de esta forma los trabajos puedan tomar decisiones, resolver diferentes problemas que se presenten. Por otro lado, esta herramienta nos va permitir que los colaboradores se sientan comprometidos con la organización, hacerlos responsables de sus	Principios del Empowerment	Demostrar la valoración al personal	La dimensión “Principio del Empowerment” se medida con sus indicadores: Demostrar la valoración al personal, compartir la visión de liderazgo, confiar en la gente, proporcionar información para la toma de decisiones, delegar autoridad, proporcionar retroalimentación, resolver problemas sin generar conflicto, preguntar por soluciones y dar reconocimiento y recompensa con la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario será de escala nominal y ordinal	Trabajadores	Nominal	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Nivel de la Investigación:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño de la Investigación:</p> <p>No experimental y corte transversal</p> <p>Población:</p>
			Compartir la visión de liderazgo				
			Compartir objetivos				
			Confiar en la gente				
			Proporcionar información para la toma de decisiones				
			Delegar autoridad				
			Proporcionar retroalimentación				
			Resolver problemas sin generar conflicto				
		Preguntar por soluciones					
		Dar reconocimiento y recompensa					
Características del Empowerment	Orgullo	La dimensión “Características del Empowerment” se medida con sus					
	Unión y solidaridad						

	<p>propias acciones. Permite también aumentar la confianza que hay entre jefe y colaborador. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2016)</p>		Voluntad	<p>indicadores: Orgullo, unión y solidaridad, voluntad, atención a los detalles y credibilidad con la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario será de escala nominal y ordinal</p>			<p>Las cinco MYPES del rubro zapaterías mercado central de Piura, año 2021.</p> <p style="text-align: center;">Muestra</p> <p>Se encuestará a 138 clientes para la variable Gestión de Calidad y 11 trabajadores</p>
			Atención a los detalles				
			Credibilidad				

4.4.- Técnicas de instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, las cuales fueron aplicadas a los trabajadores y a los clientes de las MYPE comercializadoras rubro cevicherías-(Jaramillo, 2018).

Instrumentos

Esta técnica es cuantitativa dado que los datos se reúnen sobre una parte de la población nombrada tamaño muestral de sujetos y en la cual se elabora en función a las variables, dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia de la investigación. (Valderrama & León, 2016).

4.5.- Plan de análisis

Para analizar la información de los datos recopilado se empleará estadística descriptiva calculando las frecuencias y los porcentajes, utilizando cuadros, además se empleará el programa Excel 2013 para la tabulación de los datos.

4.6.- Matriz de Consistencia

Titulo	Problema	Objetivo General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica/ Instrumento	Fuente
Caracterización de la Gestión de Calidad y Empowerment de las MYPE rubro Zapaterías Mercado Central de Piura, año 2021.	¿Qué características tiene la Gestión de Calidad y Empowerment de la MYPE rubro zapatería de Piura, año 2021?	Determinar las características que tiene la Gestión de Calidad y Empowerment de las MYPE rubro zapaterías del Mercado Modelo de Piura, año 2021”	Gestión de Calidad	Principios de la Gestión de Calidad	“Orientación al cliente “ “El liderazgo “ “Participación “ “Enfoque a procesos “ “Enfoque de sistema para la gestión “ “Mejora Continua “ “Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones “ “Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor“	Encuesta / cuestionario	Clientes
		(a) Determinar los principios de la Gestión de Calidad en las MYPE rubro zapaterías del Mercado Modelo de Piura, año 2021		Ventajas de la Gestión de Calidad	Mejora las expectativas de los clientes Mejora los procesos de productividad Minimiza los costos de producción		
		(b) Identificar las ventajas de la Gestión de Calidad en las MYPE rubro zapaterías del Mercado					

		Modelo de Piura, año 2021					
		(c) Indagar los principios del Empowerment de las MYPE rubro zapaterías Mercado Modelo de Piura, año 2021	Empowerment	Principios del Empowerment	<p>Demostrar la valoración al personal</p> <p>Compartir la visión de liderazgo</p> <p>Compartir objetivos</p> <p>Confiar en la gente</p> <p>Proporcionar información para la toma de decisiones</p> <p>Delegar autoridad</p> <p>Proporcionar retroalimentación</p> <p>Resolver problemas sin generar conflicto</p> <p>Preguntar por soluciones</p> <p>Dar reconocimiento y recompensa</p>		Trabajadores
		(d) Conocer las características del Empowerment que emplean las MYPE rubro zapaterías del Mercado Modelo de Piura, año 2021.					
				Características del Empowerment	Orgullo		

					Unión y solidaridad Voluntad Atención a los detalles Credibilidad		
--	--	--	--	--	--	--	--

4.7. Principios Éticos

ULADECH, (2019), dicho trabajo de investigación se desarrolló

- **Protegiendo a las personas:** Se respetó la propiedad de los dueños de la MYPE en estudio con el fin de no divulgar datos que son estrictamente personales.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Para realizar esta investigación las personas que brindaron información lo hicieron de manera voluntaria, sin presión alguna, ni tampoco a cambio de algún beneficio económico, además con respecto a la información; la recolección de datos se les informo que solamente es con fines académicos.
- Transparencia en la recolección de datos de la población en estudio
- **Autenticidad en la recolección de datos:** Los mismos que fueron recolectados de la fuente. Es decir, los resultados de las fuentes no han sido manipuladas, se ha presentado tal igual como se encontrado y con el debido permiso de las personas encuestadas.
- Confidencialidad con respecto a las respuestas de dichas encuestas aplicadas.

V.- RESULTADOS

5.1. Resultados

OG: Determinar las características que tiene la Gestión de Calidad y Empowerment

Ítem	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿En las actividades que realiza la zapatería se refleja organización y orden?	98	71	40	29	138	100
¿La zapatería cuenta con los recursos necesarios para que pueda realizar un trabajo de calidad?	99	72	39	28	138	100
¿Usted cree que la zapatería cuenta con los recursos necesarios para que pueda cumplir con los objetivos propuestos?	97	70	41	30	138	100
¿Usted cree que la aplicación de sistema de calidad le permite mejorar la imagen de la zapatería y logra su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente?	99	72	39	28	138	100
¿Considera que en la organización lo capacitan para desarrollarse como profesional?	8	73	3	27	11	100
¿Considera que la empresa le enseña técnicas nuevas?	9	82	2	18	11	100
¿Ud. se siente comprometido con la empresa?	10	91	1	9	11	100
¿Considera que existe confianza entre sus jefes y Ud.?	9	82	2	18	11	100
¿En la organización donde labora se realiza el trabajo en equipo?	10	91	1	9	11	100
¿Ud. practica la empatía?	9	82	2	18	11	100

¿Existen momentos en que el problema con el jefe no ocurra o sea menos intenso?	8	73	3	27	11	100
¿Considera que te brindan recompensas por el logro de las metas?	10	91	1	9	11	100
¿Se siente orgulloso de pertenecer en la zapatería?	10	91	1	9	11	100
¿Existen actos de solidaridad y unión entre ustedes?	9	82	2	18	11	100
¿En la zapatería alguna vez se unieron entre ustedes para realizar y conseguir algo?	10	91	1	9	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente

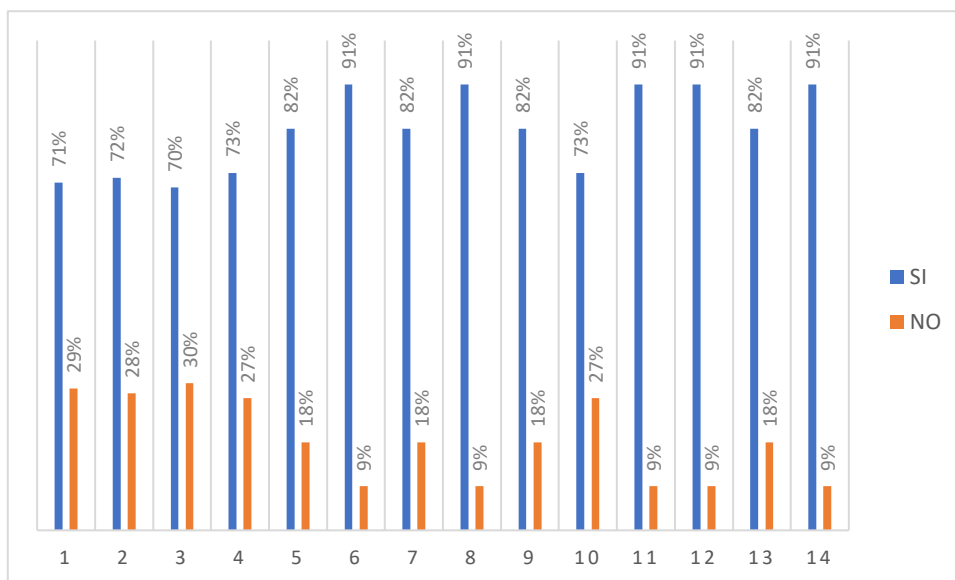


Figura 1: Gráfico de barras que representa el Objetivo General

Interpretación: En la tabla 1 y figura 1 del Objetivo General, se observa que el 71% de los clientes también dicen que las actividades que realiza la MYPE si reflejan organización y orden, también que el 72% de los clientes dicen que la zapatería si cuenta con los recursos necesarios para la realización de un trabajo de calidad, el 70% de los clientes dicen que la zapatería si cuenta con los recursos para cumplir con los objetivos propuestos por la MYPE, que el 72% de los clientes dicen que al aplicar un

sistema de calidad va a ayudar a la zapatería a mejorar la imagen y la reconozca por su calidad en su atención al cliente, el 73% de los trabajadores dicen que la MYPE si los capacitan para desarrollarse profesionalmente, además el 82% de los trabajadores dicen que la empresa si les enseñan nuevas técnicas en su ámbito laboral, el 91% de los trabajadores si se sienten comprometidos con la empresa, el 82% de los trabajadores dicen que, si existe confianza entre el jefe y ellos, el 91% de los trabajadores dicen que la MYPE si realizan el trabajo en equipo, también se observa que el 82% de los trabajadores dicen que son empáticos hacia los clientes, el 73% de los trabajadores dicen que no hay discusión con el jefe ante un problema, el 91% de los trabajadores dicen que el jefe si les brindan recompensas por el logro de sus metas, el 91% de los trabajadores dicen que se sienten orgullosos de pertenecer en la zapatería, además el 82% trabajadores dicen que si aplican actos de solidaridad y unión entre ellos y por ultimo tenemos que el 91% de los trabajadores dicen que en la zapatería si se unen para realizar una actividad

5.1.1. Objetivo 1: Determinar los principios de la Gestión de Calidad

Ítem	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Cree usted que los precios de los zapatos son accesibles?	90	65	48	35	138	100
Para usted ¿La zapatería brinda variedad en sus calzados?	85	62	53	38	138	100
¿En las actividades que realiza la zapatería se refleja organización y orden?	98	71	40	29	138	100
¿La zapatería cuenta con los recursos necesarios para que pueda realizar un trabajo de calidad?	99	72	39	28	138	100
¿Usted cree que la zapatería cuenta con los recursos	97	70	41	30	138	100

necesarios para que pueda cumplir con los objetivos propuestos?

¿El personal se muestra interesado en ayudarle a resolver sus dudas?	97	70	41	30	138	100
¿El personal es responsable y demuestra eficiencia en su trabajo?	98	71	40	29	138	100
¿El diseño del producto que promociona las MYPE es de su agrado?	93	67	45	33	138	100

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente

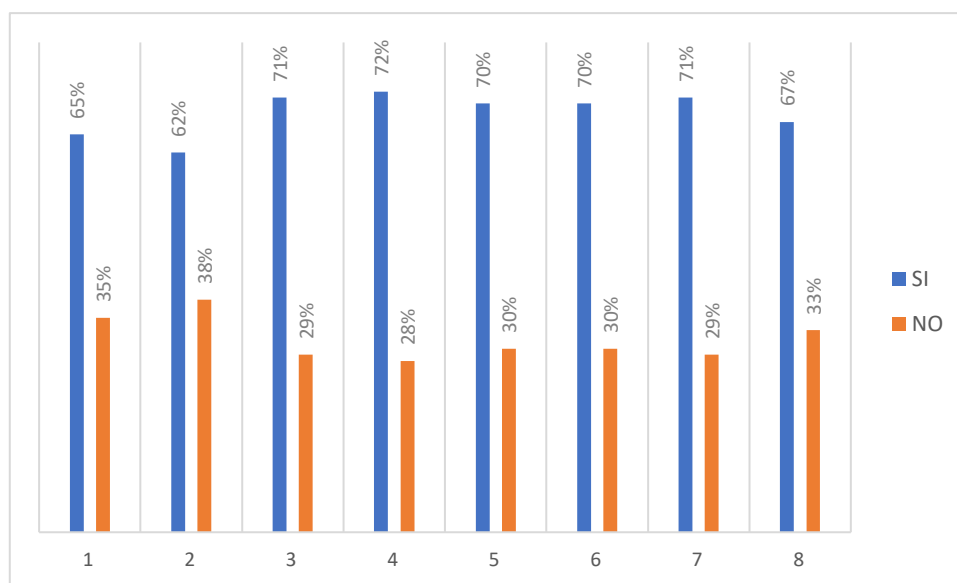


Figura 2: Gráfico de barras que representa los principios de la Gestión de Calidad

Interpretación: En la tabla 2 y figura 2 principios de la Gestión de Calidad, se observa que el 65% de los clientes dicen que los precios de los zapatos que promocionan son para ellos accesibles, además el 62% de los clientes dicen que la zapatería si brinda variedad en sus calzados, el 71% de los clientes también dicen que las actividades que realiza la MYPE si reflejan organización y orden, también que el 72% de los clientes dicen que la zapatería si cuenta con los recursos necesarios para la realización de un trabajo de calidad, el 70% de los clientes dicen que la zapatería si cuenta con los

recursos para cumplir con los objetivos propuestos por la MYPE, también se observa que el 70% de los clientes dicen que el personal de la MYPE si está interesado en resolver alguna duda que suceda, también el 71% de los clientes dicen que el personal si muestra responsabilidad y eficiencia en el trabajo y por ultimo tenemos que el 67% de los clientes dicen que el producto que promociona la MYPE si es de su agrado

5.1.2. Objetivo 2: Identificar las ventajas de la Gestión de Calidad

	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Usted cree que la aplicación de sistema de calidad le permite mejorar la imagen de la zapatería y logra su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente?	99	72	39	28	138	100
¿Usted evalúa el nivel de calidad de los productos y servicios?	90	65	48	35	138	100
¿Consideran que el liderazgo que se ejerce en la empresa prioriza el servicio al cliente?	94	68	44	32	138	100

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente

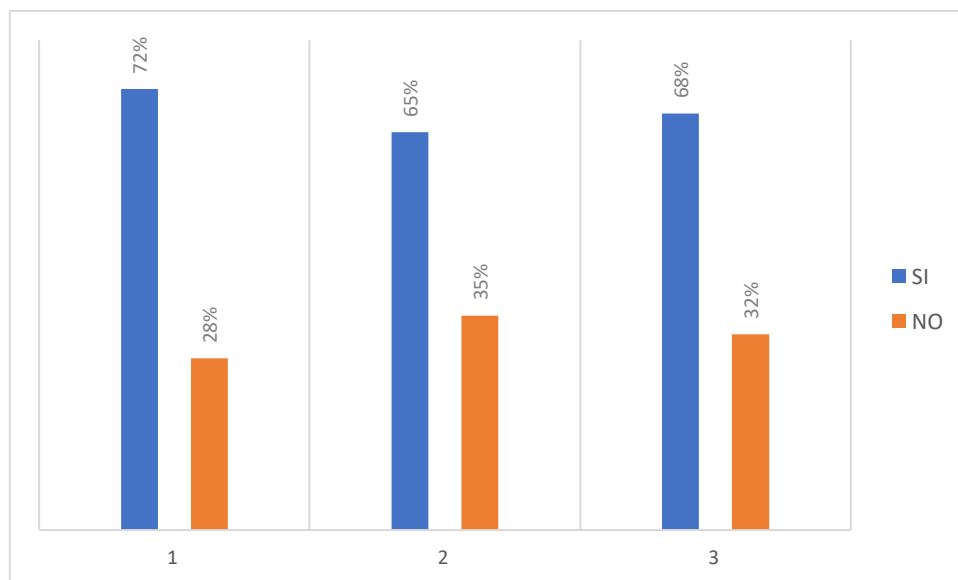


Figura 3: Gráfico de barras que representa las ventajas de la Gestión de Calidad

Interpretación: En la tabla 3 y figura 3 denominadas ventajas de la Gestión de Calidad, se observa que el 72% de los clientes dicen que al aplicar un sistema de calidad va a ayudar a la zapatería a mejorar la imagen y la reconozca por su calidad en su atención al cliente, además el 65% de los clientes dicen que ellos si evalúan el nivel de calidad de los productos y servicios que promocionan la MYPE y por ultimo tenemos que el 68% de los clientes dicen que el liderazgo si prioriza en el servicio al cliente en la MYPE

5.1.3. Objetivo 3: Indagar los principios del Empowerment

Ítem	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Considera que en la organización lo capacitan para desarrollarse como profesional?	8	73	3	27	11	100
¿Considera que la empresa le enseña técnicas nuevas?	9	82	2	18	11	100
¿Ud. se siente comprometido con la empresa?	10	91	1	9	11	100
¿A Ud. le brindan incentivos económicos?	7	64	4	36	11	100
¿Considera que existe confianza entre sus jefes y Ud.?	9	82	2	18	11	100
¿A Ud. en alguna oportunidad le han delegado autoridad para tomar decisiones?	9	82	2	18	11	100
¿Considera que le brindan información de la empresa?	7	64	4	36	11	100
¿Considera que recibe orientaciones motivacionales?	8	73	3	27	11	100

¿Considera que la empresa cuando no marcha bien realiza retroalimentación?	9	82	2	18	11	100
¿En la organización donde labora se realiza el trabajo en equipo?	10	91	1	9	11	100
¿Ud. practica la empatía?	9	82	2	18	11	100
¿Existen momentos en que el problema con el jefe no ocurra o sea menos intenso?	8	73	3	27	11	100
¿Considera que te brindan recompensas por el logro de las metas?	10	91	1	9	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

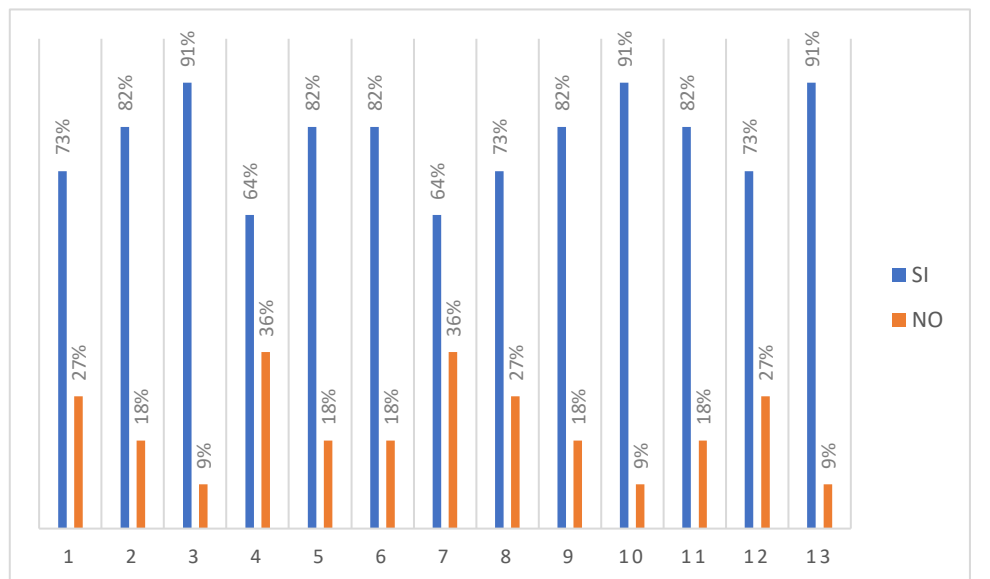


Figura 4: Gráfico de barras que representa los principios del Empowerment

Interpretación: En la tabla 4 y figura 4 denominadas principios del Empowerment, se observa que el 73% de los trabajadores dicen que la MYPE si los capacitan para desarrollarse profesionalmente, además el 82% de los trabajadores dicen que la empresa si les enseñan nuevas técnicas en su ámbito laboral, el 91% de los trabajadores si se sienten comprometidos con la empresa, también que el 64% de los trabajadores dicen que en la MYPE si les brindan incentivos económicos, el 82% de los trabajadores

dicen que si existe confianza entre el jefe y ellos, también se observa que el 82% de los trabajadores dicen que si han tenido diferentes oportunidades para delegar y tomar decisiones, el 64% de los trabajadores dicen que si brindan información de la empresa hacia los clientes, el 73% de los trabajadores dicen que si reciben orientaciones motivacionales en la MYPE, también el 82% de los trabajadores dicen que la empresa si realizan retroalimentación cuando algo no marcha bien, el 91% de los trabajadores dicen que la MYPE si realizan el trabajo en equipo, también se observa que el 82% de los trabajadores dicen que son empáticos hacia los cliente, el 73% de los trabajadores dicen que no hay discusión con el jefe ante un problema y por ultimo tenemos que el 91% de los trabajadores dicen que el jefe si les brindan recompensas por el logro de sus metas

5.1.4. Objetivo 4: Conocer las características del Empowerment

Ítem	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Se siente orgulloso de pertenecer en la zapatería?	10	91	1	9	11	100
¿Existen actos de solidaridad y unión entre ustedes?	9	82	2	18	11	100
¿En la zapatería alguna vez se unieron entre ustedes para realizar y conseguir algo?	10	91	1	9	11	100
¿Usted tiene la voluntad de ayudar a la empresa a lograr sus objetivos y metas?	10	91	1	9	11	100
¿Alguna vez ha desarrollado una tarea en la que la precisión era de mayor importancia?	9	82	2	18	11	100
¿La MYPE establece la credibilidad hacia ustedes como sus colaboradores?	8	73	3	27	11	100

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

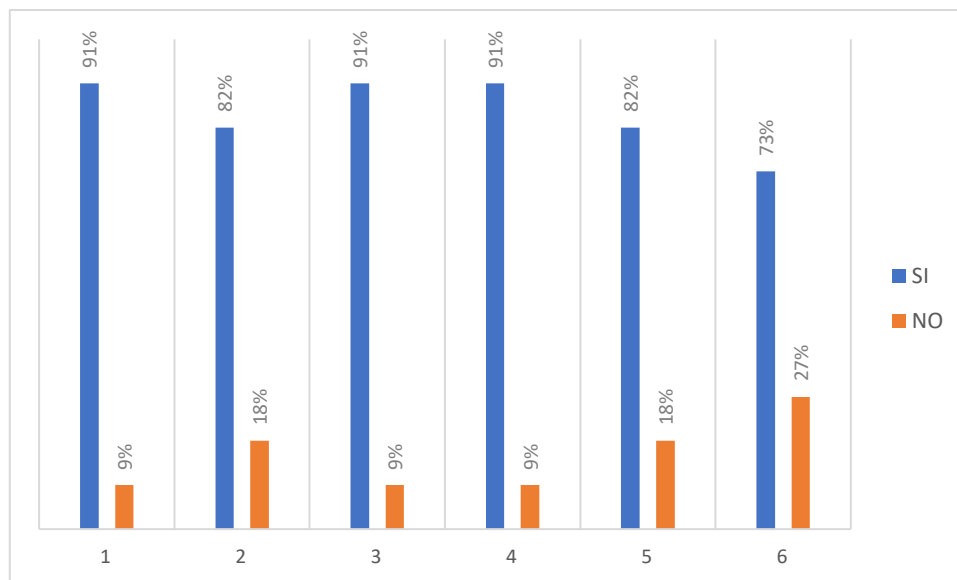


Figura 5: Gráfico de barras que representa las características del Empowerment

Interpretación: En la tabla 5 y figura 5 denominadas características del Empowerment, se observa que el 91% de los trabajadores dicen que se sienten orgullosos de pertenecer en la zapatería, además el 82% trabajadores dicen que si aplican actos de solidaridad y unión entre ellos, el 91% de los trabajadores dicen que en la zapatería si se unen para realizar una actividad, también que el 91% de los trabajadores dicen que si tienen la voluntad y también de ayuda a que la empresa pueda lograr sus objetivos, el 82% de los trabajadores dicen que si han desarrollado una tarea en la que la precisión era importante para ellos y por ultimo tenemos que el 73% de los trabajadores dicen que la MYPE si establece credibilidad hacia sus colaboradores

5.2.- ANÁLISIS DE RESULTADOS

De acuerdo con los resultados de la tabla 1 y figura 1 del Objetivo General,

- Se observa que el 71% de los clientes también dicen que las actividades que realiza la MYPE si reflejan organización y orden esto coincide con la investigación de **Álvarez (2018)**, en la que en sus resultados que el 71% de los clientes le dijeron que la MYPE observan que demuestran organización ayudando así que no suceda ningún problema dentro de la MYPE
- También que el 72% de los clientes dicen que la zapatería si cuenta con los recursos necesarios para la realización de un trabajo de calidad esto coincide con la investigación de **Bacarres, (2017)** en su encuesta que realizó le salió como resultado que 72% de los clientes dicen que la MYPE si tiene lo necesario para que puedan realizar un buen trabajo de calidad en la cual ayuda a que la MYPE se diferencie de las demás MYPE
- El 70% de los clientes dicen que la zapatería si cuenta con los recursos para cumplir con los objetivos propuestos por la MYPE esto coincide con la investigación de **Neciosup, (2017)** en la que realizó una encuesta dando como respuesta que 70% de los clientes dicen que la MYPE sus trabajadores si tienen lo necesario para que puedan cumplir con sus objetivos propuestos por la organización en la que les ayuda a crecer en el ámbito laboral,
- El 72% de los clientes dicen que al aplicar un sistema de calidad va a ayudar a la zapatería a mejorar la imagen y la reconozca por su calidad en su atención al cliente esto coincide con la investigación de **Espinoza, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 72% de los clientes dicen que los trabajadores le es necesario aplicar un sistema de calidad para que así pueda

mejorar la imagen de la MYPE y a la vez ser reconocido por la calidad de su servicio para así incrementar la rentabilidad

- El 73% de los trabajadores dicen que la MYPE si los capacitan para desarrollarse profesionalmente esto coincide con la investigación de **Jiménez, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 73% de los trabajadores dicen que si los capacitan en la MYPE ayudándoles así a crecer en su ámbito laboral
- Además, el 82% de los trabajadores dicen que la empresa si les enseñan nuevas técnicas en su ámbito laboral esto coincide con la investigación de **Gordillo, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 82% de los trabajadores dicen que al conocer nuevas técnicas les ayudara a que puedan desarrollarse bien en la MYPE
- El 91% de los trabajadores si se sienten comprometidos con la empresa esto coincide con la investigación de **Mora & Suárez, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 91% de los trabajadores dicen ellos se sienten comprometidos con la MYPE en la que ayuda a que la empresa a mejorarse
- El 82% de los trabajadores dicen que, si existe confianza entre el jefe y ellos esto coincide con la investigación de **Urcia, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 82% de los trabajadores dicen que entre el jefe y ellos tienen muy buena comunicación ayudando que se origine un buen clima laboral
- El 91% de los trabajadores dicen que la MYPE si realizan el trabajo en equipo esto coincide con la investigación de **Reque, (2019)** que en su encuesta

realizada salió como resultado que el 91% de los trabajadores dicen que ellos trabajan mucho en equipo para cumplir con los objetivos de la MYPE

- También se observa que el 82% de los trabajadores dicen que son empáticos hacia los clientes esto coincide con la investigación de **Tapia, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 82% de los trabajadores dicen que son empáticos con todos los clientes que van a la MYPE
- El 73% de los trabajadores dicen que no hay discusión con el jefe ante un problema esto coincide con la investigación de **Díaz, (2018)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 73% de los trabajadores dicen que entre el jefe y los trabajadores no existe problemas en la MYPE
- El 91% de los trabajadores dicen que el jefe si les brindan recompensas por el logro de sus metas esto coincide con la investigación de **Híjar, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 91% de los trabajadores dicen que los jefes le motivan a ellos a través de recompensas por el logro de sus metas logradas
- El 91% de los trabajadores dicen que se sienten orgullosos de pertenecer en la zapatería esto coincide con la investigación de **Urcia, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 91% de los trabajadores dicen que se sienten orgullosos por trabajar en la MYPE
- Además, el 82% trabajadores dicen que si aplican actos de solidaridad y unión entre ellos esto coincide con la investigación de **Paredes, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 82% de los trabajadores dicen que entre ellos son solidarios y hay bastante unión en el ámbito laboral
- Y por último tenemos que el 91% de los trabajadores dicen que en la zapatería

si se unen para realizar una actividad esto coincide con la investigación de **Mora & Suárez, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 91% de los trabajadores dicen son muy unidos para realizar diferentes actividades que designa la MYPE

De acuerdo con los resultados de la Tabla 2 y figura 2 principios de la Gestión de Calidad,

- Se observa que el 65% de los clientes dicen que los precios de los zapatos que promocionan son para ellos accesibles esto coincide con la investigación de **Montero (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 65% de los clientes dicen que los precios que promociona la MYPE son accesibles para ellos haciendo así que cuando más mejoren sus precios de sus productos hará que mejoren su rentabilidad.
- Además, el 62% de los clientes dicen que la zapatería si brinda variedad en sus calzados esto coincide con la investigación de **Benavides (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 62% de los clientes encuestados le dijeron que la empresa si brinda variedad en sus productos haciendo que se diferencie de la competencia
- El 71% de los clientes también dicen que las actividades que realiza la MYPE si reflejan organización y orden esto coincide con la investigación de **Álvarez (2018)**, en la que en sus resultados que el 71% de los clientes le dijeron que la MYPE observan que demuestran organización ayudando así que no suceda ningún problema dentro de la MYPE
- También que el 72% de los clientes dicen que la zapatería si cuenta con los recursos necesarios para la realización de un trabajo de calidad esto coincide

con la investigación de **Bacarrés, (2017)** en su encuesta que realizó le salió como resultado que 72% de los clientes dicen que la MYPE si tiene lo necesario para que puedan realizar un buen trabajo de calidad en la cual ayuda a que la MYPE se diferencie de las demás MYPE

- El 70% de los clientes dicen que la zapatería si cuenta con los recursos para cumplir con los objetivos propuestos por la MYPE esto coincide con la investigación de **Neciosup, (2017)** en la que realizó una encuesta dando como respuesta que 70% de los clientes dicen que la MYPE sus trabajadores si tienen lo necesario para que puedan cumplir con sus objetivos propuestos por la organización en la que les ayuda a crecer en el ámbito laboral.
- También se observa que el 70% de los clientes dicen que el personal de la MYPE si está interesado en resolver alguna duda que suceda esto coincide con la investigación de **Cieza, (2017)** en la cual realizó una encuesta saliendo como resultado que el 70% de los clientes encuestados dijeron que la MYPE sus trabajadores se encuentra a disposición de ellos ante cualquier duda haciendo que ellos se sientan cómodos por el servicio brindado por el personal de la MYPE
- También el 71% de los clientes dicen que el personal si muestra responsabilidad y eficiencia en el trabajo esto coincide con la investigación de **Espinoza, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 71% de los clientes dicen que los trabajadores que laboran en la MYPE muestran responsabilidad en su trabajo en la que ayuda mucho a los trabajadores para que puedan asumir cosas importantes demostrando responsabilidad.
- Y por último tenemos que el 67% de los clientes dicen que el producto que

promociona la MYPE si es de su agrado esto coincide con la investigación de **Berrú, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 67% de los clientes dicen que el producto que promociona la MYPE es de su agrado llevando consigo que así incrementen su rentabilidad.

De acuerdo con los resultados de la tabla 3 y figura 3 denominadas ventajas de la Gestión de Calidad

- Se observa que el 72% de los clientes dicen que al aplicar un sistema de calidad va a ayudar a la zapatería a mejorar la imagen y la reconozca por su calidad en su atención al cliente esto coincide con la investigación de **Espinoza, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 72% de los clientes dicen que los trabajadores le es necesario aplicar un sistema de calidad para que así pueda mejorar la imagen de la MYPE y a la vez ser reconocido por la calidad de su servicio para así incrementar la rentabilidad.
- Además, el 65% de los clientes dicen que ellos si evalúan el nivel de calidad de los productos y servicios que promocionan la MYPE esto coincide con la investigación de **Berrú, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 65% de los clientes dicen que si evalúan el nivel de calidad de los productos que promocionan la MYPE en la que ayuda a cuanto más sea el nivel de calidad del producto más se va a diferenciar de su competencia
- Y por último tenemos que el 68% de los clientes dicen que el liderazgo si prioriza en el servicio al cliente en la MYPE esto coincide con la

investigación de **Cieza, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 68% de los clientes dicen los trabajadores si aplican el liderazgo es importante para un buen servicio al cliente

De acuerdo con los resultados de la tabla 4 y figura 4 denominadas principios del Empowerment

- Se observa que el 73% de los trabajadores dicen que la MYPE si los capacitan para desarrollarse profesionalmente esto coincide con la investigación de **Jiménez, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 73% de los trabajadores dicen que si los capacitan en la MYPE ayudándoles así a crecer en su ámbito laboral.
- Además, el 82% de los trabajadores dicen que la empresa si les enseñan nuevas técnicas en su ámbito laboral esto coincide con la investigación de **Gordillo, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 82% de los trabajadores dicen que al conocer nuevas técnicas les ayudara a que puedan desarrollarse bien en la MYPE.
- El 91% de los trabajadores si se sienten comprometidos con la empresa esto coincide con la investigación de **Mora & Suárez, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 91% de los trabajadores dicen ellos se sienten comprometidos con la MYPE en la que ayuda a que la empresa a mejorarse.
- También que el 64% de los trabajadores dicen que en la MYPE si les brindan incentivos económicos esto coincide con la investigación de **Paredes, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 64% de los trabajadores dicen que en la MYPE si les da incentivos económicos en la que

le ayuda a motivarse al momento de desarrollar su trabajo.

- El 82% de los trabajadores dicen que, si existe confianza entre el jefe y ellos esto coincide con la investigación de **Urcia, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 82% de los trabajadores dicen que entre el jefe y ellos tienen muy buena comunicación ayudando que se origine un buen clima laboral.
- También se observa que el 82% de los trabajadores dicen que si han tenido diferentes oportunidades para delegar y tomar decisiones esto coincide con la investigación de **Hijar, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 82% de los trabajadores dicen que su jefe les ha dado la oportunidad de delegar y tomar decisiones dentro de la MYPE
- El 64% de los trabajadores dicen que si brindan información de la empresa hacia los clientes esto coincide con la investigación de **Díaz, (2018)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 64% de los trabajadores dicen si brindan información a los clientes cuando ellos los necesitan cuando tienen una duda.
- El 73% de los trabajadores dicen que si reciben orientaciones motivacionales en la MYPE esto coincide con la investigación de **Tapia, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 73% de los trabajadores dicen que se satisfecho por las orientaciones de motivación que recibe por parte de la MYPE haciendo que se desempeñe adecuadamente en el trabajo.
- También el 82% de los trabajadores dicen que la empresa si realizan retroalimentación cuando algo no marcha bien esto coincide con la investigación de **Tapia, (2017)** que en su encuesta realizada salió como

resultado que el 82% de los trabajadores dicen que al momento de un problema que suceda ellos reciben retroalimentación para así evitar percances en el futuro.

- El 91% de los trabajadores dicen que la MYPE si realizan el trabajo en equipo esto coincide con la investigación de **Reque, (2019)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 91% de los trabajadores dicen que ellos trabajan mucho en equipo para cumplir con los objetivos de la MYPE.
- También se observa que el 82% de los trabajadores dicen que son empáticos hacia los clientes esto coincide con la investigación de **Tapia, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 82% de los trabajadores dicen que son empáticos con todos los clientes que van a la MYPE.
- El 73% de los trabajadores dicen que no hay discusión con el jefe ante un problema esto coincide con la investigación de **Díaz, (2018)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 73% de los trabajadores dicen que entre el jefe y los trabajadores no existe problemas en la MYPE.
- Y por último tenemos que el 91% de los trabajadores dicen que el jefe si les brindan recompensas por el logro de sus metas esto coincide con la investigación de **Hijar, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 91% de los trabajadores dicen que los jefes les motivan a ellos a través de recompensas por el logro de sus metas logradas

De acuerdo con los resultados de la tabla 5 y figura 5 denominadas características del Empowerment

- Se observa que el 91% de los trabajadores dicen que se sienten orgullosos de pertenecer en la zapatería esto coincide con la investigación de **Urcia, (2017)**

que en su encuesta realizada salió como resultado que el 91% de los trabajadores dicen que se sienten orgullosos por trabajar en la MYPE.

- Además, el 82% trabajadores dicen que si aplican actos de solidaridad y unión entre ellos esto coincide con la investigación de **Paredes, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 82% de los trabajadores dicen que entre ellos son solidarios y hay bastante unión en el ámbito laboral.
- El 91% de los trabajadores dicen que en la zapatería si se unen para realizar una actividad esto coincide con la investigación de **Mora & Suárez, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 91% de los trabajadores dicen son muy unidos para realizar diferentes actividades que designa la MYPE.
- También que el 91% de los trabajadores dicen que si tienen la voluntad y también ayuda a que la empresa pueda lograr sus objetivos esto coincide con la investigación de **Gordillo, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 91% de los trabajadores dicen que ayudan a la empresa a que logre todos sus objetivos
- El 82% de los trabajadores dicen que si han desarrollado una tarea en la que la precisión era importante para ellos esto coincide con la investigación de **Jiménez, (2017)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 82% de los trabajadores dicen que para ellos es importante la precisión de sus actividades para evitar así inconvenientes en la MYPE
- Y por último tenemos que el 73% de los trabajadores dicen que su credibilidad que se tienen entre ellos y lo establecen de manera rápida dentro de la MYPE esto coincide con la investigación de **Reque, (2019)** que en su encuesta realizada salió como resultado que el 73% de los trabajadores dicen que la credibilidad que tienen es de manera instantánea hacia los demás

VI. CONCLUSIONES

- Con relación a los principios de la gestión de calidad que usan las MYPE rubro zapaterías del Mercado Central de Piura se identificó que aplican la orientación al cliente en la cual cada trabajador de la zapatería tienen bien definido las responsabilidades de cada uno, así mismo cumplen con el liderazgo en la cual cada trabajador cumplen diferentes tareas en la cual le corresponde cumpliendo así las expectativas de la organización y con respecto a la participación del personal de la zapatería son rápidos en la atención en la cual es brindada hacia los clientes y además sus productos que ofrecen varían y mejoran para diferenciarse de la competencia
- Con relación a las ventajas de la gestión de calidad que usan las MYPE rubro zapaterías del Mercado Central de Piura se identificó que cumplen con las expectativas de los clientes mediante el servicio que brinda mejorando así la clientela, así mismo cumplen con los procesos de productividad ya que la zapatería utiliza los recursos y los transforman en estos casos en zapatos con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes y que además los precios que brindan la zapatería son cómodos y apropiados para los clientes.
- Con relación con los principios del Empowerment que usan las MYPE se identificó que cumplen con la valoración al personal ya que el jefe considera a sus trabajadores ofreciéndoles su ayuda, también se ve que el jefe y sus trabajadores comparten la misma visión de liderazgo haciéndolos que los trabajadores los consideren y se sienten importante dentro de la organización, además los trabajadores comparten los mismos objetivos que tiene la empresa, también que el jefe le proporciona confianza a los trabajadores a que tomen

decisiones en la empresa, también se ve que si algún fallo o problema dentro de la organización realizan una retroalimentación para así corregir fallas o errores para así evitarlos en el futuro y por último la MYPE les reconocen a través de un reconocimiento a sus trabajadores por una buena labor en la organización

- Con relación a las características del Empowerment es que los trabajadores se sienten orgullosos en el lugar que ellos están laborando y se sienten orgullosos por las cosas que hacen, también que entre ellos demuestran unión y solidaridad dentro de la MYPE para cumplir con los objetivos de la empresa y también se ve que los trabajadores están atentos a los detalles que suceden en la empresa para así atraer a más clientes y los trabajadores tienen buena credibilidad para poder cumplir con las metas y objetivos que tiene la MYPE

VII. RECOMENDACIONES

- Realizar una gestión de calidad basada en mejorar la implementación ya que muchos de los representantes tienen poca iniciativa, les falta capacitación y automotivación; atraviesan problemas de gestión de calidad ya que no cuentan con una estructura operacional de trabajo, ni mucha información de la organización de manera práctica.
- Desarrollar capacitaciones de motivación, liderazgo, formación técnica y conductual con la finalidad de adaptarse a los cambios constantes que se viven en el mundo empresarial.
- Diseñar e implementar una política de Gestión de Calidad, basado en un correcto proceso de selección de personal.
- Establecer medios de diálogo con los empleados para observar su actitud y sugerencias.
- Participar en equipo ayudara a reconocer sus contribuciones, sus conocimientos y habilidades por parte del personal y de esta manera tener un buen clima laboral dentro de la empresa, esto aumentara la satisfacción final del cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abanto L. (2017) “Banco Central de Reserva del Perú, 2013)” Obtenido de:

www.bcrp.com.pe/http://www.bcrp.gob.pe/docs/sobre-el

Álvarez, L. (2018). “Plan de negocio para la creación de una empresa de producción y comercialización de calzado para dama en la ciudad de Santiago de Cali (Tesis para optar el título de ingeniería industrial).

Recuperado de:

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22608/1/Plan%20de%20negocio%20para%20la%20creaci%C3%B3n%20de%20una%20empresa%20de%20producci%C3%B3n%20y%20comercializaci%C3%B3n%20de%20calz%20ado%20sobre.pdf>

Bacarres, M. (2017), Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio –rubro zapaterías en la provincia de Leoncio Prado, año 2017. Tesis Licenciatura. Universidad católica Los Ángeles de Chimbote

Benavides, M. (2017). “El sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 y la satisfacción de los clientes en las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato”. Tesis para optar el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA. Universidad Técnica de Abanto, Ecuador.

Berrú, E. (2014). “Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro de zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura. Año 2014” Piura: ULADECH - Católica.

Recuperado el 18 de Agosto del 2017 de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=000000358> 16

Campos S. (2016), Sempedorismo, Obtenido de:
<https://semperiodismo.wordpress.com/2013/01/17/tienda-de-abarrotes/>

Chamorro, A. (2016). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: Delta Publicaciones

Chiavenato, I. (2016). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill

Cieza, E. (2017). *Gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector comercio rubro – compra y venta de calzado en el centro comercial “El virrey” – Trujillo, año 2013* Trujillo: ULADECH – Católica. Recuperado el 18 de Agosto del 2017 de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=000000342> 35

Cuatrecasas, L. & Gonzales, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Porfit Editorial ISL 2017, 5ta Edición, Barcelona

Diario La República. (2017). *Productos chinos afectan la industria del calzado*. Perú.

Diario El Comercio (15 de Marzo de 2018). *Aserca de Nosotros: Diario el Comercio*. Recuperado el 01 de junio de 2019, de Diario el Comercio Web site: <https://elcomercio.pe/economia/peru/informalidad-laboral-crece-9-2017-respecto-2016-noticia-504727>

Diario Gestion . (19 de Mayo de 2016). *Aserca de Diario gestion* . Obtenido de

Diario Gestion Web Site:

<https://gestion.pe/blog/prosperoperu/2016/05/sin-mercados-no-hay-formalizacion.html?ref=gesr>

Espinoza, R. (2017). “Caracterización de la gestión de calidad y formalización de la MYPES rubro calzado de Chulucanas (Piura), año 2016” Piura: ULADECH - Católica. Recuperado el 15 de Agosto del 2017 de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043114>

Gordillo, R. (2016). “Plan de un Empowerment para la tienda de calzado “J Y D” de la 149 ciudad de Loja”. Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional de Loja, Quito Ecuador.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2016). Metodología de la Investigación. 2014. La Habana: Félix Varela, 475

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M (2017). Metodología de la investigación (5a ed.). México: McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hijar, C. (2017). “Propuesta de un plan de Empowerment para incrementar las ventas en la empresa de calzados Busmol SAC”. Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.

Instituto Nacional de Estadística e Informática, (2018). *"Comportamiento de la Economía Peruana en el primer trimestre de 2016"*. Lima: Cuentas Nacionales. Año base 2007.

ISO 9001:2015. (25 de Julio de 2017). *¿Cuáles son los principios de la gestión de calidad?* Obtenido de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

Jiménez, M. (2017). "Elaboración de un plan de Empowerment para la zapatería "la elegancia" – Guayas, Cantón Daule". Tesis para obtener el título de Ingeniería Comercial. Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2016). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hill.

Mora, G. & Suárez, A. (2016). "Estrategias del Empowerment para incrementar las ventas de una microempresa de calzado. caso Tonny Murilo de la ciudad de Guayaquil". Tesis para optar el título de Ingeniera Comercial. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.

Neciosup, J. (2016), *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector manufacturera, rubro fabricación de calzado en el distrito el porvenir, provincia de Trujillo – 2014*. Tesis Licenciatura. Universidad católica Los Ángeles de Chimbote

Newstrom, J. (2016). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: 13.ed.

Reque, A. (2019). *Gestión de calidad con el uso del Empowerment de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de calzado para damas*

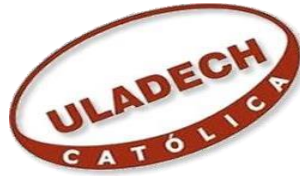
en el centro comercial Santa María, distrito de Chimbote, 2016. (Tesis de licenciatura) Chimbote (Perú): ULADECH.

Tapia, V. (2017). “Gestión de calidad bajo el enfoque del Empowerment de la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro zapatería caso: empresa “Y Ibáñez S.R.L.” Chimbote 2016”. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote.

Urcia, K. (2017). “Caracterización de la Gestión de la Calidad y Empowerment de las MYPES del sector comercial, rubro de zapaterías del distrito de Chiclayo, 2016”. Tesis para optar el título de Licenciada en Administración de Empresas. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chiclayo

Zavala, D. (2017). Comercialización de calzado personalizado para damas, localizado en la ciudad de Guayaquil. Tesis para optar el título profesional de Ingeniería Comercial, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador

ANEXOS



CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD

Estimado (a) Clientes

¡Buen día! Me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la “Caracterización de la Gestión de Calidad y Empowerment de las MYPE rubro zapaterías Mercado central de Piura, año 2021.”, por el cual acudo a Ud. con el fin que responda unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formular cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicaran en el repositorio de la universidad.

Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos Generales

- a) Edad: b) Género: c) Estado civil:
d) Ocupación: e) Nivel educativo:

Variable: Gestión de Calidad

ORIENTACIÓN AL CLIENTE:

1.- ¿Cree usted que los precios de los zapatos son accesibles?

- a) Si b) No c) A veces

ENFOQUE A PROCESOS

10.- ¿Cuáles son las ventajas de optimizar los procesos de productividad en la zapatería?

- a) Mejora la rentabilidad b) Clientes fiables

ENFOQUE DE SISTEMA A LA GESTIÓN

11.- ¿Usted cree que la aplicación de sistema de calidad le permite mejorar la imagen de la zapatería y logra su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente?

- a) Si b) No

MEJORA CONTINUA

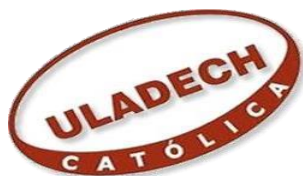
12.- ¿Usted evalúa el nivel de calidad de los productos y servicios?

- a) Si b) No

ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIONES

13.- ¿Consideran que el liderazgo que se ejerce en la empresa prioriza el servicio al cliente?

- a) Si b) No



CUESTIONARIO SOBRE EMPOWERMENT

Estimado (a) Trabajadores

¡Buen día! Me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la “Caracterización de la Gestión de Calidad y Empowerment de las MYPE rubro zapaterías Mercado central de Piura, año 2021.”, por el cual acudo a Ud. con el fin que responda unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formular cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicaran en el repositorio de la universidad.

Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos Generales

- a) Edad: b) Género: c) Estado civil:
d) Ocupación: e) Nivel educativo:

Variable: Empowerment

DEMOSTRAR LA VALORACIÓN AL PERSONAL

1.- ¿Considera que en la organización lo capacitan para desarrollarse como profesional?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

2.- ¿Considera que la empresa le enseña técnicas nuevas?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

COMPARTIR LA VISIÓN DE LIDERAZGO

3.- ¿Ud. se siente comprometido con la empresa?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

4.- ¿A Ud. le brindan incentivos económicos?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

COMPARTIR OBJETIVOS

5.- ¿Considera que existe confianza entre sus jefes y Ud.?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

PROPORCIONAR INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES

6.- ¿A Ud. en alguna oportunidad le han delegado autoridad para tomar decisiones?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

7.- ¿Considera que le brindan información de la empresa?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

DELEGAR AUTORIDAD

8.- ¿Considera que recibe orientaciones motivacionales?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

PROPORCIONAR RETROALIMENTACIÓN

9.- ¿Considera que la empresa cuando no marcha bien realiza retroalimentación?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

10.- ¿En la organización donde labora se realiza el trabajo en equipo?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

RESOLVER PROBLEMAS SIN GENERAR CONFLICTO

11.- ¿Ud. practica la empatía (se pone en lugar del otro)?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

PREGUNTAR POR SOLUCIONES

12.- ¿Existen momentos en que el problema con el jefe no ocurra o sea menos intenso?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

13.- Ante un problema en la zapatería ¿Qué prioridad dan ustedes para encontrar la solución?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

DAR RECONOCIMIENTO Y RECOMPENSA

14.- ¿Considera que te brindan recompensas por el logro de las metas?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

ORGULLO

15.- ¿Se siente orgulloso de pertenecer en la zapatería?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

UNIÓN Y SOLIDARIDAD

16.- ¿Existen actos de solidaridad y unión entre ustedes?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

17.- ¿En la zapatería alguna vez se unieron entre ustedes para realizar y conseguir algo?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

VOLUNTAD

18.- ¿Usted tiene la voluntad de ayudar a la empresa a lograr sus objetivos y metas?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

ATENCIÓN A LOS DETALLES

19.- ¿Alguna vez ha desarrollado una tarea en la que la precisión era de mayor importancia?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

20.- ¿Cuándo fue la última vez que su trabajo presentó algún defecto?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

CREDIBILIDAD

21.- ¿La MYPE establece la credibilidad hacia ustedes como sus colaboradores?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

MATRIZ INDICADOR - PREGUNTA

TITULO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTA	ESCALA	FUENTE
Caracterización de la Gestión de Calidad y Emporwerment de las MYPE rubro zapaterías Mercado Central de Piura, año 2021	Gestión de Calidad	Principios de Gestión de Calidad	Orientación al Cliente	¿Cree usted que los precios de los zapatos son accesibles?	Nominal	Clientes
				Para usted ¿La zapatería brinda variedad en sus calzados?		
				¿Qué características posee el personal que ayuda en la zapatería?		
			Liderazgo	¿En las actividades que realiza la zapatería se refleja organización y orden?		
				¿Usted cree que la zapatería cuenta con los recursos necesarios para que pueda realizar un trabajo de calidad?		
			Participación del personal	Para usted ¿Cómo es la atención que brinda el personal?		
				¿El personal se muestra interesado en ayudarle a resolver sus dudas?		
				¿El personal es responsable y demuestra eficiencia en su trabajo?		
			Enfoque a procesos	¿Cuáles son las ventajas de optimizar los procesos de productividad en la zapatería?		
			Enfoque de Sistema a la Gestión	¿Usted cree que la aplicación del sistema de calidad le permite mejorar la imagen de la		

				zapatería y logra su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente?		
			Mejora Continua	¿Usted evalúa el nivel de los productos y servicios?		
			Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	¿Consideran que el liderazgo que se ejerce en la empresa prioriza el servicio al cliente?		
Emporwerment	Principios del Emporwerment	Demostrar la valoración al personal	¿Considera que en la organización lo capacitan para desarrollarse como profesional?	Nominal	Trabajadores	
			¿Considera que la empresa le enseña técnicas nuevas?			
		Compartir la visión de liderazgo	¿Ud. se siente comprometido con la empresa?			
			¿A Ud. le brindan incentivos económicos?			
		Compartir objetivos	¿Considera que existe confianza entre sus jefes y Ud.?			
		Proporcionar información para la toma de decisiones	¿A Ud. en alguna oportunidad le han delegado autoridad para tomar decisiones?			
¿Considera que le brindan información de la empresa?						

			Delegar autoridad	¿Ha llegado usted a delegar un cargo para cumplir con los objetivos de la empresa?		
			Proporcionar retroalimentación	¿Considera que la empresa cuando no marcha bien realiza retroalimentación?		
			Resolver problemas sin generar conflicto	¿Ud. practica la empatía en la empresa?		
			Preguntar por soluciones	Ante un problema en la zapatería ¿Qué prioridad dan ustedes para encontrar la solución?		
			Dar reconocimiento y recompensa	¿Considera que te brindan recompensas por el logro de las metas?		
		Características del Empowerment	Orgullo	¿Se siente orgulloso de pertenecer en la zapatería?		
			Unión y solidaridad	¿Existen actos de solidaridad y unión entre ustedes?		
				¿En la zapatería alguna vez se unieron entre ustedes para realizar y conseguir algo?		

			Voluntad	¿Usted tiene la voluntad de ayudar a la empresa a lograr sus objetivos y metas?		
			Atención a los detalles	¿Alguna vez has desarrollado una tarea en la que la precisión era de mayor importancia?		
			Credibilidad	¿La MYPE establece la credibilidad hacia ustedes como sus colaboradores?		

VALIDACIONES



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Director Orlando Arica Clavijo.....Identificado con DNI
N° 02784302 con grado de Mg. Docencia Universitaria...Por
medio de la presente hago constar que he realizado con fines de validación el (los)
instrumento (os) de recolección de datos: QUESTIONARIO elaborado por: ANA
LUCIA MARIVI SILVA JARAMILLO a los efectos de su aplicación a los elementos
de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:
“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EMPOWERMENT DE
LAS MYPE RUBRO ZAPATERIAS MERCADO CENTRAL DE PIURA, AÑO
2021.” que se encuentra realizando.

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

Piura, 08 de marzo del 2021



Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02784302
CLAD 06246

Firma

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Cree usted que los precios de los zapatos son accesibles?	✓			✓		✓		✓
2.- Para usted ¿La zapatería brinda variedad en sus calzados?	✓			✓		✓		✓
3.- ¿Qué características posee el personal que ayuda en la zapatería?	✓			✓		✓		✓
4.- ¿Usted cree que las actividades que realiza el restaurante se refleja organización y orden?	✓			✓		✓		✓
5.- ¿Usted cree que la zapatería cuenta con los recursos necesarios para que pueda realizar un trabajo de calidad?	✓			✓		✓		✓
6.- Para usted ¿Cómo es la atención que brinda el personal?	✓			✓		✓		✓
7.- Para usted ¿El personal se muestra interesado en ayudarle a resolver sus dudas?	✓			✓		✓		✓
8.- Para usted ¿El personal es responsable y demuestra eficiencia en su trabajo?	✓			✓		✓		✓
9.- ¿Usted cree que la zapatería necesite mejorar la atención hacia usted?	✓			✓		✓		✓
10.- ¿Usted cree que la zapatería dispone de buenos equipos para la respectiva elaboración de los zapatos?	✓			✓		✓		✓
11.- ¿Usted cree que la zapatería debe mejorar en los productos que ofrecen?	✓			✓		✓		✓
12.- ¿Para usted considera que el liderazgo que se ejerce en la empresa prioriza el servicio al cliente?	✓			✓		✓		✓


Mg. Arica Clavijo Hector Ordoñez
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

VARIABLE: EMPOWERMENT

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Considera que en la organización lo capacitan para desarrollarse como profesional?	✓			✓		✓		✓
2.- ¿Considera que la empresa le enseña técnicas nuevas?	✓			✓		✓		✓
3.- ¿Ud. se siente comprometido con la empresa?	✓			✓		✓		✓
4.- ¿A Ud. le brindan incentivos económicos?	✓			✓		✓		✓
5.- ¿Considera que existe confianza entre sus jefes y Ud.?	✓			✓		✓		✓
6.- ¿A Ud. en alguna oportunidad le han delegado autoridad para tomar decisiones?	✓			✓		✓		✓
7.- ¿Considera que le brindan información de la empresa?	✓			✓		✓		✓
8.- ¿Ha llegado usted a delegar un cargo para cumplir con los objetivos de la empresa?	✓			✓		✓		✓
9.- ¿Considera que la empresa cuando no marcha bien realiza retroalimentación?	✓			✓		✓		✓
10.- ¿Ud. practica la empatía en la empresa?	✓			✓		✓		✓
11.- Ante un problema en la zapatería ¿Qué prioridad dan ustedes para encontrar la solución?	✓			✓		✓		✓
12.- ¿Considera que te brindan recompensas por el logro de las metas?	✓			✓		✓		✓
13.- ¿Se siente orgulloso de pertenecer en la zapatería?	✓			✓		✓		✓
14.- ¿Existen actos de solidaridad y unión entre ustedes?	✓			✓		✓		✓


Mg. Arica Clavijo Ector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

15.- ¿En la zapatería alguna vez se unieron entre ustedes para realizar y conseguir algo?	✓			✓		✓		✓
16.- ¿Usted tiene la voluntad de ayudar a la empresa a lograr sus objetivos y metas?	✓			✓		✓		✓
17.- ¿Alguna vez has desarrollado una tarea en la que la precisión era de mayor importancia?	✓			✓		✓		✓
18.- ¿Tu credibilidad con tus compañeros de trabajo en la zapatería los establecen de manera rápida?	✓			✓		✓		✓


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Suárez Carrasco Identificado con DNI 02616283 con grado de Magister en Administración. Por medio de la presente hago constar que he realizado con fines de validación el (los) instrumento (os) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por SILVA JARAMILLO ANA LUCÍA, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:

“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EMPOWERMENT DE LAS MYPE RUBRO ZAPATERIAS MERCADO CENTRAL DE PIURA, AÑO 2021.”
que se encuentra realizando.

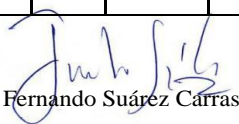
Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.
Piura, 08 de marzo del 2021

Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.

CLAD:05461

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Cree usted que los precios de los zapatos son accesibles?	X			X		X		X
2.- Para usted ¿La zapatería brinda variedad en sus calzados?	X			X		X		X
3.- ¿Qué características posee el personal que ayuda en la zapatería?	X			X		X		X
4.- ¿Usted cree que las actividades que realiza el restaurante reflejan organización y orden?	X			X		X		X
5.- ¿Usted cree que la zapatería cuenta con los recursos necesarios para que pueda realizar un trabajo de calidad?	X			X		X		X
6.- Para usted ¿Cómo es la atención que brinda el personal?	X			X		X		X
7.- Para usted ¿El personal se muestra interesado en ayudarle a resolver sus dudas?	X			X		X		X
8.- Para usted ¿El personal es responsable y demuestra eficiencia en su trabajo?	X			X		X		X
9.- ¿Usted cree que la zapatería necesite mejorar la atención hacia usted?	X			X		X		X
10.- ¿Usted cree que la zapatería dispones de buenos equipos para la respectiva elaboración de los zapatos?	X			X		X		X
11.- ¿Usted cree que la zapatería debe mejorar en los productos que ofrecen?	X			X		X		X
12.- ¿Para usted considera que el liderazgo que se ejerce en la empresa prioriza el servicio al cliente?	X			X		X		X


Lic.  Suárez Carrasco Dr.

CLAD:05461

VARIABLE: EMPOWERMENT

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Considera que en la organización lo capacitan para desarrollarse como profesional?	X			X		X		X
2.- ¿Considera que la empresa le enseña técnicas nuevas?	X			X		X		X
3.- ¿Ud. se siente comprometido con la empresa?	X			X		X		X
4.- ¿A Ud. le brindan incentivos económicos?	X			X		X		X
5.- ¿Considera que existe confianza entre sus jefes y Ud.?	X			X		X		X
6.- ¿A Ud. en alguna oportunidad le han delegado autoridad para tomar decisiones?	X			X		X		X
7.- ¿Considera que le brindan información de la empresa?	X			X		X		X
8.- ¿Ha llegado usted a delegar un cargo para cumplir con los objetivos de la empresa?	X			X		X		X
9.- ¿Considera que la empresa cuando no marcha bien realiza retroalimentación?	X			X		X		X
10.- ¿Ud. practica la empatía en la empresa?	X			X		X		X
11.- Ante un problema en la zapatería ¿Qué prioridad dan ustedes para encontrar la solución?	X			X		X		X
12.- ¿Considera que te brindan recompensas por el logro de las metas?	X			X		X		X
13.- ¿Se siente orgulloso de pertenecer en la zapatería?	X			X		X		X

14.- ¿Existen actos de solidaridad y unión entre ustedes?	X			X		X	
15.- ¿En la zapatería alguna vez se unieron entre ustedes para realizar y conseguir algo?	X			X		X	
16.- ¿Usted tiene la voluntad de ayudar a la empresa a lograr sus objetivos y metas?	X			X		X	
17.- ¿Alguna vez has desarrollado una tarea en la que la precisión era de mayor importancia?	X			X		X	
18.- ¿Tu credibilidad con tus compañeros de trabajo en la zapatería los establecen de manera rápida?	X		X			X	


 Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
 CLAD:05461



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Carlos Manuel Ginocchio Vega identificado con DNI 02867439 Licenciado en Ciencias Administrativas con Maestría concluida en Administración y Dirección de Empresas.

Por medio de la presente hago constar que he realizado con fines de validación el (los) instrumento (os) de recolección de datos: Cuestionario elaborado por Silva Jaramillo Ana Lucia, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EMPOWERMENT DE LAS MYPE RUBRO ZAPATERIAS MERCADO CENTRAL DE PIURA, AÑO 2021.” que se encuentra realizando.

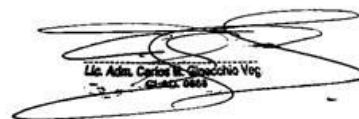
Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 10 de marzo del 2021

Firma

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ÍTEM	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	N
1.- ¿Cree usted que los precios de los zapatos son accesibles?	X			X		X		X
2.- Para usted ¿La zapatería brinda variedad en sus calzados?	X			X		X		X
3.- ¿Qué características posee el personal que ayuda en la zapatería?	X			X		X		X
4.- ¿Usted cree que las actividades que realiza el restaurante se refleja organización y orden?	X			X		X		X
5.- ¿Usted cree que la zapatería cuenta con los recursos necesarios para que pueda realizar un trabajo de calidad?	X			X		X		X
6.- Para usted ¿Cómo es la atención que brinda el personal?	X			X		X		X
7.- Para usted ¿El personal se muestra interesado en ayudarle a resolver sus dudas?	X			X		X		X
8.- Para usted ¿El personal es responsable y demuestra eficiencia en su trabajo?	X			X		X		X
9.- ¿Usted cree que la zapatería necesite mejorar la atención hacia usted?	X			X		X		X
10.- ¿Usted cree que la zapatería dispones de buenos equipos para la respectiva elaboración de los zapatos?	X			X		X		X
11.- ¿Usted cree que la zapatería debe mejorar en los productos que ofrecen?	X			X		X		X
12.- ¿Para usted considera que el liderazgo que se ejerce en la empresa prioriza el servicio al cliente?	X			X		X		X



Lic. Adm. Carlos E. Giacchino Veg.
C.I. 10.000.000

VARIABLE: EMPOWERMENT

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Considera que en la organización lo capacitan para desarrollarse como profesional?	X			X		X		X
2.- ¿Considera que la empresa le enseña técnicas nuevas?	X			X		X		X
3.- ¿Ud. se siente comprometido con la empresa?	X			X		X		X
4.- ¿A Ud. le brindan incentivos económicos?	X			X		X		X
5.- ¿Considera que existe confianza entre sus jefes y Ud.?	X			X		X		X
6.- ¿A Ud. en alguna oportunidad le han delegado autoridad para tomar decisiones?	X			X		X		X
7.- ¿Considera que le brindan información de la empresa?	X			X		X		X
8.- ¿Ha llegado usted a delegar un cargo para cumplir con los objetivos de la empresa?	X			X		X		X
9.- ¿Considera que la empresa cuando no marcha bien realiza retroalimentación?	X			X		X		X
10.- ¿Ud. practica la empatía en la empresa?	X			X		X		X
11.- Ante un problema en la zapatería ¿Qué prioridad dan ustedes para encontrar la solución?	X			X		X		X
12.- ¿Considera que te brindan recompensas por el logro de las metas?	X			X		X		X
13.- ¿Se siente orgulloso de pertenecer en la zapatería?	X			X		X		X

14.- ¿Existen actos de solidaridad y unión entre ustedes?	X			X		X		X
15.- ¿En la zapatería alguna vez se unieron entre ustedes para realizar y conseguir algo?	X			X		X		X
16.- ¿Usted tiene la voluntad de ayudar a la empresa a lograr sus objetivos y metas?	X			X		X		X
17.- ¿Alguna vez has desarrollado una tarea en la que la precisión era de mayor importancia?	X			X		X		X
18.- ¿Tu credibilidad con tus compañeros de trabajo en la zapatería los establecen de manera rápida?	X			X		X		X


 Lic. Adm. Carlos R. Giacchino Veg
 C.R. 0000

Libro de codificación de clientes

Preguntas Personas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
9	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
10	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
11	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
12	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
13	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2
14	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2
15	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1
16	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
17	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
18	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
19	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2
20	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2
21	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2
22	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1

23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
24	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
26	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
27	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
28	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
29	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2
30	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2
31	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1
32	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1
33	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
34	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
37	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
38	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
44	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
45	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
46	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2
47	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2
48	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2
49	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2

50	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2
51	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2
52	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
53	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
54	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
55	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
56	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
57	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
58	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
59	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
60	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
61	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
62	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
63	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
64	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1
65	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1
66	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1
67	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1
68	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1
69	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1
70	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1
71	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
72	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
73	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
74	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
75	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1
76	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2

77	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2
78	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2
79	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2
80	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
81	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
82	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
83	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
84	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
85	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2
86	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
87	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
88	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
93	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
94	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
98	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
99	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
101	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
102	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
103	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

104	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
105	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
106	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
107	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
108	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
109	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
110	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
111	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
112	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
113	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
114	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
115	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
116	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
117	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
118	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1
119	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1
120	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1
121	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
122	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
123	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
124	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
125	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
126	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
127	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2
128	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2
129	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2
130	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2
131	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2

132	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2
133	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2
134	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2
135	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2
136	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2
137	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2
138	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1

Libro de codificación de trabajadores

Preguntas Personas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2

PRUEBA PILOTO

Ítem	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Cree usted que los precios de los zapatos son accesibles?	90	65	48	35	138	100
Para usted ¿La zapatería brinda variedad en sus calzados?	85	62	53	38	138	100
¿En las actividades que realiza la zapatería se refleja organización y orden?	98	71	40	29	138	100
¿La zapatería cuenta con los recursos necesarios para que pueda realizar un trabajo de calidad?	99	72	39	28	138	100
¿Usted cree que la zapatería cuenta con los recursos necesarios para que pueda cumplir con los objetivos propuestos?	97	70	41	30	138	100
¿El personal se muestra interesado en ayudarle a resolver sus dudas?	97	70	41	30	138	100
¿El personal es responsable y demuestra eficiencia en su trabajo?	98	71	40	29	138	100
¿Usted cree que la aplicación de sistema de calidad le permite mejorar la imagen de la zapatería y logra su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente?	99	72	39	28	138	100
¿Usted evalúa el nivel de calidad de los productos y servicios?	90	65	48	35	138	100
¿Consideran que el liderazgo que se ejerce en la	94	68	44	32	138	100

empresa prioriza el servicio al cliente?

¿Ud. se siente comprometido con la empresa?	10	91	1	9	11	100
---	----	----	---	---	----	-----

¿En la organización donde labora se realiza el trabajo en equipo?	10	91	1	9	11	100
---	----	----	---	---	----	-----

¿Considera que te brindan recompensas por el logro de las metas?	10	91	1	9	11	100
--	----	----	---	---	----	-----

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

USER: 45757402

Nro: 082021-00008103
Fecha: 07-05-2021 11:13

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) SILVA JARAMILLO ANA LUCIA MARIVI, con código de matrícula 0811141086, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

PIURA, 07 DE MAYO DEL 2021.



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHINBOTE
FILIAL PIURA

Sra. Ana Silvia Chuyes Guevara
ESPECIALISTA CLR

VºBº CAJA

VºBº BIBLIOTECA (*)

VºBº LABORATORIO/ CLINICA (*)

(*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.

RESULTADO DE TURITIN

[Visualizador de documentos](#)

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 25-feb-2021 23:43 -05
Identificador: 1518555988
Número de palabras: 6037
Entregado: 1

Turnitin proyecto de investigación - Sección ... Por ANA LUCIA
MARIVI SILVA JARAMILLO

Índice de similitud	Similitud según fuente
0%	Internet Sources: 0%
	Publicaciones: 0%
	Trabajos del estudiante: 0%

[incluir citas](#) [incluir bibliografía](#) [excluyendo las coincidencias < 4%](#)

modo: ▼

Change mode

[imprimir](#) [descargar](#)