



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
EMPOWERMENT EN LAS MYPE RUBRO FERRETERIAS  
DEL DISTRITO LA ARENA (PIURA), AÑO 2018**

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

**AUTORA:**

**SERNAQUE SILUPU, KAROL ESTEFANI**

**ORCID: 0000-0002-6626-3933**

**ASESORA:**

**PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ**

**ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PIURA – PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

SERNAQUE SILUPU, KAROL ESTEFANI

ORCID: 0000-0002-6626-3933

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Piura, Perú

### **ASESORA**

Palacios de Briceño, Mercedes René

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, Victor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

## **HOJA DE 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**

Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

A los representantes legales de las MYPE quienes me brindaron la información necesaria para la realización y elaboración de la presente investigación.

## **DEDICATORIA**

A mí querida madre por estar siempre a mi lado,  
por su apoyo incondicional que me brindan  
cada día, para poder lograr lo que me propongo  
y así salir adelante a pesar de las dificultades y  
adversidades que la vida presenta.

## RESUMEN

La presente investigación forma parte de la línea de investigación Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, en función de ello dicha línea ha sido otorgada por la Escuela Profesional de Administración. La investigación tuvo como objetivo general, determinar las características que tiene la gestión de calidad y empowerment en las MYPE rubro ferreterías en el distrito la Arena (Piura), año 2018. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, corte transversal, para el recojo de la información se ha tomado como unidades de estudio a 2 MYPE del rubro ferreterías en donde la muestra para la variable Gestión de calidad a propietarios está conformada por 2 propietarios y con una población de 138 clientes y la variable Empowerment a 23 trabajadores. La técnica para la recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Por ello se obtuvieron los siguientes resultados: Con respecto a los principios de gestión de calidad que logran las MYPE rubro ferreterías los principios que utilizan mayormente es el enfoque al cliente y las relaciones beneficiosas con sus proveedores, además se identificó que los componentes de la gestión de calidad considera que si cuentan con cada uno de los recursos necesarios para poder operar en el negocio. Por otra parte para los principios del empowerment si existe una confianza en equipo tanto interno como externo ya sea con los compañeros de trabajo, con los superiores o con los clientes. Con respecto a los beneficios no se adapta fácilmente al puesto que se le asigna ya que hay un desfavorable clima laboral en la organización.

**Palabras Clave:** Gestión de Calidad, Empowerment y MYPES.

## SUMMARY

This research is part of the research line Quality management in micro and small companies, based on this line has been awarded by the Professional School of Administration. The general objective of the research was to determine the characteristics of quality management and empowerment in the hardware stores in the La Arena district (Piura), year 2018. The methodology was quantitative, descriptive level, non-experimental design, cut cross-sectional, for the collection of the information, 2 MYPE of the hardware stores category have been taken as study units, where the sample for the variable Quality management for owners is made up of 2 owners and with a population of 138 customers and the variable Empowerment a 23 workers. The technique for data collection is the survey and the instrument is the questionnaire. For this reason, the following results were obtained: With respect to the quality management principles achieved by the MYPE in the hardware stores, the principles that they use most are the customer focus and beneficial relationships with their suppliers, it was also identified that the management components Quality considers that if they have each of the necessary resources to be able to operate in the business. On the other hand, for the principles of empowerment if there is trust in both an internal and external team, either with co-workers, with superiors or with clients. With regard to benefits, he does not adapt easily to the position assigned to him since there is an unfavorable work environment in the organization.

**Keywords:** Quality Management, Empowerment and MYPES.

## CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
SUMMARY .....	vii
CONTENIDO.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	xi
INDICE DE CUADROS .....	xiv
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	15
2.1. Antecedentes .....	15
2.1.1. Variable Gestión de Calidad.....	15
2.1.2. Variable Empowerment.....	20
2.2. Bases Teóricas de la investigación .....	23
2.2.1. Gestión de Calidad .....	23

2.2.2.	Empowerment.....	28
III.	HIPOTESIS GENERAL .....	32
IV.	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
4.1.	Diseño de la investigación .....	33
4.2.	Población y muestra.....	34
4.2.1.	Criterios de Inclusión .....	36
4.2.2.	Criterios de Exclusión .....	36
4.3.	Definición y Operacionalización de las variables e indicadores .....	38
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	40
4.5.	Plan de Análisis .....	41
4.6.	Matriz de consistencia .....	42
4.7.	Principios éticos.....	45
V.	RESULTADOS.....	46
5.1.	Resultados.....	46
5.1.1.	Gestión de Calidad .....	46
5.1.2.	Variable Empowerment.....	69
5.2.	Análisis de Resultados .....	80
5.2.1.	Gestión de Calidad .....	80
5.2.2.	Empowerment.....	85
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	87

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA .....	89
ANEXOS .....	96

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>¿Cuál de estos principios considera que contribuye a la eficacia y eficiencia de su negocio?</i> .....	46
Tabla 2 <i>¿Está de acuerdo que el enfoque al cliente es un principio fundamental en toda organización?</i> .....	47
Tabla 3 <i>¿Considera que al aplicar el enfoque al cliente ayuda a comprender las necesidades actuales y futuras del cliente?</i> .....	48
Tabla 4 <i>¿La organización tiene una buena comunicación con sus clientes?</i> .....	49
Tabla 5 <i>¿La MYPE cuenta con los servicios adicionales que sean beneficioso para el cliente?</i> .....	49
Tabla 6 <i>¿La empresa le brinda facilidad de pago al cliente?</i> .....	50
Tabla 7 <i>¿Usted como líder está de acuerdo con el trabajo en equipo dentro de la MYPE para alcanzar los objetivos propuestos?</i> .....	51
Tabla 8 <i>¿Una de las labores más importantes de los líderes es reconocer los logros de los trabajadores?</i> .....	52
Tabla 9 <i>Al ejercer el liderazgo participativo ¿Qué le permite?</i> .....	53
Tabla 10 <i>¿Considera que al aplicar el liderazgo participativo está fomentando la participación activa de los integrantes de su negocio?</i> .....	54
Tabla 11 <i>¿El compromiso del personal permite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la MYPE?</i> .....	55
Tabla 12 <i>La participación del personal ¿Es factor clave en su negocio?</i> .....	56

Tabla 13	<i>¿Considera usted que el personal contribuye en el desarrollo de su negocio? ....</i>	57
Tabla 14	<i>¿Cómo propietario selecciona a los proveedores adecuados para su negocio? ..</i>	58
Tabla 15	<i>¿Usted como propietario evalúa el desempeño de los proveedores en cuanto a calidad, costo y entrega? .....</i>	59
Tabla 16	<i>¿Considera que la relación con el proveedor es beneficiosa para la organización? .....</i>	60
Tabla 17	<i>¿La MYPE tiene relaciones de largo plazo con los proveedores?.....</i>	61
Tabla 18	<i>¿Cree usted que su organización garantiza la fiabilidad de sus servicios? .....</i>	62
Tabla 19	<i>¿Está de acuerdo que las funciones que tiene cada empleado define la organización de su MYPE? .....</i>	63
Tabla 20	<i>¿Cómo calificaría usted la planificación en su negocio? .....</i>	64
Tabla 21	<i>¿Cree usted que la competencia sería un factor que influya en la planificación de su MYPE? .....</i>	65
Tabla 22	<i>¿La MYPE provee los recursos suficientes para satisfacer los requerimientos de los clientes? .....</i>	66
Tabla 23	<i>¿Usted considera que los equipos y recursos materiales que emplea en su MYPE mejoran su calidad de servicio?.....</i>	67
Tabla 24	<i>¿Considera que la responsabilidad de los empleados mejora el proceso de trabajo y servicio de la MYPE? .....</i>	69
Tabla 25	<i>¿Cree que el personal debe comprometerse con su rendimiento en el trabajo? ..</i>	70
Tabla 26	<i>¿Considera usted que en la MYPE existe una confianza en equipo tanto interno como externo? .....</i>	71
Tabla 27	<i>¿Cree que el trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo los objetivos propuestos?.....</i>	72

Tabla 28	<i>¿Usted se adapta fácilmente al puesto que se le asigna?</i>	73
Tabla 29	<i>¿En qué nivel cree que se desarrolla la confianza entre sus compañeros?</i>	74
Tabla 30	<i>¿Cuentan con todos los implementos para realizar sus actividades?</i>	75
Tabla 31	<i>¿Está de acuerdo que los empleados sepan información que sea útil para interactuar con el cliente?</i>	76
Tabla 32	<i>¿Cree usted que el líder ha creado una organización sostenible?</i>	77
Tabla33	<i>¿Mantienen una buena comunicación con el dueño?</i>	78
Tabla 34	<i>¿La comunicación con los clientes es favorable?</i>	78
Tabla 35	<i>¿La responsabilidad es lo fundamental en el trabajo?</i>	79
Tabla 36	<i>¿Cree usted que el compromiso que tiene cada trabajador se debe ver reflejado en el desempeño de sus tareas?</i>	79

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 .....	34
----------------	----

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada “Caracterización de la Gestión de Calidad y Empowerment en las MYPE rubro ferreterías del Distrito La Arena (Piura), año 2018” investigación que forma parte de la línea de investigación Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, en función de ello dicha línea ha sido otorgada por la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote lo cual comprende el campo disciplinar “Promoción de las MYPE”.

Esta investigación se ha establecido de la siguiente manera: En el capítulo I se presenta la Introducción, en el II se demuestra todo lo referido a Revisión de la Literatura, seguidamente en el III se muestra lo que es Hipótesis, luego en el IV se expone la Metodología que comprende el diseño de la investigación, población y muestra, la definición y operacionalización de variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, plan de análisis, matriz de consistencia y principios éticos, seguidamente en el V se exhibe Resultados que conforma los resultados y análisis de resultados, finalmente se presenta el capítulo VI con las Conclusiones.

En la actualidad las MYPES han surgido con mayor importancia, permitiendo que una gran parte de la población peruana sean emprendedores a diferencia de los otros países con un índice muy bajo, por lo que las micro y pequeñas empresas desempeñan un rol fundamental en el crecimiento económico y social en Perú, por lo tanto es la fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado, en un país donde uno de los problemas serios que se está viviendo es la falta de empleo.

Los micros y pequeños empresarios son quienes mayores puestos de trabajo generan en la región Piura, ya que gran parte de la población depende esta actividad. Es por eso que el Perú se encuentra entre los puestos más altos de Latinoamérica, por lo tanto uno de los principales problemas que se presenta en las MYPES es la falta de promoción que hace la existencia de una política económica inadecuada y carente de apoyo a estas mismas. Por lo tanto se puede decir que el estado peruano debido a los grandes problemas que se presenta en las MYPES se está estableciendo diferentes normas para que puedan fortalecer y se desarrollen con igualdad y poder estar formalizados.

Según Pérez (2015) señala que el análisis determinado PEST – PESTEL, son las abreviaturas de sus diferentes factores como: político, económico, social y tecnológico se puede decir que es una herramienta que permite establecer los condicionamientos externos, que las distintas organizaciones pueden tener para lo cual se busca determinar los factores que se caracteriza la gestión de calidad y empowerment en las MYPE rubro ferreterías y como estas pueden afectar a este rubro de mercado por los siguientes factores:

Según los factores políticos – legales, se encuentran reglamentos establecidos por instituciones que emiten diferentes normas y ordenanzas ya sea en lo laboral o en el mercado financiero. Por lo tanto el estado establece la ley N° 30056: Ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo en la micro y pequeña empresa, esto fue publicado el 02 de julio de 2013 por el diario oficial del estado ya que tiene como objetivo principal establecer un marco legal para promocionar la competitividad mediante políticas que le permitan impulsar la mejora y el emprendimiento de la organización llevando así

el crecimiento de estos mecanismos monetarias teniendo así modificaciones en distintas normas (Escalante, 2016).

Según Muypymes (2016) un 64% de las MYPES y de emprendedores consideran que la inestabilidad política afecta categóricamente a cada uno de sus actividades comerciales, puesto que se puede observar que la burocracia hoy en día sigue siendo uno de los principales problemas para poder emprender. Por otra parte el 89% de estos emprendedores recalcan que el sistema tributario es el principal problema al momento de poner una idea de negocio.

En lo que respecta a las MYPES rubro ferreterías también se origina a los reglamentos legales de la ley que ampara o regula a estas mismas es la ley N°28976 de licencia de funcionamiento que tiene como propósito de manifestar el marco jurídico de las disposiciones adaptables que contiene la autorización de trabajo consignada por los diferentes municipios. Sin embargo las MYPE a formarse tienen que iniciar sus trámites inscribiéndose en el registro único del contribuyente (RUC) a la que se refiere la ley N° 26935, ley sobre simplificación de procedimientos para obtener los registros administrativos y las autorizaciones sectoriales para el inicio de las actividades de las empresas, normas complementarias y modificatorias.

Según el factor económico, las microempresas juegan un rol muy significativo en el desarrollo económico del Perú y del mundo, sin embargo no solo son productoras de empleo de la misma manera son también emprendedores que crean el autoempleo reduciendo así la demanda de desempleo por lo tanto estas MYPES favorecen al crecimiento del país contribuyendo al PBI (Diario La Republica, 2015).

En la conferencia realizada por el Diario El Peruano a la Cámara de Comercio de Lima especifico que las MYPES es una parte fundamental en la economía a nivel nacional puesto que ofrecen empleo a un 75% de la población económicamente activa (PEA), por otra parte se señala que las microempresas en esta época tienen muy en claro cada uno de sus objetivos, metas y la forma de como poder conseguirlos es por ello que se presentan diferentes estrategias de inversión, tecnológica, administración, producción, capacitación en la cual se preocupa por obtener mayores utilidades para poder seguir creciendo rentablemente y que el negocio siga funcionando es necesario contar con la formalización para así promover el desarrollo o aumenten su productividad y competitividad (Diario El Peruano, 2018).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018) en el Perú constan de 2 millones 332 mil 218 de empresas de las cuales más del 95% de estas se encuentran en el régimen Mype. Por otra parte Doing Business del Banco Mundial (2019), en su reporte anual nuestro país llevo a ocupar el puesto 51 de 190 economías en el pilar resguardo de los capitalistas minoritarios (Noreñá, 2019).

Por su parte, el Ministerio de la producción indica que el 8 de cada 10 MYPE en el Perú fracasan en sus primeros cinco años siendo así unos de los principales factores al no contar con la información necesaria, actualizada y consistente, que le permite tomar decisiones concretas en un determinado mercado competitivo esto se puede dar en dos formas nacional e internacional.

Las MYPE (ferreterías) afrontan dificultades que delimitan su estabilidad a corto o largo plazo. La tasa de mortalidad hoy en día indica que las actividades comerciales es

aún mayor que en otros estados en vía de progreso que en países ya perfeccionados, esto se debe a que la pequeñas empresas deben realizar estrategias que le ayuden a un corto o largo plazo para que así no se valla a la quiebra, ya que involucra un riesgo y sus probabilidades que exista en el mercado es aun deficiente.

Según la SUNAT en los últimos años la región Piura ha crecido en cuanto a las MYPES formales en un 45 458 por el cual está ocupando el cuarto puesto en cuanto antes a la cooperación empresarial a nivel de la nación y esta es de 3,8%. Aportan así el 42% al PBI nacional y alberga al 60% de la población económicamente activa del país y que generan fuentes de trabajo para la población peruana (Silupú, 2012).

Hoy en día la gran demanda de las ferreterías ha llegado a incrementar su negocio con mayor estabilidad en la localidad, permitiendo a sus clientes ofrecerles mejor calidad en sus productos y satisfacer las necesidades de cada uno de ellos.

En la entrevista realizada al Ministerio de la Producción, las ventas al por menor de los artículos de ferretería, pinturas y de productos en cuanto a vidrio en los diferentes almacenes ascendió en un aproximado de 3,867 millones de soles durante el tiempo de enero y septiembre del año 2017, asimismo estas cantidades intervienen a los conocidos home centers como Maestro Perú, Sodimac, Promart y Cassinelli siendo su aumento de 8,5% en soles durante el mismo periodo en el 2016, al punto de que estas sean ocasionadas por el efecto del Fenómeno El Niño Costero generando el cierre de locales comerciales y reduciendo la obtención de mercadería para el mejoramiento del hogar (Diario El Comercio, 2018).

Según el presidente de la Asociación de Exportadores (ADEX) Alfonso Velásquez se dará un aumento de la remuneración mínima esto impulsara la informalidad laboral y afectara a las empresas, especialmente a las micro y pequeñas empresas ya que se dará su disminución en cuanto a productividad en donde se podría verse obligada su estabilidad en el mercado, sin embargo si se diera el aumento de sueldo mínimo podría desencadenar en la rebaja de personal y a una mayor informalidad laboral (Flores, 2019).

En cuanto al factor socio- cultural este mide la conducta y el comportamiento de cada consumidor como puede ser su estilo de vida, sus aspectos psicológicos o personales y la interacción entre las mismas personas ya sean sus costumbres, tradiciones, gustos o preferencia de cada ser humano.

El distrito de La Arena es uno de los décimos distritos que conforman el departamento de Piura en el norte del Perú, fue creada por la ley N° 4134 y en su amplio territorio a más de 30 caseríos. (Municipalidad distrital de la Arena , 2018) Entre sus personajes ilustres cabe destacar aquellos que son nacidos en estas tierras y otros foráneos, como fue Sixto Zapata Meléndez, Celina Vallejos, Josefa Silva de Vega y Micy Riofrio y actualmente el alcalde Carlos Yarleque Masías

El gobierno regional de Piura en coordinación con la municipalidad distrital de la Arena se hizo oficialmente el título de “Capital regional de la cultura viva comunitaria” que se le fue otorga a merito a la revaloración de la cultura y tradición de dichas comunidades arénense catalogando así como un distrito atractivo turístico regional y fieles herederos de la cultura tallan, siendo este un justo reconocimiento al trabajo que

viene desarrollando el distrito sobre todo a las organizaciones de la comunidad. (Diario El Tiempo, 2017)

El distrito de La Arena se caracteriza por sus distantes costumbres como es bajadas de reyes magos cada 7 de enero de cada año con la participación de diferentes sociedades conocidas del distrito rescatando una tradición conocida como los negritos que es un fervor religioso al honor del niño Dios, velaciones “día de los angelitos aquí se recuerda a los niños fallecido en el bajo Piura en donde cada 1 de noviembre se celebra tradicionalmente en donde se reparte la miel de chancaca y roscas de muerto que se le da a los niños con edad similar a los fallecidos, semana santa, carnavales, en donde también es un lugar muy acogedor donde la mayor parte de su población se dedica a la agricultura.

El distrito de La Arena, la tendencia de demanda viene generando la creación de nuevos negocios que se están acoplando al rubro de ferreterías, estas atraen a la población de distintos caseríos de dicho distrito estas dos MYPES están ubicados en la avenida principal por lo cual son muy concurridas por el servicio y calidad que ofrecen brindándole la confianza a sus clientes.

Respecto al factor tecnológico, se refiere a la aparición de nuevas tendencia en cuanto a la seguridad y equipos de vigilancia, también a las nuevas formas de comunicación que hoy se da como es las redes sociales para promocionar sus productos u ofertas que tienes estas mypes, los equipos electrónicos en donde las cajeras llevan balances y ventas del día, además de contar con maquinaria que les permite a los trabajadores mayor accesibilidad al momento de trasladar sus materiales. El avance

tecnológico es la forma en que las MYPES operan para vender o comprar con distintas sucursales, y la mentalidad del consumidor cambia muy rápidamente al momento de tomar la decisión de la compra ya que se tiene en cuenta el establecimiento su oferta, su ubicación pero también su tecnología y así le dará un plus mayor que otro establecimiento que no tendrán.

Estas tendencias tecnológicas se pueden realizar desde un software de gestión empresarial el cual hace posible disponer de una visión de negocio y facilita la gestión y control a nivel financiero, lo más importante del comercio minorista es la planificación, la cual es elegida por un 89% de los retailers, seguido por el análisis y estadística de la con un 84%, este software permite análisis analizar la gestión completa de la empresa para ganar mayor competitividad en el mercado. (Ulate, 2015)

Las MYPE del rubro ferreterías también presentan grandes oportunidades para crecer como el acceso a nuevas tecnologías como facilidades y nuevas oportunidades que brinda el gobierno, además siempre van a existir amenazas como es la gran competencia de mercado, siendo el caso de las ferreterías que cuenta con gran cantidad de ofertantes y con respecto al precio que dificulta competir con ellos.

Las 5 fuerzas de Porter es un método estratégico que se ve en las MYPES las cuales permiten lograr un mejor análisis del grado de competencia, es decir un mejor análisis de su entorno y, por tanto, una mejor identificación de oportunidades y amenazas, que afrontan MYPES. (Kotler, 2003)

En el nivel interno las micro empresas u organizaciones se utiliza la herramienta organizacional donde se ven las fortalezas para que así ofrezcan productos (materiales) con gran variedad destinados a diferente sectores y así apoyar al mejor desarrollo organizacional y así como también a la variedad de clientes, ya que no solo venden productos sino que también venden servicio y calidad apostando por una atención profesional de los empleados. Además como organización tiene debilidades ya que estas pueden carecer de dirección de estrategias y del manejo de inventarios, lo cual es útil para transformar estas debilidades en fortalezas y tener un mejor desempeño (Feijoó, 2014).

Rivalidad entre competidores, por lo general hace referencia a la rivalidad entre las MYPE que compiten con el mismo rubro. En el distrito de La Arena las ferreterías instaladas en una sola avenida se encuentra: Ferreagro Cotto, Comercializadora y negocios San Rosa, lo cual hace que haya mucha competencia en el rubro, por lo tanto existe una competencia directa y esto ocasiona que la rivalidad sea aún más intensa y provoque que sigan esforzándose para poder conseguir mayor consumidores en el mercado.

Poder de negociación de los proveedores, existe una gran variedad de proveedores en el sector de ferreterías pero muy pocas de estas ofrecen productos de calidad y garantía para que las MYPE continúen con buena imagen hacia sus clientes, el poder va a ser balanceado entre proveedor y MYPE. Ya que la situación sería aún más complicada y los insumos no son sustitutos y en ocasiones de alto costo, siempre y cuando sea de mucha importancia la selección y negociación con los proveedores teniendo el balance de la ventaja de las materias primas con la producción ya que este representa un factor que ayuda a contribuir y lograr el desarrollo de la micro y pequeña empresa.

Los proveedores deberán tener una buena relación con la MYPE, además de trabajar con un proveedor por producto pero en caso que exista un proveedor que cubra toda la materia prima se debe inclinar por este mismo.

Poder de negociación de los compradores, este trabaja constantemente para poder perfeccionar su atención y asimismo entregar un buen servicio a sus consumidores y de esta manera obtener mayor rentabilidad y que haya un valor agregado al servicio sin tener que elevar o reducir los precios a los productos (materiales), a mayor cantidad de consumidores mayor serán los requerimientos en disminución a costos y mayor calidad de servicios por lo cual las MYPE deben usar estrategias para así atraer a más cantidad de clientes le sea posible, además lo que debe hacer es ampliar su mercado para que no afecte los ingresos de la ferretería.

Riesgo de ingresos de nuevos competidores, es cada vez mayor en el rubro, por lo tanto para que una MYPE pueda ser competitiva tiene que contar con un índice más alto a las demás ya sea con la variedad de productos a comercializar o con la distribución directa de muchos de los productos, además se debe tener conocimiento del negocio no solo en lo administrativo sino en lo técnico, es por eso que surge la entrada para nuevos competidores.

Amenazas en productos sustitutos, son los que satisfacen la misma necesidad pero se diferencian por su calidad, en este rubro el ingreso de productos sustitutos no es muy elevada a pesar que hay muchas marcas que fabrican productos similares son muy pocas las que brindan y ofrecen mayor calidad lo que es muy importante para los clientes, la

situación es complicada si los productos sustitutos son más avanzados ya sean tecnológicamente o que estos ingresen a precios más bajos.

Las MYPE rubro ferreterías del distrito de La Arena, son negocios dispuestos al servicio del cliente, ya que en ellas se pueden encontrar gran variedad de producto variados que serán de mucho beneficio para para el comprador. Estas MYPES se encuentran al alcance del público en general porque serán ellos quienes decidan donde ir a comprar sus productos.

Para una mejor solución de cualquier problema que se presente en las MYPE se debe aplicar las 5M's que vienen a ser los pilares que se fijan en la causa principal del problema siendo esta una herramienta fundamental de los sistemas de Calidad Total y Mantenimiento Productivo Total (Herrera, 2011).

La mano de obra, en este rubro es de mucha importancia, porque es la clave para los microempresarios y así no tengan ningún inconveniente o problema en su negocio, esto se mide mediante un numero de sugerencias bien elaboradas para ver cómo está el ánimo de los trabajadores además de saber el nivel de habilidad del personal de un sector o proceso.

Entre la maquinaria para estas micro y pequeñas empresas existe un proceso que les permite saber la causa de funcionamiento de principio a fin, sobre todo cuando en estas intervienen máquinas de buena calidad que ayuda a detectar anomalías antes y después que se inicie el negocio para no ocasionar ningún inconvenientes en sus producto o negocia al momento de ser trasladados.

En la materia prima se puede apreciar que los materiales empleados son la base fundamental para este rubro, además de contar con un buen sistema a lo largo y durante el proceso de almacenaje permitiendo identificar a las materias primas que no lleguen a cumplir con ciertas especificaciones ya que pueden llegar a ser muy defectuosas para el personal de trabajo como es la maquinaria de construcción, cerraduras, compresores u otros implementos.

Los clientes al momento de comprar la materia prima ven la cantidad (volumen), calidad, precio y el tiempo de entrega que llevara al momento de ser trasladado siendo estas las principales características que ayudaran a detectar en la compra de materias primas y suministros, entre los que se destacan los precios competitivos, los tiempos de entrega que deben ser oportunos además de la calidad apropiada y que estos tengan una disponibilidad programada.

Las características respecto a su infraestructura de cada una de las ferreterías que están siendo investigadas cuentan con amplio espacio para la distribución y atención de los clientes además con almacén para lo que es materiales de construcción.

Así mismo, la situación antes descrita permite conocer: ¿Qué características tiene la gestión de calidad y empowerment en las MYPE rubro ferreterías del distrito La Arena Piura, año 2018?, problemática que hoy en día existe en el departamento de Piura. Por lo tanto el objetivo general que se ha establecido se puede enunciar como: “Determinar las características que tiene la gestión de calidad y empowerment en las MYPE rubro ferretería del Distrito La Arena (Piura), año 2018”. Mientras que los objetivos específicos son: (a) Identificar los principios de gestión de calidad en las MYPE rubro ferreterías del

Distrito La Arena (Piura), año 2018; (b) Determinar los componentes de la gestión de calidad en las MYPE rubro ferreterías del Distrito la Arena (Piura), año 2018; (c) Identificar los principios del empowerment en las MYPE rubro ferreterías del Distrito la Arena (Piura), año 2018, (d) Determinar los beneficios del empowerment en las MYPE rubro ferreterías del Distrito la Arena (Piura), año 2018.

Por lo tanto la presente investigación se elabora con el objetivo de poder llegar a conocer las características de la gestión de calidad y empowerment de las MYPE rubro ferreterías de Distrito la Arena (Piura), año 2018, ya que estará en la disposición de poder conocer diferente puntos estratégicos sin embargo la gran parte de las MYPE son empíricas, es decir no cuentan con información ya que a través de esta ardua investigación se busca ayudarlos brindándoles información importante y sustancial sobre estas dos variables de estudio, contando así con un diagnostico en donde servirá para futuras investigación. Es por eso que la ley universitaria 30220, exige a los estudiantes de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH – CATÓLICA) el requerimiento del grado de bachiller, la elaboración y la aprobación de una tesis o trabajo de investigación para la obtención correspondiente del título profesional.

Se justifica de forma teórica porque se realiza con el propósito de aportar al conocimiento ya existente según los diversos autores como: Gonzales & Bermeo (2016) quienes explican sobre la variable Gestión de calidad y describen como un proceso orientado en el mejoramiento de los productos, servicios y procesos, los cuales al momento de mejorar esto pueden originar un gran impacto en cuanto a la productividad, satisfacion del cliente y como no en las utilidades de la empresa, asimismo en cuanto al

Empowerment tenemos a Scott & Jaffe (2017) con su libro titulado “Empowerment: Cómo otorgar poder y autoridad a su equipo de trabajo”, siendo una estrategia para aumentar la confianza, responsabilidad y el compromiso de los trabajadores además de ser una herramienta necesaria que funciona en el cambio de cultura en trabajo.

La correspondiente investigación aplicara la metodología científica donde empleara tanto fuentes primarias como secundaria para la obtención de los datos, además se determinara el tamaño de la población y la muestra, siendo esta diseñada por un cuestionario para el recojo de toda la información es decir generar así un conocimiento valido y confiable, en lo cual se acude a expertos para lograr profundizar la información y pueda ser utilizada en otros trabajos d investigación.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Variable Gestión de Calidad**

Rojas (2016) realizó una investigación titulada “Implementación del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 en Ferreterías (Guayaquil), año 2015” en la Universidad Politécnica del litoral de Ecuador. El tipo de metodología que se utilizó es descriptiva, siendo así la conclusión: la implementación del sistema de gestión de calidad servirá para realizar una evaluación de capacidad a nivel organizacional para cumplir con los requisitos del cliente, reglamentarios internos, además para prevenir las desconformidades. Para el desarrollo de la metodología se realizó capacitaciones al personal acerca de la gestión de calidad y los beneficios que tendría en la compañía, se realizó la planificación de la implementación del SGC y se determinó el comité de calidad, manual de calidad, política y objetivos de calidad, procedimientos e instructivos de trabajo, indicadores de gestión.

Gómez (2014) en su investigación “Diseño de un modelo gerencial basado en los 8 principios de gestión de la calidad para inversiones SBR. C.A” presentada en la Universidad Católica Andrés Bello (Caracas- Venezuela), para esta investigación se empleó la metodología proyectiva documental, concluye que el enfoque basado en procesos es uno de los principios de gestión de calidad el cual ayuda a lograr una gestión gerencial eficaz y enfocada hacia la calidad, por lo tanto ayuda a identificar en primera

instancia los procesos de la organización, sin embargo existen procesos que son primordiales y no se encuentran claramente identificados.

García (2015) en su investigación denominada “Propuesta de diseño del sistema de gestión de la calidad en eléctricos nacionales (Elentrac), según la norma ISO 9001:2000” presentada en la Universidad Politécnica Nacional (Quito- Ecuador) la investigación es de tipo descriptiva, en donde se concluye que un sistema de gestión de calidad funcionaria de una manera más eficaz si todos los integrantes de la organización cambia su mentalidad, su forma de trabajar pensando en mejorar continuamente tras la búsqueda de la calidad en todas las actividades que realicen y estando consientes que mejorar no implica simplemente tratar de hacer el bien sino de mejorar de manera continua implica aplicar sus conocimientos. Asimismo mejorar la forma de organizar su producción diaria transformando su trabajo habitual en trabajos por procesos y sobre todo cambiar el sentido de calidad.

Poma (2016) en su tesis “Caracterización de la gestión de calidad y formalización de la MYPES en el sector comercio rubro ferreterías en la Provincia de Leoncio Prado Tingo María periodo 2015 – 2016” presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Tingo María). La presente investigación tuvo como objetivo general describir principales características de la gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector ferreterías de la Provincia de Leoncio Prado Tingo María periodo 2015. La metodología empleada en investigación fue de tipo cuantitativo, del nivel descriptivo y de diseño no experimental.

Concluye que la gestión de calidad existe un conocimiento sobre la estandarización de los productos a la vez gran parte de las MYPES utilizan documentos de gestión para el desarrollo de sus actividades.

Yacupoma (2017) en su investigación “La gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de Huarmey, caso: ferretería Santa María S.A.C, año 2016” presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Chimbote). La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente en micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de Huarmey, caso: ferretería Santa María S.A.C, año 2016. La metodología empleada fue de tipo descriptivo.

La investigación concluye que la gestión de calidad las micro y pequeñas empresas aplican una gestión de calidad para la atención a los clientes a las vez han aplicado técnicas modernas para la mejora de gestión de calidad en sus micro y pequeñas empresa, han capacitado a sus colaboradores en atención al cliente y todos creen que con buen servicio de calidad mejora la productividad en la empresa, crearon sus empresas para generar ganancias, afirman que sus colaboradores brindan una atención de calidad y que prioridad es la atención con amabilidad.

Ugaz (2018) realizó una investigación titulada “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001 aplicado a las MYPE rubro ferretería (Lima), año 2018” en la Universidad Católica del Perú. El tipo de metodología que se utilizo es descriptiva, siendo así la conclusión: Con

esta propuesta se busca responder a las exigencias del cliente, de la organización, y mejorar el desempeño global. El objetivo del trabajo es analizar la situación actual de la empresa y mediante ello diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad, demostrando que a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, le permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción del cliente. Para realizar la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad se utilizó como herramienta de estudio la norma ISO 9001, la cual se revisó e interpretó cada uno de sus requisitos. A partir de ello se establecieron las bases para el diseño del sistema.

Agurto (2014) realizó una investigación titulada “Sistema de gestión de calidad del área de recursos humanos de la empresa ADEN” presentada por la Universidad de Piura (Piura), tiene como objetivo general el de establecer un Sistema de Gestión de Calidad cuyo alcance es el área de recursos humanos. Empleando una metodología de tipo descriptiva, donde concluye que la utilidad de un sistema de gestión de calidad se basa en el ordenamiento del desarrollo de un conjunto de actividades, para tener un mejor control de los servicios brindados permitiendo alcanzar mejores resultados y teniendo facilidad en la detección de errores y solución de los mismos. La norma ISO 9001, nos indica el uso del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Controlar y Actuar), el cual es tomado como un modelo en el desarrollo de todos los procesos.

Masías (2016) con su investigación titulada “Formalización y gestión de calidad de las MYPE comerciales rubro ropa del mercado central de Talara (Piura), año 2016” presentada en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, (Piura). Teniendo como objetivo general identificar los factores que caracterizan a la formalización y gestión de

calidad en las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016. Para esta investigación empleo la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental transversal. Concluyó que el nivel de satisfacción de los clientes sobre la gestión de calidad en las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara, es alto porque les brindan un producto y servicio de calidad que cubre sus expectativas, reciben trato amable y respetuosa por parte de la tienda. Muchos de los clientes recomendarían la MYPE donde realizaron su compra.

Castillo (2019) tesis titulada “Caracterización de gestión de calidad e innovación de servicios en las MYPE, rubro ferreterías Piura Centro, año 2017” presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura). Teniendo como objetivo general determinar las características que tienen la Gestión de Calidad e Innovación de Servicios de las MYPE, rubro Ferretería Piura Centro, año 2017. Por lo cual la metodología propuesta para la investigación es de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal.

Concluyo que la investigación realizada en las MYPE rubro ferreterías, se ha identificado los beneficios que tiene la gestión de calidad considerando que los indicadores tales como: lo económico, confiable y satisfacción en su mayoría son de gran importancia porque permite fidelizar a los clientes a través de los productos que se brindan de primera calidad de esta manera genera rentabilidad para los negocios enfocados en el rubro de ferreterías ubicadas en el centro de Piura.

### **2.1.2. Variable Empowerment**

Alvarez, Argueta, & Benitez (2017) en su tesis “Empowerment como técnica administrativa moderna para lograr la eficiencia en la toma de decisiones aplicada a las Empresas Ferreteras de la ciudad de San Miguel” presentada en la Universidad Nacional de el Salvador (El Salvador). La presente tesis tiene como objetivo general aplicar el empowerment como técnica administrativa moderna para lograr la efectividad en la toma de decisiones de los empleados en la Empresa Ferretera San José. La metodología empleada en esta tesis es la investigación descriptiva y correlacional.

Concluye que la comunicación efectiva es importante ya que contribuye a mejorar de manera clara las responsabilidades que tienen cada empleado dentro de la empresa, logrando así los objetivos organizacionales que se han propuesto, así mismo los canales de comunicación permiten que el gerente y el empleado puedan comunicarse de manera precisa, eficaz y directa ya que para la mayoría de las empresas consideran efectivos los canales de comunicación para realizar cualquier actividad dentro de la organización.

Freire (2014) en su tesis titulada “El empowerment y su incidencia en el compromiso laboral de los funcionarios de la dirección provincial del instituto ecuatoriano de seguridad social de Tungurahua”, presentada en la Universidad Técnica de Ambato (Ambato – Ecuador). La investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la aplicación del empowerment en el compromiso laboral de los funcionarios de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Tungurahua. La metodología de la presente tesis es de tipo exploratoria, prospectiva y correlacional. Concluye que los

funcionarios estarán dispuestos a comprometerse con la Institución, cuando perciban que ésta les permita participar activamente en la dinámica organizacional con autonomía y libertad de acción en el desempeño de sus funciones.

Sánchez (2016) en su investigación titulada “Empowerment como recurso para potencializar el desarrollo efectivo de los programas de responsabilidad social empresarial” presentada en la Universidad de Guayaquil (Guayaquil - Ecuador). La presente tesis tiene como objetivo general proponer estrategias de empowerment orientadas al desarrollo de una cultura organizacional socialmente responsable en las organizaciones y colaboradores, empleando una metodología descriptiva. Concluyo que el presente trabajo de investigación genera un importante aporte teórico al mostrar como el empowerment se convierte en un concepto clave que permitiría aumentar la participación de los colaboradores a iniciativas de RSE siempre y cuando existan los canales de comunicación y motivacionales adecuados para asegurar la vinculación de esta forma mejorar las iniciativas de RSE.

Cabrera & Rodriguez (2016) en su tesis “Empowerment y calidad de servicio en la Corporación Herrera S.A.C. Chiclayo, 2016” presentada en la Universidad Señor de Sipán (Pimentel). La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre empowerment y calidad de servicio en la Corporación Herrera S.A.C. Chiclayo, 2016. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, correlacional. Concluyeron que el nivel de empowerment existente en la Corporación Herrera S.A.C. según las respuestas de los colaboradores son ineficiente en un 73% esto se debe a que no existe mucho

compromiso por parte del personal en relación al empoderamiento que les puede ofrecer la corporación.

Yucra (2017) en su investigación titulada “El empowerment y la productividad en el área de ventas de la empresa Grupo Fer. Cons S.A.C. de la Ciudad de Juliaca, año 2017 presentada en la Universidad Nacional del Altiplano (Puno). La presente investigación tiene como objetivo general determinar el nivel de empowerment y el índice de productividad del área de ventas de la empresa Grupo Fer. Cons S.A.C. de la ciudad de Juliaca, periodo 2017. La metodología en esta investigación fue de tipo descriptivo. Concluye que el nivel de empowerment percibido es regular, puesto que los trabajadores manifiestan que solo algunas veces tiene acceso a las dimensiones del empowerment.

Malpartida (2016) en su tesis titulada “Empowerment y desempeño laboral en la Tienda Comercial Rivera del distrito de Huánuco, 2016” tesis presentada en la Universidad de Huánuco (Huánuco). Teniendo como objetivo general analizar cómo influye el empowerment en el desempeño laboral de la Tienda Comercial Rivera Huánuco 2016. Siendo la metodología de esta investigación de tipo documental y de nivel descriptivo. Se llegó a la conclusión que el empowerment es una herramienta a través de la cual se capacita a los colaboradores para otorgarles responsabilidad y poder para que puedan tomar sus propias decisiones lo que va a permitir que la comunicación sea más fluida y que pueda existir un ambiente donde el liderazgo pueda compartirse entre todos los niveles de la empresa (niveles más altos y niveles más bajos de la empresa), los beneficios que el empowerment trae consigo son: compromiso y autoridad, trabajo en equipo, aumento de la satisfacción, incremento de la responsabilidad, entre otros.

Mauriola (2015) en su tesis. “Análisis de empowerment de empresas turísticas y la satisfacción del cliente para diseñar una propuesta de mejora, caso: Canchaque, Huancabamba, Piura-Perú” sustentada en la Universidad Nacional de Piura (Piura), empleando una metodología descriptiva, el autor llegó a concluir que el nivel de percepción de los clientes sobre la calidad de servicio y la satisfacción del mismo en la ciudad existe correlación con el servicio además corresponde a la dimensión y satisfacción global.

Alarcón (2015) en su tesis “Planificación estratégica y empowerment en docentes de la Institución Educativa “Miguel Grau”, UGEL de Chulucanas, Piura” sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Piura), empleando una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básico, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal, llegando así a la conclusión Existe relación significativa entre la planificación estratégica y el empowerment en docentes de la Institución Educativa “Miguel Grau” – La Encantada, UGEL de Chulucanas, provincia de Morropón, departamento de Piura, 2015.

## **2.2. Bases Teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Gestión de Calidad**

La gestión calidad parte de una percepción como una recopilación de técnicas, utilizables de manera estricta para el control de calidad de productos y de los diferentes procesos que se asemejan a un nuevo modelo de la dirección de organizaciones de una manera circunstancial, preciso y oportuno adquiriendo así diferentes semblantes del

proceso administrativo, de manera que este sistema busca aumentar el grado de complacencia de cada uno de los clientes ante los servicios recibidos (Camisòn, Cruz, & Gonzàles, 2014).

Podemos decir entonces que es un conjunto de medidas beneficiosas a una corporación, conexas entre sí a partir de ello la compañía logrará administrar de forma organizada la calidad de la misma, por lo que en el mercado se puede conseguir a descubrir una gran complejidad de presentadores de gestión de calidad los cuales son determinados por una corporación normalizadora como las Normas ISO. Por lo tanto esto le admite a la organización a poder validar el régimen de calidad a través de una auditoria por parte de estos esquemas eso por eso que la regla que evalúa la calidad es la ISO 9001.

#### **2.2.1.2. Principios de la Gestión de Calidad**

Desde una perspectiva los principios de gestión de calidad sirven de referencia para la dirección de cada una de las empresas del mismo modo está enfocado hacia la adquisición de mejorar el desempeño de sus actividades (Qualired, 2015).

Según Lizarzaburu (2015) de acuerdo a la ISO 9001:2015 señala los siguientes Principios:

- (a) **Enfoque al cliente.-** Las empresas dependen de sus consumidores y por lo tanto entienden cada una de sus necesidades presentes y futuras ya que también debe cumplir con sus requerimientos y así trabajar en cada una de sus perspectivas. Al emplear este principio sobrelleva a las siguientes operaciones dentro de la empresa:

- Entender cada una de sus necesidades y expectativas de los consumidores respecto a la empresa.
- Informar estas necesidades y expectativas a toda la empresa.
- Evaluar la satisfacción del cliente y actuar en consecuencia.
- Tramitar los procesos relacionados con el cliente.

**(b) Liderazgo.-** Es aquí en donde los líderes constituyen la unidad de propósito y orientación de la organización es decir ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a ser participe e involucrase totalmente para lograr los objetivos de la organización al momento de aplicar este principio conlleva a:

- Ser proactivo.
- Entender y adecuarse a los cambios exóticos de la organización.
- Considerar cada una de las necesidades de cualquier grupo, que sea conveniente para la organización como también impropios a esta.
- Construir una clara visión de la organización a largo plazo.
- Reconocer y condecorar las contribuciones de las personas de la organización.
- Formar y enseñar a las personas de la organización.

**(c) Participación del personal.-** La dirección, ejecución y verificación de las actividades que influyen en la calidad, son el personal quienes deben comprender las necesidades y expectativas de los clientes y establecer los objetivos y requisitos que deben alcanzarse y respetarse dirigiendo, realizando o verificando las actividades y aportando o iniciando soluciones ante los

problemas de calidad que se presenta. La aptitud y la actitud del personal que forman parte de la organización marcan el hecho diferenciador dentro del sistema de gestión de la calidad. Al usar este principio conlleva las siguientes acciones por parte del personal de la organización:

- Admitir el compromiso para solucionar problemas.
- Investigar activamente oportunidades de mejora.
- Compartir el conocimiento.
- Sentirse orgulloso de persistir a la organización.

**(d) Enfoque basado en procesos.-** Según Sirvent, Gisbert, & Pérez, (2017) un resultado anhelado se consigue eficientemente cuando las actividades y los recursos respectivos se gestionan a manera de un proceso, por lo tanto la organización debe organizarse mediante procesos y contrastar objetivos para cada uno de ellos, es por eso que la organización deberá determinar:

- Las entradas y los resultados esperados de estos procesos.
- Los discernimientos y técnicas, conteniendo aproximaciones como indicadores de desempeño para poder certificar el funcionamiento eficaz y tener el control de estos.
- Los recursos necesarios y su disponibilidad.

**(e) Mejora continua.-** Este principio deber ser el objetivo intacta de la organización es decir como una actividad recurrente para mejorar el desempeño podemos también encontrar dos tipologías de perfeccionamiento la primera mediante un avance tecnológico y la segunda mediante la mejora de todo el procesos productivo como :

- Fomentar la prevención de defectos.
- Fomentar la innovación.
- Evaluar periódicamente la organización haciendo uso de criterios de excelencia.

**(f) Toma de decisiones basadas en hechos.-** Muchas de las decisiones que toman los gerentes y el personal directivo de una empresa se basa en el fundamento de la intuición y en la práctica. Para este principio se obtienen ventajas competitivas como la toma de decisiones basada en información veraz y fiable, el aumento de la capacidad para manifestar la eficacia de las decisiones mediante el informe a datos objetivos y el aumento de la capacidad para analizar, debatir y cambiar las opiniones y decisiones (González & Arciniegas, 2016). Este enfoque conlleva a que:

- Consentir a todas las personas el acceso a los datos que necesiten.
- Garantizar que los datos y la información son fiables y precisos.
- Examinar la información y los datos con la metodología adecuada.

**(g) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.-** Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa incrementa la capacidad de ambas partes ya que las organizaciones requieren de proveedores confiables que conozca sus necesidades y expectativas, por otra parte ayuda a optimizar los costos y recursos.

### 2.2.1.2. Componentes de la Gestión de Calidad

Según Hernández, Barrios, & Martínez (2018) existen elementos de la gestión de calidad entre ellos se encuentran los siguientes: estructura organizacional, planificación, recursos, procesos y procedimientos, todos estos están relacionados entre sí es decir que si uno de ellos falla lleva a que no se puede tener un sistema de gestión de calidad.

- (a) **Estructura Organizacional.-** Este se refiere a la jerarquía, ocupaciones y responsabilidades que especifica una organización con el único fin de alcanzar sus objetivos.
- (b) **Planificación.-** Se constituye por el conjunto de acciones el cual accede que la organización trace una proyección para así poder lograr los objetivos planteados anteriormente.
- (c) **Recurso.-** Se refiere a todo aquello que va a necesitar para así lograr y lograr los objetivos de la organización.
- (d) **Procesos.-** Es el conjunto de actividades que se encargan de transformar los elementos de entradas en productos o servicios.
- (e) **Procedimientos.-** Se refiere a la forma en el cual se lleva a cabo el proceso, es decir es el conjunto de los pasos detallados que se deben realizar para así poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio.

### 2.2.2. Empowerment

Podemos decir que el empowerment es uno de los nuevos paradigmas en el entorno empresarial y como una herramienta de gestión que admite ampliar el nivel de compromiso del talento humano, perfeccionando la administración racional de las

actividades y optimiza recursos importantes. Por otra parte Miranda (2015) destaca que el entorno esta cambiando radicalmente y que estas permutaciones afectan el desarrollo de las organizaciones por lo que los gerentes tienen que entender la situación organizacional para originar cambios.

Por ende el empowerment es una herramienta de gestión que es utilizado por las organizaciones para la administración y aporte de responsabilidades, habilidades y autoridad donde los empleados tienen la oportunidad y compromiso para dar lo mejor de sí bajo el liderazgo de un gerente que los oriente y haga participe de la toma de decisiones en un ambiente de trabajo que permita a los individuos aprender, crecer, desarrollarse y así contribuir al éxito empresarial (Cálix, Martínez, Vigier, & Núñez, 2016).

#### **2.2.2.1. Principios del Empowerment**

Según Muñoz (2013) sus principales principios que definen la filosofía del Empowerment para la organización son:

- **Autoridad y responsabilidad.-** Asignar autoridad y responsabilidad sobre las actividades, y definir en conjunto estándares de excelencia.
- **Retroalimentación.-** Proveer de la retroalimentación oportuna sobre el desempeño de los miembros del proceso y reconocer oportunamente los logros.
- **Confiar en el equipo** y tratar a los colaboradores con dignidad y respeto.
- **Enfoque en la mejora continua.**
- **Información y capacitación.-** Proveer de la capacitación, información y otras herramientas necesarias para alcanzar los objetivos y metas.

### **2.2.2.2. Beneficios del Empowerment**

Según Moreno (2017) estos patrociniados amplían el rendimiento, haciendo la organización más vigorosa conservando a sus solicitantes estar satisfechos y tener un personal vanidoso y comprometido, esta herramienta está apto de revolverse los retos y obstáculos que se presenta como los cambios tecnológicos y la globalización.

**Repartiendo responsabilidades.-** El objetivo de este proceso es destinar responsabilidades y autoridad al mismo tiempo generando mayor responsabilidad de los empleados y posibilita la capacitación horizontal. Según Alles (2015) la capacidad para poder emprender diferentes labores ya sean eficaces las cuales están puestas a mejorar y potenciar el talento de los individuos.

**Liderazgo en equipo.-** Una de las mayores bondades del empowerment es la creación de un liderazgo compartido y de tareas administrativas ya que este deriva del equipo de trabajo en sí y no recae en una sola persona.

**Forma un equipo efectivo.-** El grupo debe estar conformado y consolidado de gente comprometida, flexible y creativa.

**Satisface y cautiva al cliente.-** Se convierte en la herramienta estratégica que fortalece el que innovar del liderazgo, da sentido al trabajo en equipo y que la calidad total deja de ser una ética y se convierte en un técnica funcional.

**Cumple los objetivos.-** La delegación de responsabilidades es de vital importancia, por lo tanto se basa en la confianza, respeto y tolerancia al dictamen,

deduciendo que el proceso conlleva a una formación, comunicación y claridad que es el único camino para lograr los objetivos deseados.

**Convéncete.-** Trabaja con mayor confianza, ya que mejora su autoestima por lo que este hecho se refleja en la productividad y la satisfacción de laborar para una empresa que lo toma en cuenta. Logrando así un proceso más eficiente para la toma de decisiones, ya que la comunicación es efectiva, oportuna y confiable en todos los niveles.

### **III. HIPOTESIS GENERAL**

Según López (2013) la investigación realizada no se registra hipótesis debido a que es de tipo descriptiva ya que se fundamenta en la caracterización de un hecho o fenómeno con el único fin de establecer su estructura y comportamiento, ya que su propósito principal es observar y cuantificar la modificación de una o más características, sin establecer relaciones entre estas, por lo tanto cada características o variable se conceptualiza de una manera autónoma o independiente la cual no se hace uso de hipótesis.

## **IV. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1. Diseño de la investigación**

La metodología de la investigación es de tipo cuantitativo, porque permite examinar los datos de una manera científica o en forma numérica, generalmente con la ayuda de la estadística en donde recoge y analiza datos sobre las variables y estudia las propiedades o fenómenos cuantitativos de la situación problemática de una manera objetiva y precisa en donde los resultados se pueden generalizar (Hernández & Mendoza, 2018).

El nivel de esta investigación que se utilizó fue descriptiva, porque busca especificar las propiedades y las características de los perfiles de cada una de las personas, grupos, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis de los hechos que se dan en un contexto determinado. Por lo tanto dicha investigación se fundamenta en describir las variables de estudio gestión de calidad y empowerment en las MYPE rubro ferreterías del distrito de la Arena (Tomayo , 2016).

El diseño de esta investigación fue no experimental, porque se realiza sin manipular ninguna de las variables, esto quiere decir que se observa los fenómenos tal y como se están dando en su ambiente natural para así poder analizarlos. Por lo tanto es de corte transversal en donde la recolección de los datos y la aplicación de los instrumentos que se usaron como medio de recolección de información en un solo momento (Maldonado, 2016)

## 4.2. Población y muestra

### **Población:**

Se ha determinado como población de estudio a las MYPE rubro ferreterías del Distrito la Arena (Piura), en las cuales se ha tomado como unidades de estudio para la variable Gestión de Calidad a propietario y clientes y Empowerment a los trabajadores. Para lo cual detallamos el siguiente cuadro:

*Cuadro 1*

### **RELACIÓN DE LAS MYPE**

<b>RELACIÓN DE MYPES INVESTIGADAS</b>			
<b>ITEM</b>	<b>MYPE</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>N° DE TRABAJADORES</b>
<b>1</b>	F.C	Jr. Comercio	10
<b>2</b>	C. N	Jr. Comercio	8
<b>TOTAL</b>			18

Elaboración Propia

Población Finita: Cuando se conoce cuantos elementos tiene la población, es decir no se establece ninguna fórmula, en este caso población finita es para trabajadores.

Población Infinita: cuando no se conoce el número de las unidades del que está compuesta una población, es aquí que se aplica fórmula para una población infinita en este caso es para clientes.

### **Muestra**

Según la fórmula es menor a 50 individuos en donde la población es igual a la muestra, entonces  $N = M$ .

$$N = M$$

$$2 = 2$$

Según Arias (2010) la fórmula para la población infinita es la siguiente:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{(e)^2}$$

Para conocer la cantidad de clientes de las MYPE rubro ferreterías del distrito La Arena se aplicó una prueba piloto a 30 personas, cuya pregunta formulada fue ¿Usted acude a las MYPES rubro ferreterías del distrito La Arena?, dando como resultado que el 27 de las personas respondieron que si acuden y 3 personas dijeron que no acuden a las ferreterías del distrito La Arena. Con los resultados obtenidos se remplazó la fórmula de población infinita.

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.90 \cdot 0.10}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(3.8416) \cdot 0.09}{0.0025}$$

$$n = 138.30$$

Dónde:

$Z^2 =$  Grado de confiabilidad (95% => 1.96)

$p =$  Probabilidad que ocurra  $\frac{27}{30} = 0.90$

$q =$  Probabilidad que no ocurra  $(1 - p) = 0.10$

$e =$  Margen de error (0.05)

Por lo tanto para la variable gestión de calidad, el tamaño de la muestra está representado por 138 clientes. Por lo que podemos distribuir esta cantidad en las 2 MYPES investigadas con 69 clientes para una MYPE y 69 clientes para la siguiente MYPE.

#### **4.2.1. Criterios de Inclusión**

- Propietarios con disponibilidad de las MYPE ubicadas en el Distrito la Arena.
- Personas mayores de 18 años aptas para brindar información con la encuesta de estudio.
- Personas entre 18 y 60 años.
- Clientes que acuden frecuentemente a las ferreterías.

#### **4.2.2. Criterios de Exclusión**

- Las personas que no se encontraron con disponibilidad de tiempo para desarrollar la encuesta y proporcionar información suficiente.
- Personas menores de 18 años no aptas para brindar información.

- Clientes con poca amabilidad.

### 4.3. Definición y Operacionalización de las variables e indicadores

Tabla 4.1: Operacionalización de las variables

VARIABLES	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición Operacional	Escala	Fuente
<b>Gestión de Calidad</b>	La gestión calidad parte de una percepción como una recopilación de técnicas, utilizables de manera estricta para el control de calidad de productos y de los diferentes procesos que se asemejan a un nuevo modelo de la dirección de organizaciones de una manera circunstancial, preciso y oportuno adquiriendo así diferentes semblantes del proceso administrativo (Camisón, Cruz, & Gonzàles, 2014).	Principios	Enfoque al cliente. Liderazgo. Participación del personal. Relaciones con el proveedor.	La dimensión de “principios” se medirán con sus indicadores “enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal y relaciones” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Nominal Ordinal	Clientes / Propietarios
		Componentes	Estructura organizacional Planificación Recursos Procesos Procedimientos	La dimensión de “componentes” se medirá con los indicadores “estructura organizacional, planificación, recursos, procesos y procedimientos” con la técnica encuesta y el instrumento cuestionario.	Nominal Ordinal	
<b>Empowerment</b>	Podemos decir que el empowerment es uno de los nuevos paradigmas en el entorno empresarial y como una herramienta de gestión que admite ampliar el nivel de compromiso del talento humano, perfeccionando la administración racional de las actividades y optimiza recursos importantes (Miranda,2015)	Principios	Autoridad y responsabilidad Retroalimentación Confiar en el equipo Enfoque en la mejora continua Información y capacitación	La dimensión de “principios” se medirán con los indicadores “Autoridad y responsabilidad, Retroalimentación, Confiar en el equipo, Enfoque en la mejora continua, Información y capacitación” con la técnica encuesta y el instrumento cuestionario.	Nominal Ordinal	Trabajadores
		Beneficios	Repartiendo responsabilidad Liderazgo	La dimensión de “beneficios” se medirán con los indicadores “repartiendo responsabilidad, liderazgo, satisface y	Nominal	

			Satisface y cautiva al cliente	cautiva al cliente” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Ordinal	
--	--	--	--------------------------------	--	---------	--

Elaboración Propia

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta para conocer las características sobre la gestión de calidad y Empowerment en las MYPE rubro ferreterías, se realizaron 6 preguntas para clientes y 18 preguntas para propietarios de la variable gestión de calidad y 14 para la variable empowerment.

La encuesta puede definirse como una técnica de recojo de información debidamente estructurada, lo que puede incluir en la información recogida y no debe utilizarse más que en determinadas situaciones en las que la información correspondiente a la población objeto de estudio, su utilización parte necesariamente de un proyecto de estudio de investigación que ya tiene definidos sus objetivos, hipótesis, metodología y tiempo (Alvira, 2011).

El instrumento utilizado fue el cuestionario que se obtendrá a partir de las operacionalización de las variables, utilizando un listado de diversas preguntas que se entregan a los sujetos con un fin de obtener una respuesta favorable en donde serán aplicadas a propietarios, clientes y trabajadores.

Por lo tanto el cuestionario es un instrumento que se utilizó para recoger dichos datos durante la investigación es decir las que llevan a cabo a través de la metodología de encuestas por lo que es una herramienta fundamental que nos permite plasmar diversas preguntas a lo que con lleva a tener una estructura sobre la muestra de personas (Meneses & Rodriguez, 2015).

#### **4.5. Plan de Análisis**

Para el proceso de la presente investigación se emplea la recopilación de los antecedentes, se tabulan y grafican concretamente acorde a cada variable y sus espacios. Se utilizara la estadística narrativa, computarizando las frecuencias y proporciones, en donde se usara el programa Excel. Posteriormente se realizara las observaciones y la definición de las fichas recopiladas por el material de acopio de datos (pregunta), y que concurrirá a la autorización con el procedimiento del especialista.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Tabla 4.2:  
Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Caracterización de la gestión de calidad y empowerment en las MYPE rubro ferreterías del Distrito La Arena Piura, año 2018”	¿Qué características tiene la gestión de calidad y empowerment en las MYPE rubro ferreterías del Distrito La Arena Piura, año 2018?	Determinar las características que tiene la gestión de calidad y empowerment en las MPYE rubro ferreterías en el distrito La Arena (Piura), año 2018.	Gestión de calidad	Principios	Enfoque al cliente. Liderazgo. Participación del personal. Relaciones con el proveedor.	<p>Nivel de investigación: descriptiva</p> <p>Tipo de investigación: Cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación: No experimental/ corte transversal</p> <p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>Para la variable gestión de calidad esta conformada por clientes y la variable empowerment están constituidas por los trabajadores de las MYPES.</p> <p><b>MUESTRA</b></p>
		(a)Identificar los principios de gestión de calidad en las MYPE rubro ferreterías en el distrito La Arena (Piura), año 2018.				
		(b)Determinar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro ferreterías en el distrito La Arena (Piura), año 2018.		Componentes	Estructura organizacional Planificación Recursos Procesos Procedimientos	

c		(c)Identificar los principios del empowerment en las MYPE rubro ferreterías en el distrito La Arena (Piura), año 2018	Empowerment	Principios	Autoridad y responsabilidad Retroalimentación Confiar en el equipo Enfoque en la mejora continua Información y capacitación	Para ambas variables gestión de calidad la muestra está representado por los 138 clientes de las MYPES. Y para la variables empowerment de 18 trabajadores
		(d)Determinar los beneficios del empowerment en las MYPE rubro ferreterías en el distrito La Arena (Piura), año 2018.		Beneficios	Repartiendo responsabilidad Liderazgo Satisface y cautiva al cliente	



#### **4.7. Principios éticos**

En la presente investigación se consideró la veracidad de resultados por sobre todas las cosas, en cualquier espacio, circunstancia, así se acudió al mayor número posible de fuentes, para un mejor conocimiento de los hechos. Por lo tanto estos principios están orientados a la protección de las personas, en la cual se muestra un gran respeto a la propiedad intelectual, la privacidad, protegiéndose la identidad de los individuos que participan en el estudio. También se tiene el cuidado del medio ambiente y la biodiversidad por lo que se debe respetar la dignidad de estos factores para así evitar daños. Por otra parte se detalló la libre participación y derecho a estar informado, ya que se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. Además, la beneficencia no maleficencia es aquí donde se debe asegurar el bienestar de cada una de las personas que están participando en la investigación. Sin embargo la justicia es aquí que nosotros como investigadores debemos ejercer un juicio que sea razonables para poder tomar las medidas necesarias rechazarán las conclusiones prejuiciosas, manipuladas y alienantes. De igual forma, la investigación se realizó con independencia de criterio, honestidad intelectual, imparcialidad, pluralismo y responsabilidad social. (ULADECH, 2019)

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1. Gestión de Calidad

##### O. 1.- Identificar los principios de gestión de calidad en las MYPE rubro ferreterías del Distrito La Arena (Piura), año 2018

Tabla 1

¿Cuál de estos principios considera que contribuye a la eficacia y eficiencia de su negocio?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a)Enfoque basado en los clientes	59	43%
b)Liderazgo	79	57%
c)Participación del personal	0	0%
d)Enfoque basado en la toma de decisiones	0	0%
e)Relación beneficiosa con los proveedores	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario dirigido a los clientes de las MYPE

Elaboración: Propia



**Figura 1:** Diagrama circular que representa “¿Cuál de estos principios considera que contribuye a la eficacia y eficiencia de su negocio?”

En la tabla 1 y figura 1, se observa que respecto ¿Cuál de estos principios considera que contribuye a la eficacia y eficiencia de su negocio?, indicaron que el 57 % el principio que más considera es el liderazgo, mientras que el 43% es el enfoque basado en los clientes.

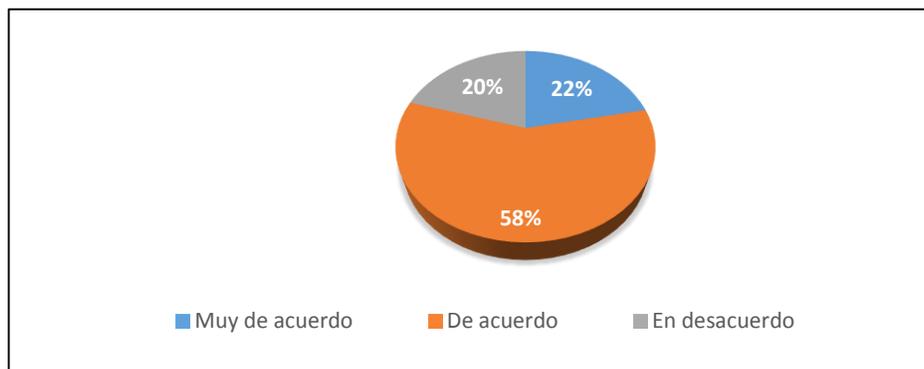
Tabla 2

¿Está de acuerdo que el enfoque al cliente es un principio fundamental en toda organización?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a)Muy de acuerdo	30	22%
b)De acuerdo	80	58%
c)En desacuerdo	28	20%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario dirigido a los clientes de las MYPE

Elaboración: Propia



**Figura 2:** Diagrama circular que representa “¿Está de acuerdo que el Enfoque al cliente es un principio fundamental en toda organización?”

En la tabla 2 y figura 2, denominada ¿Está de acuerdo que el enfoque al cliente es un principio fundamental en toda organización?, teniendo como resultado que 22% de estos están muy de acuerdo con este enfoque, mientras que el 58% están de acuerdo y el 20% en desacuerdo con este principio.

Tabla 3

¿Considera que al aplicar el enfoque al cliente ayuda a comprender las necesidades actuales y futuras del cliente?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a)Muy de acuerdo	138	100%
b)De acuerdo	0	0%
c)En desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido a los clientes de las MYPE

**Elaboración:** Propia



**Figura 3:** Diagrama circular “¿Considera que al aplicar el enfoque al cliente ayuda a comprender las necesidades actuales y futuras del cliente?”

En la tabla 3 y figura 3 se observa que el 100% si está muy de acuerdo que al aplicar el enfoque al cliente si ayuda a comprender todas las necesidades actuales y futuras de cada clientes.

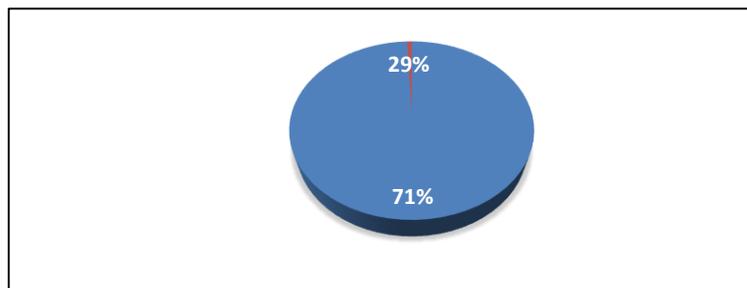
Tabla 4

¿La organización tiene una buena comunicación con sus clientes?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a)Si	98	71%
b)No	40	29%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido a los clientes de las MYPE

**Elaboración:** Propia



**Figura 4:** Diagrama circular denominada “¿La organización tiene una buena comunicación con sus clientes?”

En la tabla 4 y figura 4 denominada “¿La organización tiene una buena comunicación con sus clientes?”, teniendo como resultado que el 71% dijeron que la organización si tiene una buena comunicación mientras que el 29 % dijeron que hay buena comunicación.

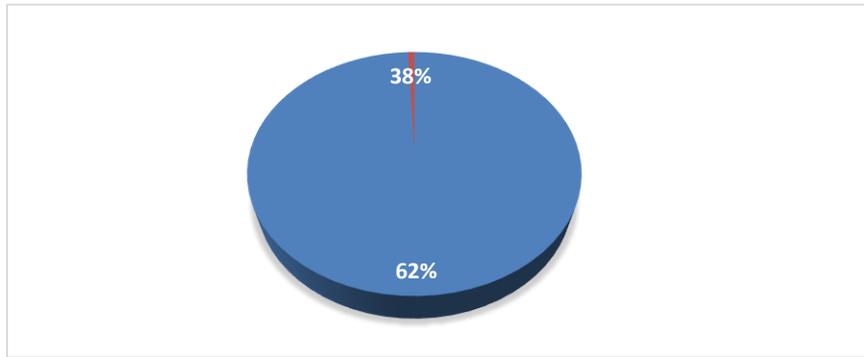
Tabla 5

¿La MYPE cuenta con los servicios adicionales que sean beneficioso para el cliente?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a)Si	85	62%
b)No	53	38%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario dirigido a los clientes de las MYPE

**Elaboración:** Propia



**Figura 5:** Diagrama circular “¿La MYPE cuenta con los servicios adicionales que sean beneficioso para el cliente?”

En la tabla 5 y figura 5 denominada “¿La MYPE cuenta con los servicios adicionales que sean beneficioso para el cliente?”, en donde el 62% dijeron que si cuentan con estos servicios mientras que el 38% contestaron que no tienen estos servicios adicionales.

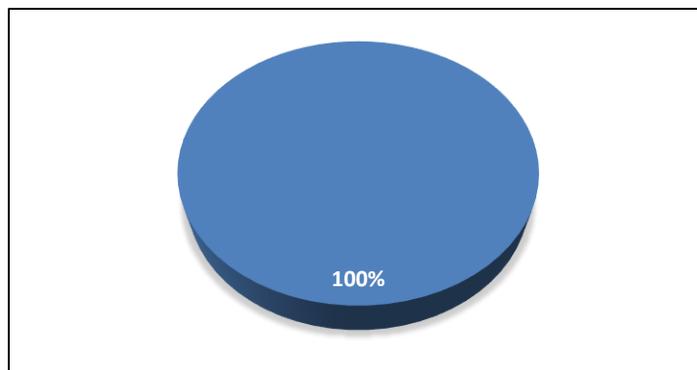
Tabla 6

¿La empresa le brinda facilidad de pago al cliente?

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	138	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	138	100%

**Fuente:** Cuestionario dirigido a los clientes de las MYPE

**Elaboración:** Propia



**Figura 6:** Diagrama circular “La empresa le brinda facilidad de pago al cliente?”

En la tabla 6 y figura 6 denominada “La empresa le brinda facilidad de pago al cliente?”, en donde el 100% de los clientes respondieron si la MYPE si les brinda esa facilidad de realizar sus pagos.

Tabla 7

**¿Usted como líder está de acuerdo con el trabajo en equipo dentro de la MYPE para alcanzar los objetivos propuestos?**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>a)Totalmente de acuerdo</b>	2	100%
<b>b(En desacuerdo</b>	0	0%
<b>c(Ni de acuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	2	100%

*Fuente:* Cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE

*Elaboración:* Propia



**Figura 7:** Diagrama circular “¿Usted como líder está de acuerdo con el trabajo en equipo dentro de la MYPE para alcanzar los objetivos propuestos?”

En la tabla 7 y figura 7, denominada “¿Usted como líder está de acuerdo con el trabajo en equipo dentro de la MYPE para alcanzar los objetivos propuestos?”, en donde el 100 % de los propietarios encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo que el trabajo en equipo es lo fundamental para alcanzar los objetivos.

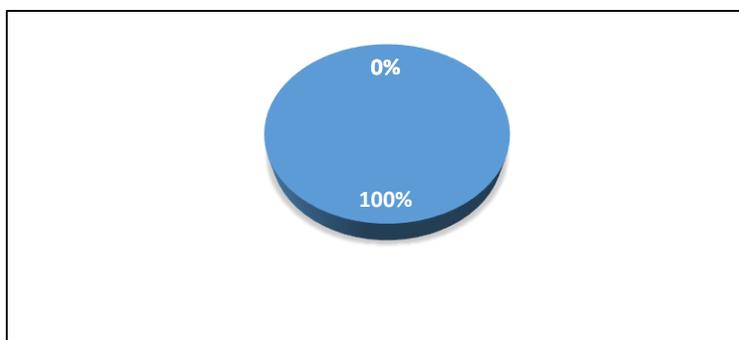
Tabla 8

**¿Una de las labores más importantes de los líderes es reconocer los logros de los trabajadores?**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	2	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	2	100%

*Fuente:* Cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE

*Elaboración:* Propia



**Figura 8:** Diagrama circular “¿Una de las labores más importantes de los líderes es reconocer los logros de los trabajadores?”

En la tabla 8 y figura 8, denominada ¿Una de las labores más importantes de los líderes es reconocer los logros de los trabajadores?, respondieron que el 100% de los encuestados respondieron que los líderes si reconoce los logros de sus trabajadores.

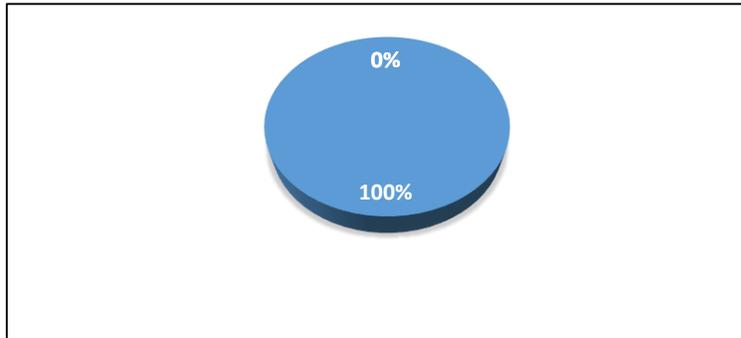
Tabla 9

**Al ejercer el liderazgo participativo ¿Qué le permite?**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>a)Conocer mejor a su equipo</b>	2	100%
<b>b)Aprender a delegar</b>	0	0%
<b>c)Confiar en las capacidades de su equipo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	2	100%

*Fuente:* Cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE

*Elaboración:* Propia



**Figura 9:** Diagrama circular “Al ejercer el liderazgo participativo ¿Qué le permite?”

En la tabla 9 y figura 9, denominada Al ejercer el liderazgo participativo ¿Qué le permite?, respondieron que el 100% de los propietarios le permite conocer a su equipo.

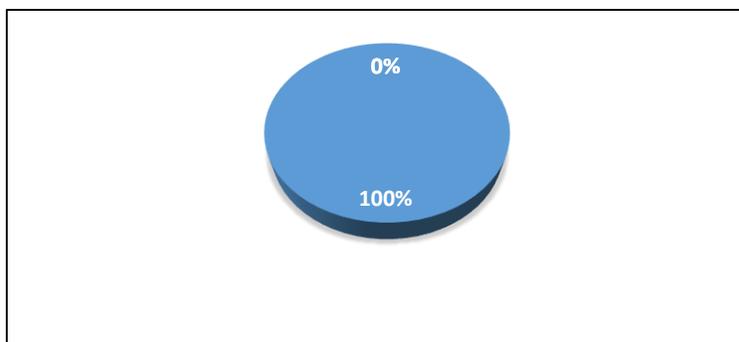
Tabla 10

**¿Considera que al aplicar el liderazgo participativo está fomentando la participación activa de los integrantes de su negocio?**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a)Si	2	100%
b)No	0	0%
<b>TOTAL</b>	2	100%

*Fuente:* Cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE

*Elaboración:* Propia



**Figura 10:** Diagrama circular “¿Considera que al aplicar el liderazgo participativo está fomentando la participación activa de los integrantes de su negocio?”

En la tabla 10 y figura 10, denominada ¿Considera que al aplicar el liderazgo participativo está fomentando la participación activa de los integrantes de su negocio?, que el 100% si fomenta el liderazgo participativo entre sus trabajadores.

Tabla 11

**¿El compromiso del personal permite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la MYPE?**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a)Si	2	100%
b)No	0	0%
<b>TOTAL</b>	2	100%

*Fuente:* Cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE

*Elaboración:* Propia



**Figura 11:** Diagrama circular “¿El compromiso del personal permite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la MYPE?”

En la tabla 11 y figura 11 denominada, ¿El compromiso del personal permite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la MYPE?, en donde el 100% de los propietarios que el compromiso de cada uno de sus trabajadores si son usadas para el beneficio de la mype.

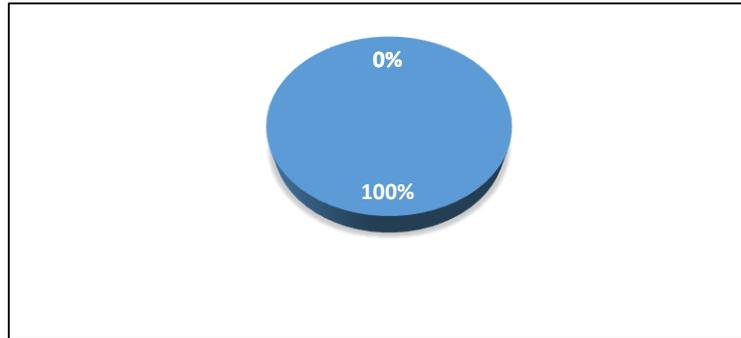
Tabla 12

**La participación del personal ¿Es factor clave en su negocio?**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>a)De acuerdo</b>	2	100%
<b>b) Muy de acuerdo</b>	0	0%
<b>c) En desacuerdo</b>	0	0%
<b>d) Muy en desacuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	2	100%

*Fuente:* Cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE

*Elaboración:* Propia



**Figura 12:** Diagrama circular “La participación del personal ¿Es factor clave en su negocio?”

En la tabla 12 y figura 12, denominada La participación del personal ¿Es factor clave en su negocio?, en donde el 100% están de acuerdo que la participación del personal es un factor clave.

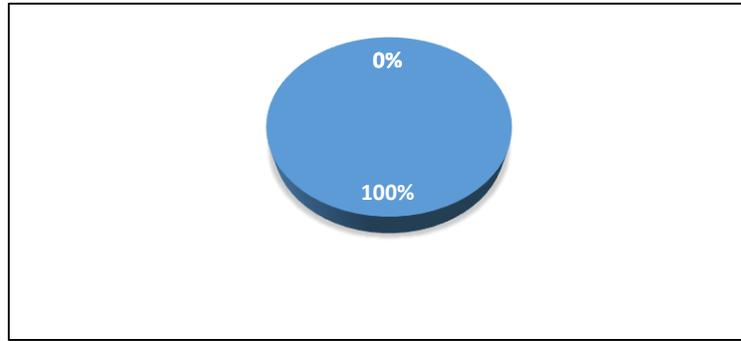
Tabla 13

**¿Considera usted que el personal contribuye en el desarrollo de su negocio?**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>a) Si</b>	2	100%
<b>a) Si</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	2	100%

*Fuente:* Cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE

*Elaboración:* Propia



**Figura 13:** Diagrama circular “¿Considera usted que el personal contribuye en el desarrollo de su negocio?”

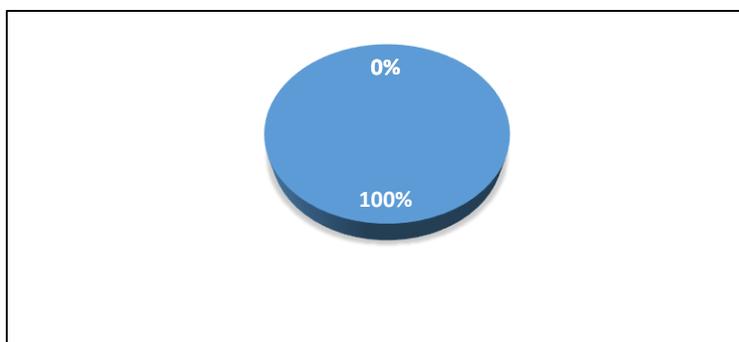
En la tabla 13 y figura 13, denominada ¿Considera usted que el personal contribuye en el desarrollo de su negocio?, el 100% del personal y contribuye al desarrollo del negocio.

Tabla 14

**¿Cómo propietario selecciona a los proveedores adecuados para su negocio?**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>a)Siempre</b>	2	100%
<b>b)Casi siempre</b>	0	0%
<b>c)Nunca</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	2	100%

*Fuente:* Cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE  
*Elaboración:* Propia



**Figura 14:** Diagrama circular “¿Cómo propietario selecciona a los proveedores adecuados para su negocio?”

En la tabla 14 y figura 14, denominada ¿Cómo propietario selecciona a los proveedores adecuados para su negocio?, el 100% siempre selecciona a los proveedores adecuados para el negocio.

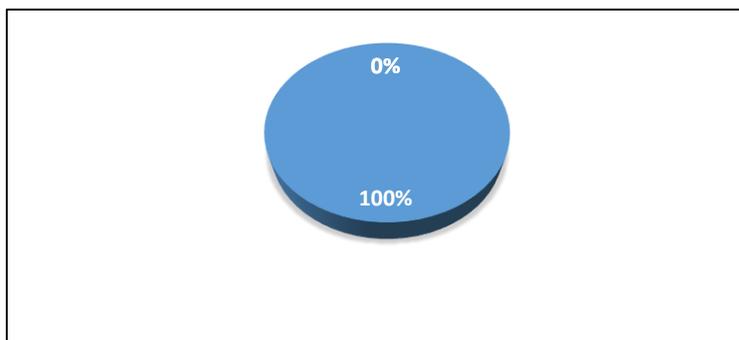
Tabla 15

**¿Usted como propietario evalúa el desempeño de los proveedores en cuanto a calidad, costo y entrega?**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a)Si	2	100%
b)No	0	0%
<b>TOTAL</b>	2	100%

*Fuente:* Cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE

*Elaboración:* Propia



**Figura 15:** Diagrama circular “¿Usted como propietario evalúa el desempeño de los proveedores en cuanto a calidad, costo y entrega?”

En la tabla 15 y figura 15 denominada ¿Usted como propietario evalúa el desempeño de los proveedores en cuanto a calidad, costo y entrega?, el 100% de los propietarios si evalúan el desempeño ya sea en calidad, costo y entrega de los materiales.

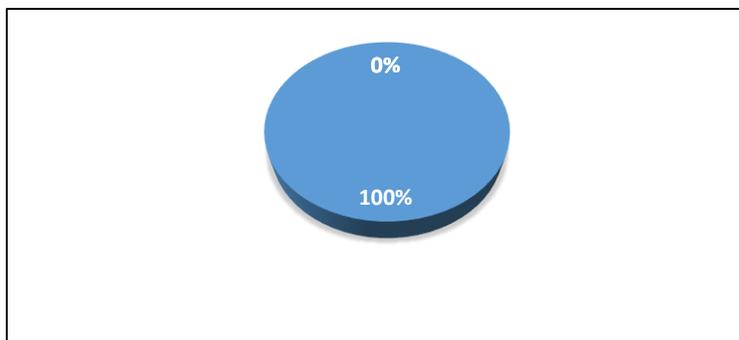
Tabla 16

**¿Considera que la relación con el proveedor es beneficiosa para la organización?**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Si</b>	2	100%
<b>No</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	2	100%

*Fuente:* Cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE

*Elaboración:* Propia



**Figura 16:** Diagrama circular “¿Considera que la relación con el proveedor es beneficiosa para la organización?”

En la tabla 16 y figura 16 denominada ¿Considera que la relación con el proveedor es beneficiosa para la organización?, el 100% si consideran que es beneficiosa tener una buena relación con el proveedor.

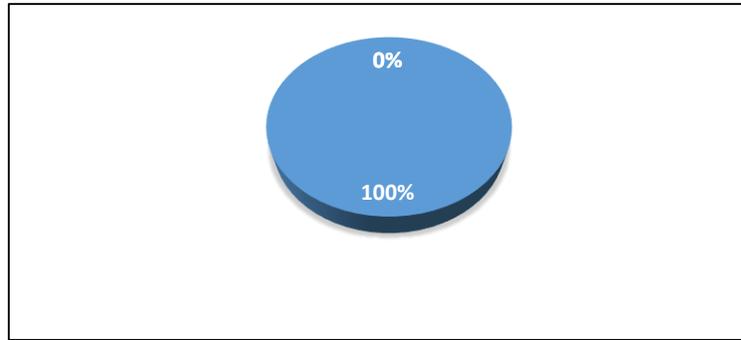
Tabla 17

**¿La MYPE tiene relaciones de largo plazo con los proveedores?**

CATEGORIA	FRECUENCI	PORCENTAJ
	A	E
a) Si	2	100%
b) No	0	0%
<b>TOTAL</b>	2	100%

*Fuente:* Cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE

*Elaboración:* Propia



**Figura 17:** Diagrama circular “¿La MYPE tiene relaciones de largo plazo con los proveedores?”

En la tabla 17 y figura 17 denominada ¿La MYPE tiene relaciones de largo plazo con los proveedores? El 100% de los propietarios si tiene una relación a largo plazo.

**O.2.- Determinar los componentes de la gestión de calidad en las MYPE rubro ferreterías del Distrito La Arena (Piura), año 2018**

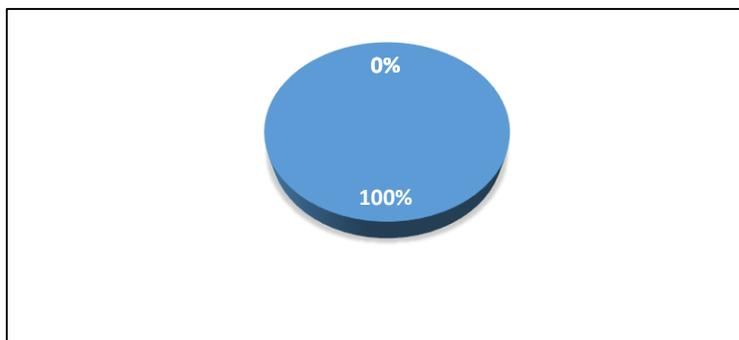
Tabla 18

**¿Cree usted que su organización garantiza la fiabilidad de sus servicios?**

CATEGORIA	FRECUENCI	PORCENTAJ
	A	E
a) Si	2	100%
b) No	0	0%
<b>TOTAL</b>	2	100%

*Fuente:* Cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE

*Elaboración:* Propia



**Figura 18:** Diagrama circular “¿Cree usted que su organización garantiza la fiabilidad de sus servicios?”

En la tabla 18 y figura 18 denominada, ¿Cree usted que su organización garantiza la fiabilidad de sus servicios?, el 100% si garantizan una buena fiabilidad de sus servicios hacia sus clientes.

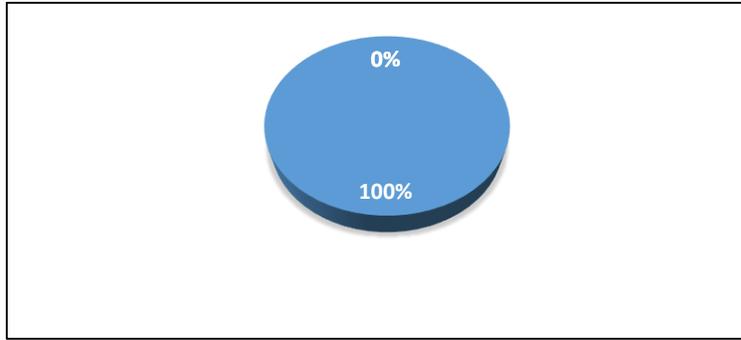
Tabla 19

**¿Está de acuerdo que las funciones que tiene cada empleado define la organización de su MYPE?**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>a) Si</b>	2	100%
<b>b) No</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	2	100%

*Fuente:* Cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE

*Elaboración:* Propia



**Figura 19:** Diagrama circular “¿Está de acuerdo que las funciones que tiene cada empleado define la organización de su MYPE?”

En la tabla 19 y figura 19 denominada ¿Está de acuerdo que las funciones que tiene cada empleado define la organización de su MYPE?, el 100% si está de acuerdo con cada una de las funciones de los empleados.

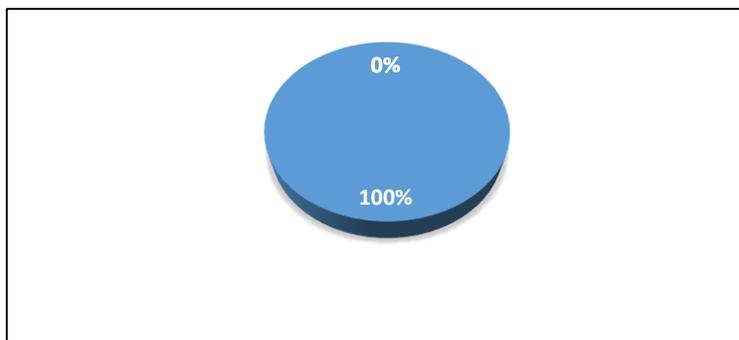
Tabla 20

**¿Cómo calificaría usted la planificación en su negocio?**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>a)Bueno</b>	2	100%
<b>b)Malo</b>	0	0%
<b>c)Regular</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	2	100%

*Fuente: Cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE*

*Elaboración: Propia*



**Figura 20:** Diagrama circular “¿Cómo calificaría usted la planificación en su negocio?”

En la tabla 20 y figura 20 denominada ¿Cómo calificaría usted la planificación en su negocio? El 100% si lo califica bueno que la planificación ya que es lo fundamental para la mype.

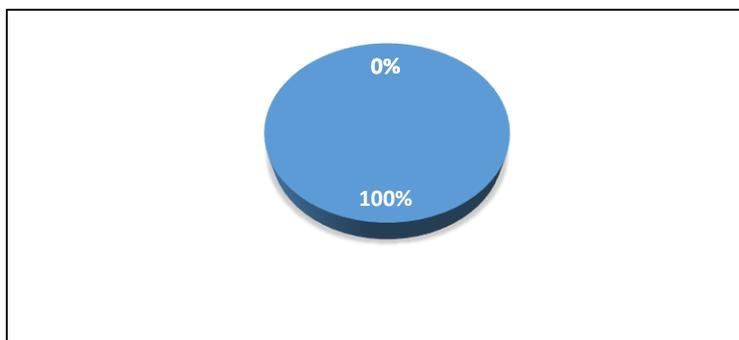
Tabla 21

**¿Cree usted que la competencia sería un factor que influya en la planificación de su MYPE?**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>a) Si</b>	2	100%
<b>b) No</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	2	100%

*Fuente:* Cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE

*Elaboración:* Propia



**Figura 21:** Diagrama circular “¿Cree usted que la competencia sería un factor que influya en la planificación de su MYPE?”

En la tabla y figura 21 denominada ¿Cree usted que la competencia sería un factor que influya en la planificación de su MYPE?, el 100% de los propietarios si consideran que la competencia es un factor que influye mucho en la planificación.

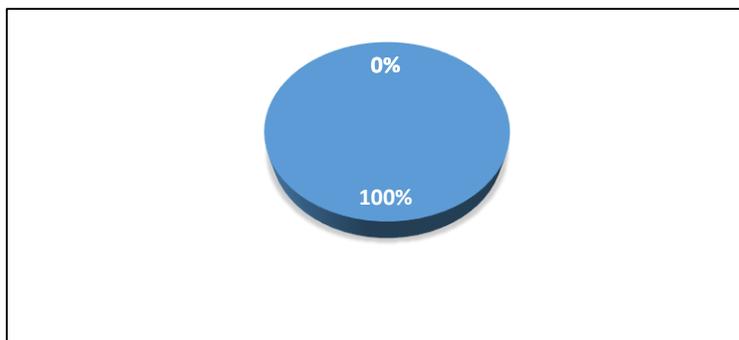
Tabla 22

**¿La MYPE provee los recursos suficientes para satisfacer los requerimientos de los clientes?**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>a) Si</b>	2	100%
<b>b) No</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	2	100%

*Fuente:* Cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE

*Elaboración:* Propia



**Figura 22:** Diagrama circular “¿La MYPE provee los recursos suficientes para satisfacer los requerimientos de los clientes?”

En la tabla 22 y figura 22 denominada ¿La MYPE provee los recursos suficientes para satisfacer los requerimientos de los clientes?, el 100% de los mypes si provee todos los recursos para la satisfacción de los clientes.

Tabla 23

**¿Usted considera que los equipos y recursos materiales que emplea en su MYPE mejoran su calidad de servicio?**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>a) Totalmente de acuerdo</b>	2	100%
<b>b) En desacuerdo</b>	0	0%
<b>c) Ni de acuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	2	100%

*Fuente:* Cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE

*Elaboración:* Propia



**Figura 23:** Diagrama circular “¿Usted considera que los equipos y recursos materiales que emplea en su MYPE mejoran su calidad de servicio?”

En la tabla 23 y figura 23 denominada ¿Usted considera que los equipos y recursos materiales que emplea en su MYPE mejoran su calidad de servicio?, el 100% está totalmente de acuerdo que los equipos y los recursos si mejoran la calidad.

### 5.1.2. Variable Empowerment

#### O.3.- Identificar los principios del empowerment en las MYPE rubro ferreterías del Distrito la Arena (Piura), año 2018

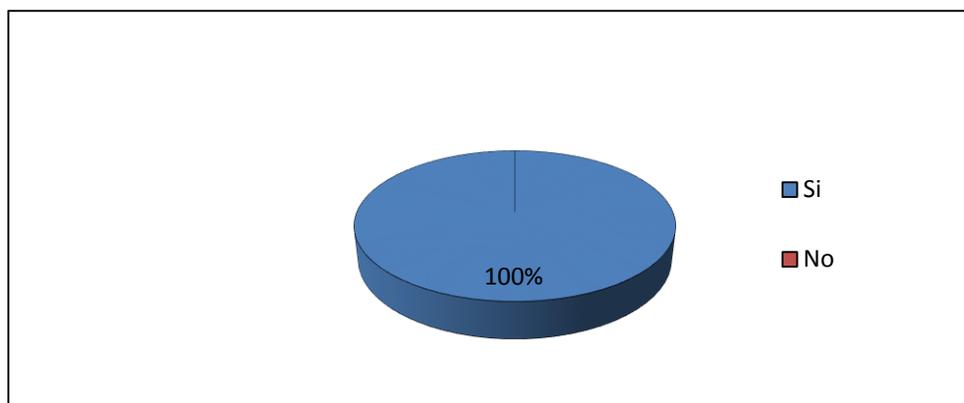
Tabla 24

**¿Considera que la responsabilidad de los empleados mejora el proceso de trabajo y servicio de la MYPE?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>a)Si</b>	23	100%
<b>b)No</b>	0	0%
<b>Total</b>	23	100%

*Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las MYPE*

*Elaboración: Propia*



**Figura 24:** Diagrama circular “¿Considera que la responsabilidad de los empleados mejora el proceso de trabajo y servicio de la MYPE?”

En la tabla 24 y figura 24 se observa que el 100% respondieron con asertividad en donde si consideran que la responsabilidad de cada empleado si mejora el proceso de trabajo y servicio en la MYPE.

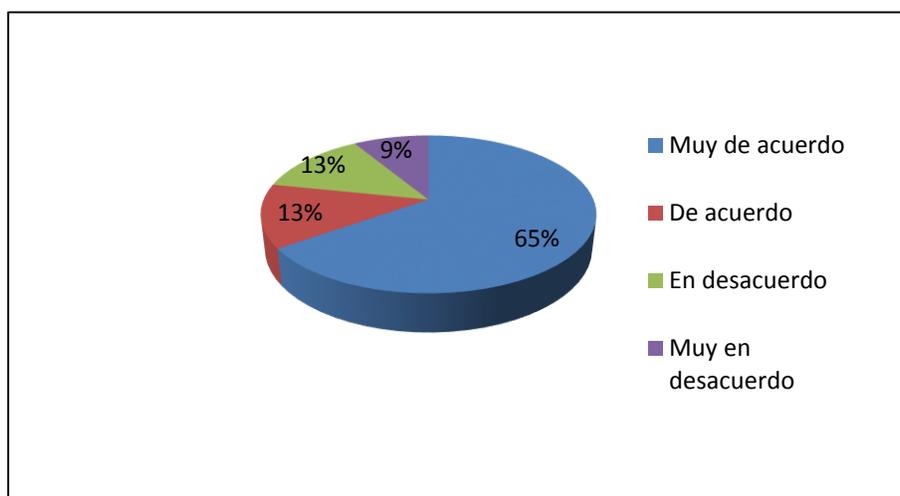
Tabla 25

**¿Cree que el personal debe comprometerse con su rendimiento en el trabajo?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>a)Muy de acuerdo</b>	15	65%
<b>b)De acuerdo</b>	3	13%
<b>c)En desacuerdo</b>	3	13%
<b>d)Muy en desacuerdo</b>	2	9%
<b>Total</b>	23	100%

*Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las MYPE*

*Elaboración: Propia*



**Figura 25:** Diagrama circular ¿Cree que el personal debe comprometerse con su rendimiento en el trabajo?

En la tabla 25 y figura 25 se observa que el 65% respondieron que están muy de acuerdo que el personal debe comprometerse con su rendimiento en su trabajo ya es lo primordial. Mientras que el 13% dicen de acuerdo y las otra parte el 13% respondieron que están en desacuerdo.

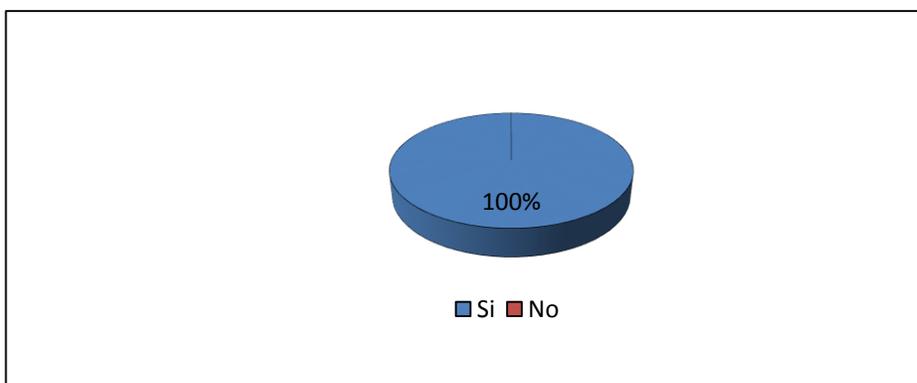
Tabla 26

**¿Considera usted que en la MYPE existe una confianza en equipo tanto interno como externo?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>a)Si</b>	23	100%
<b>b)No</b>	0	0%
<b>Total</b>	23	100%

*Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las MYPE*

*Elaboración: Propia*



**Figura 26:** Diagrama circular ¿Considera usted que en la MYPE existe una confianza en equipo tanto interno como externo?

En la tabla 26 y figura 26 se observa que el 100% si considera que existe una confianza en equipo tanto interno como externo ya que es o fundamental.

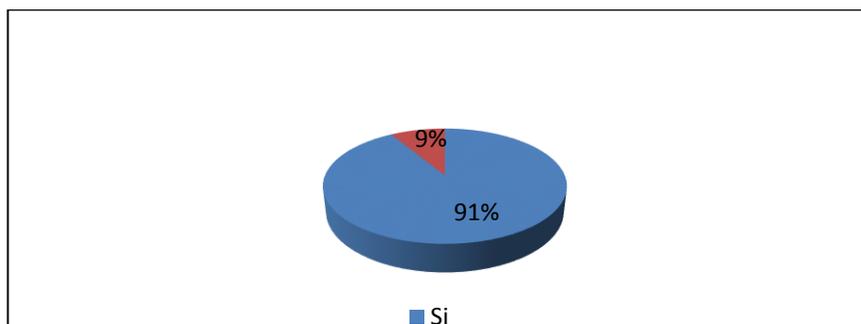
Tabla 27

**¿Cree que el trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo los objetivos propuestos?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>a)Si</b>	21	91%
<b>b)No</b>	2	9%
<b>Total</b>	23	100%

*Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las MYPE*

*Elaboración: Propia*



**Figura 27:** Diagrama circular ¿Cree que el trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo los objetivos propuestos?

En la tabla 27 y figura 27 se observa que ante esta pregunta cada uno de los trabajadores considera que 91% si considera que el trabajo en equipo es indispensable en la organización, mientras que el 9% no lo considera.

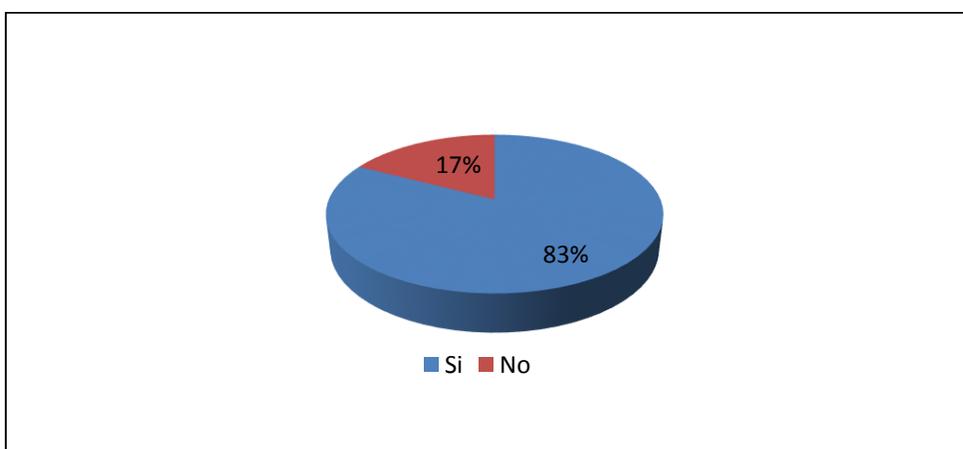
Tabla 28

**¿Usted se adapta fácilmente al puesto que se le asigna?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>a)Si</b>	19	83%
<b>b)No</b>	4	17%
<b>Total</b>	23	100%

*Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las MYPE*

*Elaboración: Propia*



**Figura 28:** Diagrama circular “¿Usted se adapta fácilmente al puesto que se le asigna?”

En la tabla 28 y figura 28 se observa que el 83% de los trabajadores si se adaptan fácilmente a los diferentes puestos que se le asigna por la MYPE. Por lo que el 17% no se adapta a los cambios.

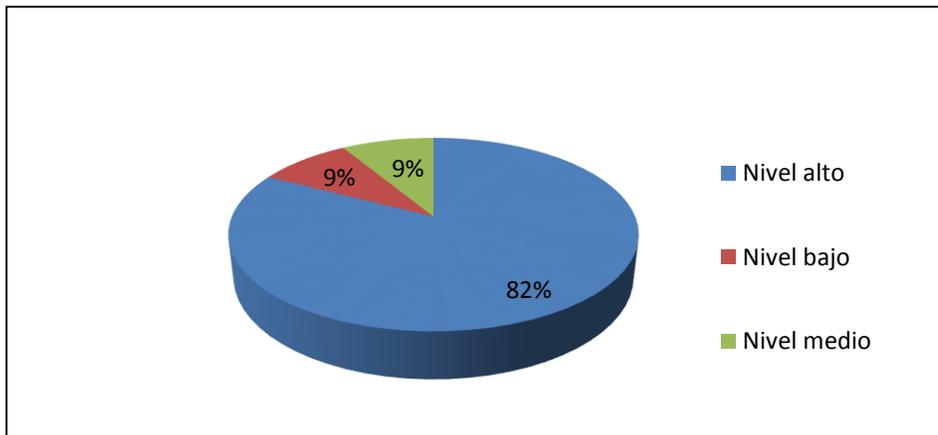
Tabla 29

**¿En qué nivel cree que se desarrolla la confianza  
entre sus compañeros?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>a) Nivel alto</b>	19	83%
<b>b) Nivel bajo</b>	2	9%
<b>c) Nivel medio</b>	2	9%
<b>TOTAL</b>	23	100%

*Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las MYPE*

*Elaboración: Propia*



**Figura 29:** diagrama circular “¿En qué nivel cree que se desarrolla la confianza entre sus compañeros?”

En la tabla 29 y figura 29 se observa que el 83% el nivel de confianza entre sus compañeros es de un nivel alto, por otro lado el 9% consideran que se desarrolla en un nivel bajo.

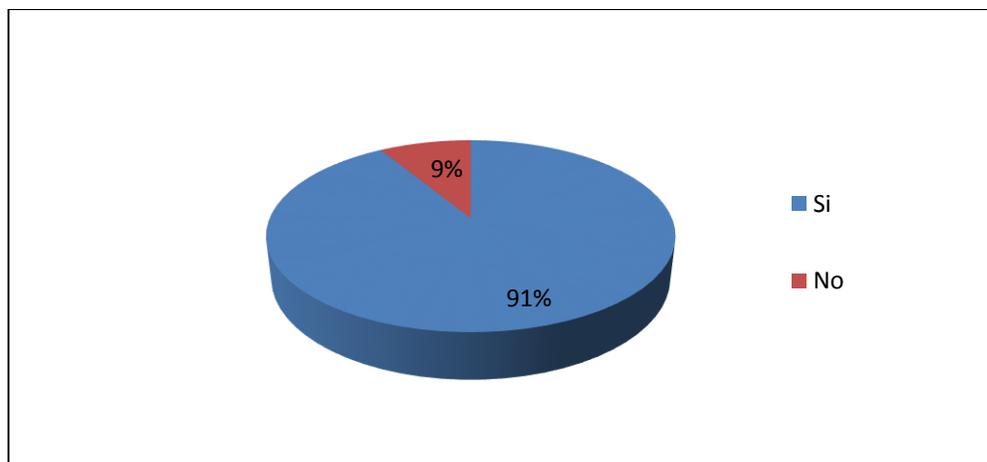
Tabla 30

**¿Cuentan con todos los implementos para realizar sus actividades?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
a)Si	21	91%
b)No	2	9%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las MYPE*

*Elaboración: Propia*



**Figura 30:** Diagrama circular “¿Cuentan con todos los implementos para realizar sus actividades?”

En la tabla 30 se puede observar que el 91% de los trabajadores si cuentan con todos sus implementos para poder realizar sus actividades mientras que el 9% no cuentan con estos implementos.

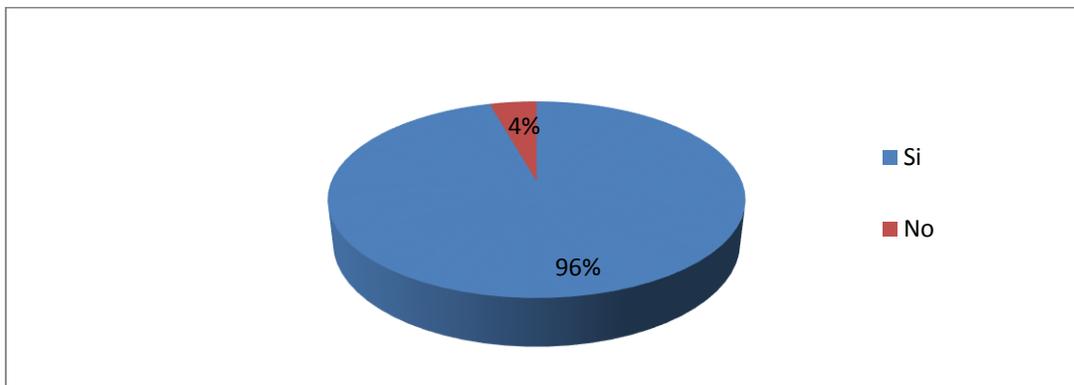
Tabla 31

**¿Está de acuerdo que los empleados sepan información que sea útil para interactuar con el cliente?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>a)Si</b>	22	96%
<b>b)No</b>	1	4%
<b>TOTAL</b>	23	100%

*Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las MYPE*

*Elaboración: Propia*



**Figura 31:** Diagrama circular “¿Está de acuerdo que los empleados sepan información que sea útil para interactuar con el cliente?”

En la tabla 31 y figura 31 se observa que el 96% si están de acuerdo que los trabajadores deben contar con información para que así sea útil para poder interactuar con los clientes mientras que el 4% dicen que no.

**O.4.- Determinar los beneficios del empowerment en las MYPE rubro ferreterías del Distrito la Arena (Piura), año 2018.**

Tabla 32

**¿Cree usted que el líder ha creado una organización sostenible?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>a)Si</b>	23	100%
<b>b)No</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	23	100%

*Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las MYPE*

*Elaboración: Propia*

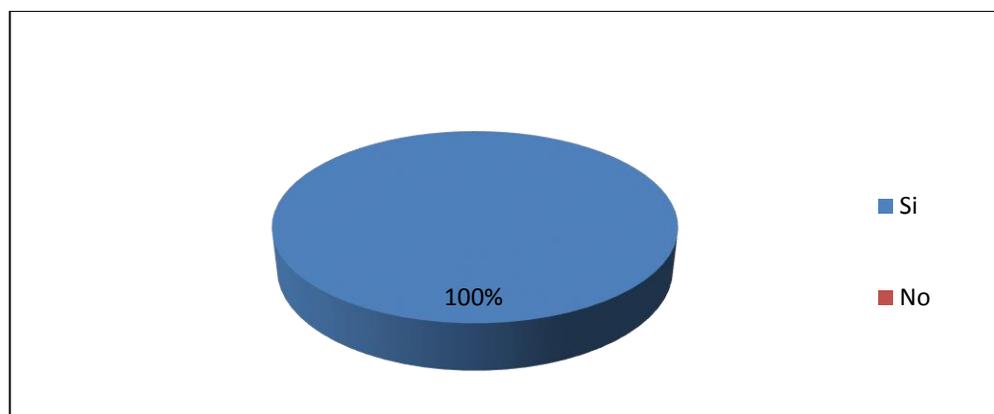


Figura 32: Diagrama circular “¿Cree usted que el líder ha creado una organización sostenible?”

En la tabla 32 y figura 32 se observa que el 100% si consideran que el líder ah creado una buena organización.

Tabla33

**¿Mantienen una buena comunicación con el dueño?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>a)Siempre</b>	14	61%
<b>b)Casi siempre</b>	5	22%
<b>c)Pocas veces</b>	2	9%
<b>d)Nunca</b>	2	9%
<b>TOTAL</b>	23	100%

*Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las MYPE*

*Elaboración: Propia*

En la tabla 33 considera que el 61% de los trabajadores siempre mantienen una buena relación con el propietario de la MYPE. Mientras que el 22% dicen que casi siempre tienen comunicación.

Tabla 34

**¿La comunicación con los clientes es favorable?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>a)Si</b>	23	100%
<b>b)No</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	23	100%

*Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las MYPE*

*Elaboración: Propia*

En la tabla 33 se observa que el 100% de cada uno de los trabajadores si tienen una buena comunicación con los clientes.

Tabla 35

**¿La responsabilidad es lo fundamental en el trabajo?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>a)Totalmente de acuerdo</b>	23	100%
<b>b)En desacuerdo</b>	0	0%
<b>c)De acuerdo</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	23	100%

*Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las MYPE*

*Elaboración: Propia*

En la tabla 35 se observa que el 100% están totalmente de acuerdo que la responsabilidad es lo fundamental en el trabajo.

Tabla 36

**¿Cree usted que el compromiso que tiene cada trabajador se debe ver reflejado en el desempeño de sus tareas?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>a)Si</b>	23	100%
<b>b)No</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	23	100%

*Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de las MYPE*

*Elaboración: Propia*

En la tabla 36 se observa que el 100% de ellos dicen que el compromiso de cada uno de los trabajadores se puede ver reflejado en el desempeño de sus tareas.

## **5.2. Análisis de Resultados**

### **5.2.1. Gestión de Calidad**

#### **O. 1.- Identificar los principios de gestión de calidad en las MYPE rubro ferreterías del Distrito La Arena (Piura), año 2018**

En la tabla 1 denominada cuales de estos principios considera que contribuye a la eficacia y eficiencia de su negocio, teniendo como resultado que el 67% de los propietarios de las MYPE considera que es el liderazgo, lo cual llega a coincide con el autor Cortés, (2017) quien resalta que aplicar el principio de liderazgo conlleva a contribuir a la eficiencia y eficacia de la organización, estableciendo una charla visión de la organización a largo plazo. Los propietarios encuestados de la MYPE resalta este principio que es el liderazgo.

En la tabla 2 denominada está de acuerdo que el enfoque al cliente es un principio fundamental en toda organización en donde respondieron que el 100% de estos respondieron que están muy de acuerdo con este enfoque, coincidiendo con Cortes, (2017) quien detalla que las organizaciones dependen de sus clientes y también coincide con Gonzáles & Arciniega, (2016) en donde señalan que una organización desarrolla la gestión empresarial en todo relacionando con la calidad de sus productos, cumpliendo con los requisitos del cliente. Esto tiene relación con los principios de la gestión de calidad ya que es lo fundamental para una organización.

En la tabla 3 denominada considera que al aplicar el enfoque al cliente ayuda a comprender las necesidades actuales y futuras del cliente, siendo el 100% que están muy de acuerdo ya que esto ayuda a comprender las necesidades, coincidiendo con el autor Cortes, (2017) que señala que las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto comprenden sus necesidades futuras como también cumplir con sus requisitos y esforzase en poder

exceder sus expectativas, sin embargo Martínez, (2013) coincide con el autor anterior ya que esto siempre van a depender de sus clientes. Los propietarios encuestados resaltan que este enfoque al cliente en unos de los principios ya que ayuda a las necesidades futuras de un cliente.

En la tabla 4 denominada usted como líder promueve un comportamiento ético y legal dentro de su organización siendo el 100% que si promueve un comportamiento ético y legal, llegando a coincidir con

En la tabla 5 denominada usted como líder está de acuerdo con el trabajo en equipo dentro de la MYPE para alcanzar los objetivos propuestos en donde su mayoría de los propietarios están totalmente de acuerdo teniendo el 100%, teniendo coincidencia con el siguiente autor Martínez, (2013) el líder son los que deben crear y mantener un ambiente interno, en donde el personal puede llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

En la siguiente tabla 6 denominada considera que al aplicar el liderazgo participativo está fomentando la participación activa de los integrantes de su negocio teniendo el 100% en donde sí se está fomentando el liderazgo participativo, esto se relaciona con el autor Martínez, (2013) en donde el liderazgo participativo es lo fundamental en la organización esto tiene coincidencia con Barreto, (2017) quien señala que el liderazgo participativo si está fomentando la participación activa además escucha y agradece cada una de los opiniones del grupo sin excluir a ninguno.

Con respecto a la tabla 7 denominada al ejercer el liderazgo participativo ¿Qué le permite? de acuerdo a las encuestas se pudo obtener que el 67% le permite conocer mejor a

su equipo, esto llega a coincidir con Barreto, (2017) quien señala que un gerente que está ejerciendo el liderazgo participativo puede resultar de una manera más sencilla conocer mejor a su equipo y aprenderá a delegar y poder confiar en las capacidades de su grupo. Este resalta en unos de los principios de la gestión de calidad que es el liderazgo de una buena organización.

Con respecto a la tabla 8 denominada como propietario selecciona a los proveedores adecuados para su negocio en la mayoría de los propietarios dicen que siempre selecciona a los mejores siendo un 100%

Con respecto a la tabla 9 denominada usted como propietario evalúa el desempeño de los proveedores en cuanto a calidad, costo y entrega, siendo este el 100% si evalúa el desempeño de cada uno de los proveedores. No tiene coincidencia con ningún autor, pero tiene coincidencia con la relación mutua con los proveedores.

Con respecto a la siguiente tabla 10 denominada considera que la relación con el proveedor es beneficiosa para la organización siendo el 100% de los propietarios si tienen una relación beneficiosa, coincide con el autor Martínez, (2013) Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

En la tabla 11 denominada considera la participación del personal como factor clave en su negocio teniendo que el 67% si están muy de acuerdo que la participación del personal si es un factor clave, coincide con el autor Martínez, (2013) el personal es la esencia de una organización. Considerando que está dentro de uno de los principios de la participación del personal.

En la tabla 12 denominada de las siguientes definiciones ¿Cómo define la estructura organizacional?, siendo el 67% que dicen que son los patrones de diseño para organizar una empresa, con el fin de cumplir las metas y lograr el objetivo deseado el cual coincide con Calderón, Sandino, & Valdés (2012) quien resalta en su libro que la estructura organizacional se refiere a la jerarquía que define una organización siendo un patrón de diseño para organizar, con el fin de cumplir las metas y lograr los objetivos. Además guarda relación con el autor Arias (2012) quien resalta que la implementación de Gestión de Calidad permitió a la compañía la creación de una estructura organizacional basada en el conocimiento de la situación real de la empresa y orientada bajo directrices de calidad en cada uno de los niveles, y un manejo de la operación focalizado en metas y resultados establecidos. Esto guarda relación porque esta estructurado en unos de los elementos ya que refiere a la jerarquía, funciones y responsabilidades con el único fin de alcanzar sus objetivos.

En la tabla 13 denominada como propietario considera que la planificación es la base fundamental para iniciar un negocio siendo el 100% que están totalmente de acuerdo que si es la base fundamental para un negocio, coincide con el autor Mateo, (2009) el cual permite que la organización trace un mapa para llegar a lograr los objetivos planteados anteriormente y es base fundamental para iniciar un negocio.

En la tabla 14 denominada que tan satisfecho esta con el servicio que le brinda las ferreterías en la mayoría de los clientes el 86% si están satisfecho con el servicio que se les brinda, coincide con Masías, (2016) que el nivel de satisfacción de los clientes sobre la gestión de calidad en las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara, es alto porque les brindan un producto y servicio de calidad

En la tabla 15 denominada la empresa le brinda facilidad de pago al cliente, teniendo como resultado de las encuestadas realizadas a los clientes de las diferentes MYPE dijeron que el 100% si les brindaba las facilidades de pago esto no llega a coincidir con ningún autor de la investigación.

En la tabla 16 denominada considera importante que la MYPE conozca las diferentes expectativas del cliente en donde el 93% si conocen las diferentes expectativas de cada uno de los clientes, coincide con Masías, (2016) es alto porque les brindan un producto y servicio de calidad que cubre sus expectativas, reciben trato amable y respetuosa por parte de la tienda.

En la tabla 17 denominada el personal de las ferreterías absuelve sus consultas de forma inmediata, teniendo el 57% casi siempre absuelve todas las consultas de los clientes Esto guarda relación con lo detallado por el autor Cortes (2017) donde menciona que la dirección, ejecución y verificación de las actividades que influyen en la calidad, son el personal quienes son los que comprenden las necesidades y expectativas de los clientes. Asimismo que una de las acciones por parte del personal de la organización: Aceptar la responsabilidad para resolver problemas.

En la tabla 18 denominada considera que las ferreterías cuentan con los recursos necesarios para su funcionamiento, siendo este al 72% si cuentan con todos los recursos necesarios. Esto discrepa con los autores Calderón, Sandino, & Valdés (2012) quienes detallan que los recursos son todo aquello que se va a necesitar para alcanzar el logro de los objetivos de la organización y es elemento clave para la subsistencia de toda organización.

### **5.2.2. Empowerment**

Con respecto a la tabla 19 denominada considera que la responsabilidad de los empleados mejora el proceso de trabajo y servicio de la MYPE, en donde la mayoría de los trabajadores el 100% si consideran que si mejora el proceso del trabajo

Con respecto a la tabla 20 denominada cree que el personal debe comprometerse con su rendimiento en el trabajo, el 65% si están muy de acuerdo que cada uno debe comprometerse con su trabajo en la MYPE

Con respecto a la tabla 21 denominada considera usted que en la MYPE existe una confianza en equipo tanto interno como externo siendo el 100% que si existe estas dos confianza para el equipo, llega a coincidir con el autor Johnson, (2015) debe existir una confianza tanto interno como externo ya sea con los compañeros de trabajo, con los superiores o con los cliente. Sin embargo no coincide con ningún antecedente. Según los encuestados la confianza en el equipo se relaciona con la investigación.

Con respecto a la tabla 22 denominada cree que el trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo los objetivos propuestos, el 91% si es indispensable

Con respecto a la tabla 23 denominada usted se adapta fácilmente al puesto que se le asigna, teniendo en su mayoría de los encuestados de los trabajadores siendo el 83% si se adapta a cualquier trabajo que se le asigna, esto llega a coincidir con Ayosa, (2017) quien señala que es desfavorable clima laboral encontrado obedece principalmente a la falta de estrategias adecuadas por parte del personal directivo para incentivar el trabajo del personal que tiene a su cargo. Y con el autor Sosa, (2014) mostraron tener un nivel muy alto de empowerment lo que refleja que se sienten a gusto trabajando en esta institución.

Con respecto a la tabla 24 denominada en qué nivel cree que se desarrolla la confianza entre sus compañeros, el 83% se desarrolla en un nivel alto

Con respecto a la tabla 25 denominada cuentan con todos los implementos para realizar sus actividades, cada uno de los trabajadores respondieron que el 91% si cuentan con sus implementos para poder realizar sus actividades

Con respecto a la tabla 26 denominada está de acuerdo que los empleados sepan información que sea útil para interactuar con el cliente, en donde se obtuvo que el 96% si están de acuerdo que sepan información coincide con Pérez, (2013) en donde dice que el personal debe involucrarse en las decisiones y sepan información de una organización para que pueda resolver situaciones laborales también coincide con Johnson, (2005) en donde contar con información para asegurar la toma de decisión con el cliente. Esto tiene relación con unos de los objetivos de los beneficios ya que es necesario esta información.

Con respecto a la tabla 27 denominada cree usted que el líder ha creado una organización sostenible siendo el 100% de ellos si considera que su líder a creado una organización sostenible para todo su publico.

Con respecto a la tabla 28 denominada mantienen una buena comunicación con el dueño, el 61% siempre mantienen una buena comunicación con el propietario de la MYPE, coincide con Figueroa & Paisano, (2006) tiene una mejor comunicación y una relación satisfactoria sin embargo no coincide con un autor de las bases teóricas.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Con respecto al primer objetivo se considera que unos de los principios de la gestión de calidad que contribuye a la eficacia y eficiencia de su negocio, es el enfoque al cliente ya que cada uno de su personal capacitado lleva a cabo bien sus funciones para poder satisfacer las necesidades de cada uno de los clientes y relaciones beneficiosas con sus proveedores se preocupan por brindar productos de calidad y de buen estado. Se recomienda que la MYPE brinde productos que sostenga y mantengan todos los estándares de seguridad y de calidad.

Con respecto al segundo objetivo en los componentes de la gestión de calidad de las MYPE bajo estudio está dado por la planificación, donde se conoció que los propietarios si cuentan con recursos necesarios para poder operar con el negocio, posteriormente con los procesos, donde se logró identificar que la empresa si busca el prosperidad de los compradores, así mismo respecto a la estructura organizacional, se logró asemejar que las MYPE si están logrando alcanzar sus objetivos, siguiendo con los recursos se conoció que las MYPE que no cuentan con las técnicas para evaluar el rendimiento de su personal, por lo tanto respecto a los procedimientos se conoció que las MYPE no hacen uso de la tecnología en el proceso de sus ventas, y que no cuentan con una guía para cada uno de los procedimientos. Se recomienda contar con métodos estratégicos que ayuden a medir el rendimiento de sus trabajadores así como también implementar el uso de la tecnología.

Con respecto al objetivo de los principios del empowerment si existe una confianza en equipo tanto interno como externo ya sea con los compañeros de trabajo, con los superiores o con los clientes. Se recomienda tener un manual de normas de convivencia dentro y fuera de la MYPE.

Con respecto a los beneficios del empowerment no se adapta fácilmente al puesto que se le asigna, ya que hay un desfavorable clima laboral en la organización. Se recomienda que dentro de estos beneficios los propietarios al momento de asignarle un puesto primero debe conocer sus habilidades, capacidades y de acuerdo a eso se adaptara cada uno de los empleados y así podrá haber un buen clima laboral tanto trabajadores como propietarios de las MYPES.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Agurto, C. (2014). *Sistema de gestión de calidad en el área de recursos humanos de la empresa ADEN*. Piura. Obtenido de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2237/ING\\_549.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2237/ING_549.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alarcón, S. (2015). *Planificación estratégica y empowerment en docentes de la Institución Educativa "Miguel Grau", UGEL de Chulucanas, Piura*. Piura: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Alles, M. (2015). *La trilogía. Vol 3 (Nueva Edición), las competencias más utilizadas en gestión por competencias*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Granica S.A.
- Alvarez, N., Argueta, N., & Benitez, E. (2017). *Empowerment como técnica administrativa moderna para lograr la eficiencia en la toma de decisiones aplicada a las Empresas Ferreteras de la ciudad de San Miguel*. El Salvador: Universidad Nacional El Salvador. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/16648/1/50106437.pdf>
- Alvira, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. Madrid-España: Centro de investigaciones sociales, Segunda edición.
- Arias , F. (Julio de 2010). *Acerca de nosotros: SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/fidiasarias/fidias-g-arias-el-proyecto-de-investigacin-6ta-edicin>
- Cabrera, K., & Rodriguez, S. (2016). *Empowerment y calidad de servicio en la Corporación Herrera S.A.C. Chiclayo 2016*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4855?show=full>

- Cálix, C., Martínez, L., Vigier, H., & Núñez, J. (2016). El rol del empowerment en el éxito empresarial. *La investigación administrativa*, 23-37.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzàles, T. (2014). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid - España: Pearson Educacion A,A,.
- Castillo, Y. (2019). *Caracterización de gestión de calidad e innovación de servicios en las MYPE, rubro ferreterías Piura Centro, año 2017*. Piura. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10208/CALIDAD\\_INNOVACION\\_CASTILLO\\_CANO\\_YANDARCY\\_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10208/CALIDAD_INNOVACION_CASTILLO_CANO_YANDARCY_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Diario El Comercio. (08 de Enero de 2018). Ventas de home centers crecieron 8,5% en el 2017. *Diario El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/sector-mejoramiento-hogar-recupero-dinamismo-2017-noticia-487446>
- Diario El Peruano. (22 de Junio de 2018). Pymes emplean 75% de la PEA y destacan en emprendimientos. *Diario El Peruano*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-pymes-emplean-75-de-pea-y-destacan-emprendimientos-67499.aspx>
- Diario El Tiempo. (15 de Noviembre de 2017). La Arena es la ‘Capital regional de la cultura viva comunitaria’. *Diario El Tiempo*.
- Diario La Republica. (19 de Mayo de 2015). Las pymes y la economía peruana. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/189727-las-pymes-y-la-economia-peruana/>
- Escalante, E. (2016). *Promulgan ley N° 30056 que modifica la actual MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas*. Lima: Miempresapropia.

- Feijoó, J. (2014). *El planeamiento estratégico en hotelería*. Ugerman Editor.
- Flores, C. (16 de Mayo de 2019). ADEX: Alza del sueldo mínimo perjudicará a microempresas. *Diario Correo*. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/economia/adex-alza-del-sueldo-minimo-perjudicara-microempresas-887445/>
- Freire, M. (2014). *El empowerment y su incidencia en el compromiso laboral de los funcionarios de la dirección provincial del instituto ecuatoriano de seguridad social de Tungurahua Ambato*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6819/1/FCHE-IFTGPI-38.pdf>
- García, M. (2015). *Propuesta de diseño del sistema de gestión de la calidad en eléctricos nacionales (ELENTRAC), según la Norma ISO 9001:2000*. Quito - Ecuador. Obtenido de Obtenido de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/362/1/CD-0781.pdf>.
- Gómez, P. (2014). *Diseño de un modelo gerencial basado en los 8 principios de gestión de la calidad para inversiones SBR*. C.A. Caracas - Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Gonzales, D., & Bermeo, H. (2016). *Sistema de gestión de calidad para el aseguramiento de calidad de resultados de proyectos de investigación*. Colombia: Cogestec.
- González, O., & Arciniegas, J. (2016). *Sistema de gestión de calidad: teoría y practica bajo la norma ISO 2015*. Ecoe Ediciones .
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Bogotá (Colombia): Criterio Libre, 16 (28).

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación (2ª edición) : las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education .
- Herrera, P. (05 de Marzo de 2011). *Las 5 "M" como método para localizar la causa raíz de un problema*. . Obtenido de <http://blog.sage.es/innovacion-tecnologia/las-5-mcomo-metodo-para-localizar-la-causa-raiz-de-un-problema/>
- Kotler, P. (2003). *Fundamentos de Mercadeo*. México: Prentice Hall.
- Lizarzaburu, E. (2015). *La gestión de calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios yy los principales cambios en la versión 2015*. Perú: Universidad & Empresa.
- López , W. (2013). *Ocho pasos para el desarrollo de una investigación*. San Juan-Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3225679&query=tipo+de+investigaci%C3%B3n+Cuantitativa>
- Maldonado, T. (2016). *Articulo Investigacion No Experimental*. Cabudare: Universidad Yacambú.
- Malpartida, C. (2016). *Empowerment y desempeño laboral en la Tienda Comercial Rivera del distrito de Huánuco, 2016*. Huánuco: Universidad de Huánuco. Obtenido de <https://www.scribd.com/doc/316738874/TESIS-II-EMPOWERMENT-Y-EL-DESEMPENO-LABORAL-EN-LA-TIENDA-COMERCIAL-RIVERA-HUANUCO-2016>

- Masías , M. (2016). *Formalización y Gestión de Calidad de las mype comerciales, rubro ropa del mercado central de Talara (Piura), año 2016*. Piura. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1019>
- Meneses, J., & Rodriguez, D. (2015). *El cuestionario y entrevista*. Barcelona: Universidad Oberta de catalunya.
- Miranda, J. (2015). *El modelo de las capacidades dinamicas en las organizaciones*. Investigación Administrativa.
- Moreno, T. (2017). *Los beneficios del empowerment*. Dirigiendo PYMES.
- Municipalidad distrital de la Arena . (29 de abril de 2018). *Acerca de nosotros: Munilaarena*. Obtenido de Munilaarena: <http://www.munilaarena.gob.pe/>
- Muñoz, P. (2013). *Coaching y empowerment aplicada a los equipos de trabajo*. México.
- Muypymes. (13 de Septiembre de 2016). *La inestabilidad política preocupa a pymes y emprendedores*. Obtenido de Obtenido de <https://www.muypymes.com/2016/09/13/inestabilidad-politica-pymes-emprendedores>
- Noreñá, D. (08 de Enero de 2019). El futuro de las MYPES. *Diario Gestión*.
- Pérez, M. (Abril de 2015). *Acerca de nosotros: Portal.uasb*. . Obtenido de Portal.uasb: <http://portal.uasb.edu.ec/UserFiles/385/File/El%20 analisis%20de%20entorno%20en%20ambientes%20de%20negocio%20vulnerables.pdf>
- Poma, N. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad y formalización de las mypes en el sector comercio rubro ferreterías en la provincia de Leoncio Prado Tingo María*

- período 2015-2016. Tingo María . Obtenido de*  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1030/GESTION\\_DE  
 \\_CALIDAD\\_FORMALIZACION\\_POMA\\_SANCHEZ\\_NELS\\_DAVID.pdf?sequen  
 ce=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1030/GESTION_DE_CALIDAD_FORMALIZACION_POMA_SANCHEZ_NELS_DAVID.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Qualired. (03 de Diciembre de 2015). *Acerca de nosotros: QR*. Obtenido de QR web site.
- Rojas, J. (2016). *Implentación del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 en ferreterías (Guayaquil), año 2015*. Ecuador: Universidad Politécnica del litoral de Ecuador.
- Sánchez, P. (2016). *Empowerment como recurso para potencializar el desarrollo efectivo de los programas de responsabilidad social empresarial*. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10568/1/Tesis\\_Petter%20Sanchez\\_RSE%20y%20Empowerment.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10568/1/Tesis_Petter%20Sanchez_RSE%20y%20Empowerment.pdf)
- Silupú, B. (5 de Diciembre de 2012). *Mypes están haciendo crecer a Piura*. (E. Belletich, Entrevistador)
- Tomayo , T. (2016). *El proceso de investigación científica* . México: Limuxa.
- Ugaz, G. (2018). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001 aplicado a las MYPE rubro ferretería (Lima), año 2018*. Lima: Universidad Católica del Perú.
- ULADECH. (2019). *Código de Ética para la Investigación*. Comité Institucional de Ética en Investigación versión:002

Obtenido

de

file:///C:/Users/Bryan/Downloads/C%C3%B3digo%20de%20C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20(4).pdf

Ulate, H. (2015). *Las tendencias tecnologicas se imponen en el Sector Ferretero*. Costa rica: La revista TYT.

Yacupoma, C. (2017). *La gestión de calidad en atencion al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías de Huarmey*. Huarmey: Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3188>

Yucra, L. (2017). *El empowerment y la productividad en el área de ventas de la empresa grupo FER. CONS S.A.C. de la ciudad de Juliaca, año 2017*. Puno: Universidad Nacional de Altiplano.

## **ANEXOS**

## 1. CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### DIRIGIDO A LOS CLIENTES DE LA MYPE EN ESTUDIO

Estimado cliente (s), la presente investigación denominada: **“Caracterización de la gestión de calidad y empowerment en las MYPE rubro ferreterías del distrito la Arena (Piura), año 2018”**, la cual se presenta en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, busca recopilar datos para efectos de investigación, la información es confidencial, sírvase en marcar con una aspa(X) la respuesta que considere conveniente. Se le agradece por su colaboración.

#### Datos generales

- a) **Edad:** 25- 35 ( ) 36- 45 ( ) 45 a más ( )
- b) **Género :** Masculino ( ) Femenino ( )
- c) **Grado de instrucción:** Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )
- d) **Estado civil :** Soltero(a) \_\_\_ Casado (a) \_\_\_

#### VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

1. **¿Cuál de estos principios considera que contribuye a la eficacia y eficiencia de su negocio?**
  - a) Enfoque basado en los clientes
  - b) Liderazgo
  - c) Participación del personal

- d) Enfoque basado en la toma de decisiones
- e) Relación beneficiosa con los proveedores

**2. ¿Está de acuerdo que el enfoque al cliente es un principio fundamental en toda organización?**

- a) De acuerdo
- b) Muy de acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Muy en desacuerdo

**3. ¿Considera que al aplicar el enfoque al cliente ayuda a comprender las necesidades actuales y futuras del cliente?**

- a) De acuerdo
- b) Muy de acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Muy en desacuerdo

**4. ¿La organización tiene una buena comunicación con sus clientes?**

- a) Si
- b) No

**5. ¿La MYPE cuenta con servicios adicionales que sean beneficioso para el cliente?**

- a) Si
- b) No

**6. ¿La empresa le brinda facilidad de pago al cliente?**

- a) Si
- b) No



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### **DIRIGIDO A LOS PROPIETARIOS DE LA MYPE EN ESTUDIO**

Estimado propietario (s), la presente investigación denominada: **“Caracterización de la gestión de calidad y empowerment en las MYPE rubro ferreterías del distrito la Arena (Piura), año 2018”**, la cual se presenta en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, busca recopilar datos para efectos de investigación, la información es confidencial, sírvase en marcar con una aspa(X) la respuesta que considere conveniente. Se le agradece por su colaboración.

#### **Datos generales**

- e) **Edad:** 25- 35 ( ) 36- 45 ( ) 45 a más ( )
- f) **Género :** Masculino ( ) Femenino ( )
- g) **Grado de instrucción:** Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )
- h) **Estado civil :** Soltero(a) \_\_\_ Casado (a) \_\_\_

#### **VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

1. **¿Usted como líder está de acuerdo con el trabajo en equipo dentro de la MYPE para alcanzar los objetivos propuestos?**

- a) Totalmente de acuerdo      b) En desacuerdo      c) Ni de acuerdo





## **CUESTIONARIO DIRIGIDO A TRABAJADORES DE LA MYPE EN ESTUDIO**

Estimado trabajador (a), la presente investigación denominada: **“Caracterización de la gestión de calidad y empowerment en las MYPE rubro ferreterías del distrito la Arena (Piura), año 2018”**, la cual se presenta en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, busca recopilar datos para efectos de investigación, la información es confidencial, sírvase en marcar con una aspa(X) la respuesta que considere conveniente. Se le agradece por su colaboración.

### **Datos generales**

- a) Edad: 25- 35 ( ) 36- 45 ( ) 45 a más ( )
- b) Género : Masculino ( ) Femenino ( )
- c) Grado de instrucción: Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )
- d) Estado civil : Soltero(a) \_\_\_\_ Casado (a) \_\_\_\_

### **VARIABLE EMPOWERMENT**

- 1. ¿Un aspecto fundamental del empowerment es saber delegar la responsabilidad en otras personas?**
  - a) Si
  - b) No
- 2. ¿Cree que el personal debe comprometerse con su rendimiento en el trabajo?**
  - a) Muy de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Muy en desacuerdo
- 3. ¿El trabajo en equipo es indispensable para que sea exitoso el empowerment?**

- a) Si b) No
- 4. ¿Cree que el trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo los objetivos propuestos?**
- a) Si b) No
- 5. ¿Considera que el ambiente laboral en su equipo de trabajo es satisfactorio?**
- a) Si b) No
- 6. ¿En qué nivel cree que se desarrolla la confianza entre sus trabajadores?**
- a) Nivel alto b) nivel bajo c) Nivel Medio
- 7. ¿Cree usted que su personal de trabajo necesita herramientas constantes para un buen desempeño?**
- a) Si b) No
- 8. ¿Delega tareas de acuerdo con las capacidades de sus colaboradores?**
- a) Si b) No
- 9. ¿Considera que toma la mejor decisión para el beneficio de su MYPE?**
- a) Si b) No
- 10. ¿Está de acuerdo que los empleados sepan información que sea útil para interactuar con el cliente?**
- a) Si b) No
- 11. ¿Cree usted que el líder ha creado una organización sostenible?**
- a) Si b) No
- 12. ¿La comunicación con los clientes es favorable?**
- a) Si c) No
- 13. ¿La responsabilidad es lo fundamental en el trabajo?**
- a) Totalmente de acuerdo

- b) En desacuerdo
- c) De acuerdo
- d) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

**14. ¿Cree usted que el compromiso que tiene cada trabajador se debe ver reflejado en el desempeño de sus tareas?**

- a) Si
- b) No

## MATRIZ DE PREGUNTAS

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTA
Caracterización de la gestión de calidad y empowerment en las MYPE rubro ferreterías del Distrito La Arena (Piura), año 2018.	Gestión de calidad	Principios	Enfoque al cliente.	¿Cuál de estos principios considera que contribuye a la eficacia y eficiencia de su negocio?
				¿Considera que al aplicar el enfoque al cliente ayuda a comprender las necesidades actuales y futuras del cliente?
				¿La organización tiene una buena comunicación con sus clientes?
				¿La MYPE cuenta con servicios adicionales que sean beneficioso para el cliente?
				¿La empresa le brinda facilidad de pago al cliente?
			Liderazgo.	¿Usted como líder está de acuerdo con el trabajo en equipo dentro de la MYPE para alcanzar los objetivos propuestos?
				¿Una de las labores más importantes de los líderes es reconocer los logros de los trabajadores?
				Al ejercer el liderazgo participativo ¿Qué le permite?
				¿Considera que al aplicar el liderazgo participativo está fomentando la participación activa de los integrantes de su negocio?
			Participación del personal.	¿El compromiso del personal permite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la MYPE?
				La participación del personal ¿Es factor clave en una organización?
				¿Considera usted que el personal contribuye en el desarrollo de su negocio?

			Relaciones con el proveedor.	¿Considera que la relación con el proveedor es beneficiosa para la organización?
				¿Usted como propietario evalúa el desempeño de los proveedores en cuanto a calidad, costo y entrega?
				¿La MYPE tiene relaciones de largo plazo con los proveedores?
		Componentess	Estructura organizacional.	¿Cree usted que su organización garantiza la fiabilidad de sus servicios?
				¿Está de acuerdo que las funciones que tiene cada empleado define la organización de su MYPE?
			Planificación	¿Cómo calificaría usted la planificación en su negocio?
				¿Cómo propietario considera que la planificación es la base fundamental para iniciar un negocio?
				¿Cree usted que la competencia sería un factor que influya en la planificación de su MYPE?
			Recursos	¿La MYPE provee los recursos suficientes para satisfacer los requerimientos de los clientes?
	¿Usted considera que los equipos y recursos materiales que emplea en su MYPE mejoran su calidad de servicio?			
	Empowerment	Principios	Establecer autoridad y responsabilidad.	¿Cómo garantiza las responsabilidades que distribuye a sus empleados?
				¿Un aspecto fundamental del empowerment es saber delegar la responsabilidad en otras personas?
			¿Cree que el personal debe comprometerse con su rendimiento en el trabajo?	
		Confianza en el equipo.	¿El trabajo en equipo es indispensable para que sea exitoso el empowerment?	
			¿Cree que el trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo los objetivos propuestos?	
¿Considera que el ambiente laboral en su equipo de trabajo es satisfactorio?				

				¿En qué nivel cree que se desarrolla la confianza entre sus trabajadores?	
			Promover una variada gama de cómo realizar las tareas.	¿Cree usted que su personal de trabajo necesita herramientas constantes para un buen desempeño? ¿Delega tareas de acuerdo con las capacidades de sus colaboradores?	
			Toma de decisiones	¿Considera que toma la mejor decisión para el beneficio de su MYPE? ¿Esta de acuerdo que los empleados sepan información que sea útil para interactuar con el cliente?	
		Beneficios	Liderazgo	¿Es un modelo de liderazgo que consiste en dar poder y en liderar el potencial de las personas? ¿Cree usted que como líder ha creado una organización sostenible? ¿Cómo líder traza objetivos que sean favorables para el desarrollo de su negocio?	
				Comunicación y relaciones interpersonales	¿Mediante la comunicación puedo desarrollar relaciones interpersonales laborales? ¿La relación con su equipo de trabajo se fortalece por medio de la comunicación interpersonal? ¿La comunicación con los clientes es favorable?
					Responsabilidad autoridad y compromiso

## LIBRO DE CÓDIGO

### VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

PREGUNTAS CLIENTES	1	2	3	4	5	6
C1	1	2	1	1	2	1
C2	1	2	1	1	1	1
C3	1	2	1	1	1	1
C4	1	1	1	1	2	1
C5	1	1	1	1	1	1
C6	1	1	1	1	2	1
C7	1	2	1	1	1	1
C8	2	2	1	1	1	1
C9	2	1	1	1	2	1
C10	2	1	1	1	1	1
C11	2	2	1	1	1	1
C12	2	1	1	1	2	1
C13	2	2	1	1	1	1
C14	2	1	1	1	2	1
C15	1	1	1	1	1	1
C16	1	2	1	1	2	1
C17	2	1	1	1	1	1
C19	2	2	1	2	1	1
C18	1	1	1	1	2	1
C20	1	1	1	1	1	1
C21	1	2	1	1	1	1
C22	2	1	1	1	1	1
C23	2	1	1	1	1	1
C24	2	1	1	2	2	1
C25	1	2	1	1	1	1
C26	1	2	1	1	2	1

C27	1	1	1	1	1	1
C28	1	2	1	1	2	1
C29	2	1	1	2	1	1
C30	2	1	1	1	2	1
C31	2	2	1	1	1	1
C32	2	2	1	1	1	1
C33	2	3	1	1	1	1
C34	2	1	1	1	2	1
C35	2	3	1	1	1	1
C36	1	1	1	1	1	1
C37	1	1	1	1	1	1
C38	1	1	1	1	2	1
C39	1	3	1	2	1	1
C40	2	3	1	1	2	1
C41	2	1	1	1	1	1
C42	2	1	1	1	2	1
C43	2	3	1	1	1	1
C44	2	1	1	2	2	1
C45	1	1	1	1	1	1
C46	2	3	1	1	1	1
C47	2	1	1	1	1	1
C48	1	2	1	1	2	1
C49	2	3	1	2	1	1
C50	2	1	1	1	1	1
C51	1	1	1	1	2	1
C52	2	1	1	1	1	1
C53	1	3	1	1	2	1
C54	2	1	1	1	1	1
C55	1	2	1	1	2	1
C56	2	2	1	1	1	1
C57	1	3	1	1	2	1
C58	2	1	1	1	1	1
C59	1	2	1	1	2	1

C60	2	1	1	1	1	1
C61	1	1	1	1	1	1
C62	2	1	1	2	1	1
C63	2	2	1	1	2	1
C64	1	1	1	1	2	1
C65	2	1	1	1	1	1
C66	1	3	1	2	1	1
C67	2	3	1	1	2	1
C68	2	3	1	2	1	1
C69	1	1	1	1	1	1
C70	2	1	1	1	2	1
C71	2	1	1	2	2	1
C72	1	3	1	1	1	1
C73	2	3	1	1	1	1
C74	1	1	1	2	2	1
C75	2	2	1	1	1	1
C76	1	3	1	1	2	1
C77	2	3	1	2	1	1
C78	2	1	1	1	2	1
C79	1	2	1	1	1	1
C80	2	1	1	2	1	1
C81	1	3	1	1	1	1
C82	2	1	1	1	2	1
C83	1	1	1	2	1	1
C84	2	3	1	1	2	1
C85	1	1	1	1	2	1
C86	2	2	1	2	1	1
C87	1	1	1	1	1	1
C88	2	3	1	2	1	1
C89	1	3	1	1	1	1
C90	2	1	1	2	2	1
C91	1	1	1	1	1	1
C92	2	1	1	1	1	1

C93	1	3	1	2	2	1
C94	2	1	1	1	2	1
C95	1	1	1	1	1	1
C96	1	2	1	1	2	1
C97	2	1	1	2	1	1
C98	1	3	1	1	1	1
C99	1	1	1	1	1	1
C100	2	1	1	2	2	1
C101	2	2	1	1	2	1
C102	1	1	1	1	1	1
C103	1	3	1	2	1	1
C104	2	1	1	1	2	1
C105	1	1	1	2	1	1
C106	1	1	1	1	1	1
C107	2	2	1	2	2	1
C108	2	3	1	1	2	1
C109	1	1	1	2	1	1
C110	1	1	1	1	1	1
C111	2	2	1	1	2	1
C112	1	1	1	2	1	1
C113	2	1	1	2	1	1
C114	1	1	1	1	1	1
C115	2	2	1	1	2	1
C116	1	1	1	1	1	1
C117	2	1	1	2	1	1
C118	1	1	1	2	1	1
C119	1	1	1	1	1	1
C120	2	1	1	2	1	1
C121	2	1	1	1	2	1
C122	1	1	1	2	2	1
C123	2	1	1	1	1	1
C124	1	2	1	2	1	1
C125	1	3	1	1	1	1

C126	2	3	1	1	1	1
C127	2	3	1	2	1	1
C128	2	3	1	2	2	1
C129	2	2	1	1	2	1
C130	2	1	1	1	2	1
C131	2	1	1	2	1	1
C132	2	1	1	2	1	1
C133	2	1	1	1	1	1
C134	2	1	1	1	1	1
C135	2	1	1	2	1	1
C136	2	1	1	2	1	1
C137	2	1	1	1	2	1
C138	2	1	1	2	2	1
TOTAL	59/138 (1) Enfoque basado en los clientes 79/138 (2) Liderazgo 0/138 (3) Participación del personal 0/138 (4) Enfoque basado en la toma de decisiones 0/138 (5) Relación beneficiosa con los proveedores	80/138 (1) De acuerdo 30/138 (2) Muy de acuerdo 28/138 (3) En desacuerdo	0/138 (1) De acuerdo 138/138 (2) Muy de acuerdo 0/138 (3) En desacuerdo	98/138 (1) Si 40/138 (2) No	85/138 (1) Si 53/138 (2) No	138/138 (1) Si 0/138 (2) No

PREGUNTAS PROPIETARIOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
P1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
P2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL	2/2 (1) Totalmente de acuerdo 0/2 (2) En desacuerdo 0/2 (3) Ni de acuerdo	2/2 (1) Si 0/2 (2) No	2/2 (1) Conocer mejor a su equipo 0/2 (2) Aprender a delegar 0/2 (3) Confiar en las capacidades de su equipo	2/2 (1) Si 0/2 (2) No	2/2 (1) Si 0/2 (2) No	2/2 (1) De acuerdo 0/2 (2) Muy de acuerdo 0/2 (3) En desacuerdo 0/2 (4) Muy en desacuerdo	2/2 (1) Si 0/2 (2) No	2/2 (1) Siempre 0/2 (2) Casi siempre 0/2 (3) Nunca	2/2 (1) Si 0/2 (2) No	2/2 (1) Bueno 0/2 (2) Malo 0/2 (3) Regular	2/2 (1) Totalmente de acuerdo 0/2 (2) En desacuerdo 0/2 (3) Ni de acuerdo	2/2 (1) Si 0/2 (2) No	2/2 (1) Si 0/2 (2) No	2/2 (1) Totalmente de acuerdo 0/2 (2) En desacuerdo 0/2 (3) Ni de acuerdo				

## VARIBALES EMPOWERMENT

PREGUNTAS TRABAJADORES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
T1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
T2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
T3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
T4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1
T5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1
T6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2
T7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2
T8	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1
T9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
T10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
T11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2
T12	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
T13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
T14	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2
T15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
T16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
T17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
T18	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2
TOTAL	18/18 (1) Si  0/18 (2) No	18/18 (1) Muy de acuerdo 0/18 (2) De acuerdo 0/18 (3) En desacuerdo 0/18 (4) Muy en desacuerdo	18/18 8 (1) Si  0/18 (2) No	18/18 8 (1) Si  0/18 (2) No	12/18 (1) Si  6/18 (2) No	18/18 (1) Nivel alto 0/18 (2) Nivel bajo 0/18 (3) Nivel medio	18/18 (1) Si  0/18 (2) No	18/18 (1) Si  0/18 (2) No	18/18 (1) Si  0/18 (2) No	13/18 (1) Si  5/18 (2) No	10/18 (1) Si  8/18 (2) No	10/18 (1) Si  8/18 (2) No	18/18 (1) Totalmente de acuerdo 0/18 (2) En desacuerdo 0/18 (3) De acuerdo 0/18(4) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11/18 (1) Si  7/18 (2) No

# REVISIÓN DE TURNITIN

← → ↻ campus.uladec.edu.pe/mod/turnitintooltwo/view.php?id=1031749 ☆

Aplicaciones CADE 2012: Actuar... Gmail YouTube

Tablero del curso

Mis entregas

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Revisión turnitin: informe final - Sección 1	27 jun 2020 - 04:53	18 oct 2020 - 23:53	18 oct 2020 - 23:53

Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
Ver recibo digital	<a href="#">Revisión turnitin informe final - Sección 1</a>	1404829585	4/10/2020 13.35	0%	Entregar Trabajo

Navegación

- Área personal
- Inicio del sitio
- Páginas del sitio
- Mis cursos
  - 01IV0820200211TC000122
    - Participantes
    - Insignias
    - Competencias
    - Calificaciones
    - General
    - I SEMANA: envío de artículo e informe final al JI
    - Actividades
    - Actividad 1: Artículo científico - R...
    - Revisión turnitin: informe final**
    - Orientación Pedagógica
    - Asincrónica N°1: Informe Final