



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL EMPOWERMENT PARA LA  
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS, RUBRO ACTIVIDADES DE  
RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS  
(CEVICHERÍAS) EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2020**

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

**AUTOR**

**GONZALES SÁNCHEZ, YANINA ROSMERI**

**ORCID: 0000-0002-0000-1826**

**ASESOR**

**ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO**

**ORCID: 0000-0002-6443-1497**

**HUARAZ – PERÚ**

**2021**

## **2. Equipo de trabajo**

### **AUTOR**

Gonzales Sánchez, Yanina Rosmeri

ORCID: 0000-0002-0000-1826

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Huaraz, Perú

### **ASESOR**

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

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

### **JURADO**

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID ID: 0000-0001-8071-8327

Norabuena Mendoza, César Hernán

ORCID ID: 0000-0001-9832-5126

Lázaro Diaz, Juan Reneé

ORCID ID: 0000-0002-0604-785X

### **3. Hoja de firma del jurado y asesor**

---

Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa

Presidente

---

Mgtr. Norabuena Mendoza, César Hernán

Miembro

---

Mgtr. Lázaro Diaz, Juan Reneé

Miembro

---

Mgtr. Escobedo Gálvez, José Fernando

Asesor

#### **4. Agradecimiento**

A Dios, por brindarme vida, salud y fortaleza para mantenerme firme y perseverante en todo el proceso de aprendizaje e investigación para culminar mi carrera profesional y lograr mis metas.

De igual manera agradezco a mis docentes de investigación, que me apoyaron y compartieron sus conocimientos y experiencias en la realización del presente trabajo de investigación.

## **Dedicatoria**

### **A mis padres**

Abdías Gonzales Mendoza y Mergilda Chávez Allauca por su amor incondicional y porque han sido ejemplo de sacrificio, sabiendo formarme con buenos sentimientos y valores, acompañándome en toda mi trayectoria de vida y desarrollo profesional.

A mi mamita Zela Sánchez Béjar y mi hermano Yofre Gonzales Sánchez que, desde el cielo me cuida y protege y que, aunque no están físicamente viven conmigo eternamente en mis recuerdos y mi corazón a ustedes por ser ejemplo de superación y perseverancia.

### **A mi pareja**

A mi pareja que ha sido fuente de superación, entrega y apoyo incondicional, dándome fuerzas para superar obstáculos y dificultades.

## 5. Resumen

La presente investigación incluye como objetivo general describir los factores relevantes del empowerment en la mejora de la gestión de calidad en las Mypes, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comida (cevichería) en la ciudad de Huaraz, 2020, con un enunciado del problema ¿Cuáles son las principales características de los factores relevantes del empowerment para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (Cevicherías) en la ciudad de Huaraz, 2020? , utilizando una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal, teniendo una población de 117 micro y pequeñas empresas, realizando una muestra dirigida de 25 representantes que están dispuestos a colaborar, en donde la técnica utilizada en el recojo de información fue la encuesta y el instrumento aplicado el cuestionario, que estuvo conformado por 31 preguntas, en donde se obtuvo las siguientes respuestas: Respecto a los representantes en estudio el 64.00% manifestaron que tienen de 31 a 50 años. Respecto a las micro y pequeñas empresas el 92.00% revelan que la finalidad de estas son generar ganancias. Respecto al empowerment para la gestión de calidad el 88.00% si delegan responsabilidad y autoridad a los colaboradores, y el 68.00% opinan que realizan planteamiento de objetivos, como conclusión la mayoría de los representantes tienen edades de 31 a 50 años, teniendo empresas con la finalidad de generar ganancias, delegando autoridad y responsabilidad a los colaboradores, por lo cual realizan planteamiento de objetivos.

***Palabras clave: Calidad, Empowerment, Gestión, Micro y pequeñas empresas***

## **Abstract**

This research includes as a general objective: Describe the relevant factors of empowerment in the improvement of quality management in micro and small companies, category restaurant activities and mobile food service (cevichería) in the city of Huaraz, 2020, assuming as a methodology of quantitative type, descriptive level and non-experimental design – transversal, having a population of 117 micro and small businesses, making a targeted sample of 25 representatives who are willing to collaborate, where the technique used to collect information was the survey and the instrument applied the questionnaire, which consisted of 31 questions, where the following answers were obtained: Regarding the representatives under study, 64.00% stated that they are between 31 and 50 years old. Regarding micro and small companies, 92.00% reveal that their purpose is to generate profits. Regarding empowerment for quality management, 88.00% if they delegate responsibility and authority to collaborators, and 68.00% think that they carry out objectives, in conclusion, most of the representatives are between 31 and 50 years old, having companies with the purpose of generating profits, delegating authority and responsibility to the collaborators, for which they formulate objectives.

***Keywords: Quality, Empowerment, Management, Micro and small companies***

## 6. Contenido

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4. Agradecimiento.....	iv
5. Resumen.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	5
III. Hipótesis.....	23
IV. Metodología.....	24
4.1. Diseño de la investigación.....	24
4.2. Población y muestra.....	25
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	26
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
4.5. Plan de análisis.....	27
4.6. Matriz de consistencia.....	28
4.7. Principios éticos.....	29
V. Resultados.....	31
5.1. Resultados.....	31
5.2. Análisis de los resultados.....	36
VI. Conclusiones.....	48
Recomendaciones.....	50
Referencias Bibliográficas.....	51
Anexos.....	58

## 7. Índice de tablas y figuras

### Tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables e investigadores.....	26
Tabla 2. Matriz de consistencia .....	28
Tabla 3. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas. ....	31
Tabla 4. Características de las micro y pequeñas empresas. ....	32
Tabla 5. Factores relevantes del empowerment para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.....	33

## **Figuras**

Figura 1. <u>E</u> dad.....	72
Figura 2. <u>G</u> énero .....	72
Figura 3. <u>G</u> rado de instrucción .....	73
Figura 4. <u>C</u> argo que desempeña.....	73
Figura 5. <u>A</u> ño de experiencia en el cargo .....	74
Figura 6. <u>T</u> tiempo de vida de la empresa en el rubro.....	74
Figura 7. <u>F</u> inalidad de la micro y pequeña empresa .....	75
Figura 8. <u>N</u> úmero de trabajadores que tiene la empresa.....	75
Figura 9. <u>N</u> ivel de ingresos promedio mensual de la empresa .....	76
Figura 10. <u>T</u> ipo de empresa de acuerdo a su constitución .....	76
Figura 11. <u>D</u> elega autoridad y responsabilidad a los colaboradores.....	77
Figura 12. <u>C</u> onfianza y libertad en los puestos de trabajo .....	77
Figura 13. <u>I</u> mportancia e independencia de acciones .....	78
Figura 14. <u>I</u> ncentivos a los colaboradores .....	78
Figura 15. <u>R</u> econocimientos motiva a los colaboradores .....	79
Figura 16. <u>C</u> olaboradores comprometidos con su trabajo .....	79
Figura 17. <u>B</u> rinde información a sus colaboradores .....	80
Figura 18. <u>C</u> apacitaciones oportunas a sus colaboradores.....	80
Figura 19. <u>F</u> avorece el desarrollo personal.....	81
Figura 20. <u>C</u> apacidad de influir en las personas .....	81
Figuras 21. <u>I</u> nspección del desempeño .....	82

Figuras 22.	Retroalimentación de actividades .....	82
Figura 23.	Herramientas para identificar un problema .....	83
Figura 24.	Planteamiento de objetivos.....	83
Figura 25.	Métodos para identificar un problema dentro de la empresa .....	84
Figura 26.	Actividades planificadas en su empresa.....	84
Figura 27.	Instrumentos de control en las actividades de la empresa.....	85
Figura 28.	Análisis de progresos y logros obtenidos .....	85
Figura 29.	Instrumento de control establecido en la solución del problema .....	86
Figura 30.	Finalización de un plan y análisis los datos obtenidos .....	86
Figura 31.	Comparación de resultados .....	87

## **I. Introducción**

En el Perú las micro y pequeñas empresas (MYPES) son importantes porque realizan aportaciones en el Producto Bruto Interno (PBI) alrededor del 40% por tanto se encuentra entre los impulsores del desarrollo económico del estado; no obstante estas empresas son creadores de empleo en un 80%, por lo cual son generadores de competencia y lucha contra la erradicación de la pobreza, por otra parte las MYPES componen el 98,6% de unidades organizacionales (Sánchez, 2015).

Sin embargo las MYPES tienen una gran probabilidad de que el 50% se eliminen del mercado en los primeros tres años, de modo que estas tienen que desafiar un sin fin de obstáculos para la duración de un periodo extenso, de manera que estas organizaciones deben desarrollar estrategias y herramientas para la supervivencia prolongada logrando una buena gestión de calidad (Ruiz, 2018).

De esta manera la gestión de calidad cobra mayor importancia al paso del tiempo y que las MYPES lo consideran como un mecanismo imprescindible para el crecimiento, sabiendo que se enfrentan en un mercado sumamente competitivo que amenaza a la mitigación e informalidad, de modo que la ignorancia a las normas y herramientas o técnicas de gestión serán un punto débil de vulnerabilidad (Chamorro, 2016).

De manera que para lograr una gestión de calidad implantada en las MYPES debemos emplear el empowerment que viene a ser una técnica que delega poder a los colaboradores con una previa preparación para que los procesos y problemas se desarrollen de manera más eficiente (Ross, 2017).

Asimismo las empresas que pusieron en práctica el empowerment tuvieron resultados favorables, entre ellas tenemos a Google que hacen uso de esta herramienta con la participación activa entre los colaboradores, creando un entorno de inclusión haciendo sentir a los colaboradores que son parte importante para la compañía; Bimbo aplica el empowerment de maneras múltiples uno de ellos es delegar el procedimiento de producción, el método de realización en la ejecución del producto, teniendo como resultado el compromiso de los colaboradores en la mejora de la calidad; McDonald's es una empresa en donde todos sus colaboradores tienen la libertad de solucionar o ejecutar sustituciones de los productos por inconvenientes o reclamos de sus clientes, así como tener autoridad en solucionar situaciones por tanto no necesitan consultar; Yum! Brands esta compañía otorga autoridad a los colaboradores para que tengan la libertad de tomar decisiones que no implique el gasto mayor a 15 dólares teniendo como consecuencia clientes más satisfechos, mayor lealtad y compromiso de sus colaboradores, por consiguiente un aumento de beneficios para la empresa; Ritz-Carlton determina que los colaboradores toman las decisiones de solucionar un problema, reclamo o mejora de estadía de los clientes, pero que estas no superen los gastos de 2.000 dólares (Geovany, Martínez, Vigier y Nuñez, 2016).

En la actualidad podemos observar que las MYPES del rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (cevichería), presentan múltiples deficiencias en su desarrollo de actividades y crecimiento por lo cual llegan a desaparecer del mercado, entre las cuales tenemos la ignorancia en la aplicación de técnicas y estrategias de gestión y la falta de conocimiento de las normas y actualizaciones realizadas.

En la investigación se plantea el uso del empowerment para la mejora de la gestión de calidad en el rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comida (cebichería), aportando mejoras en la producción y las ventas. Por lo ya mencionado se planteó el siguiente problema general: ¿Cuáles son las principales características de los factores relevantes del empowerment que inciden en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (cevichería) en la ciudad de Huaraz, 2020? En efecto se proporcionó la solución determinando el objetivo general: Describir los factores relevantes del empowerment en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comida (cevichería) en la ciudad de Huaraz, 2020. Para su cumplimiento se planteó los siguientes objetivos específicos: - Describir los factores relevantes de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comida (cevichería) en la ciudad de Huaraz, 2020. - Describir los factores relevantes de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comida (cevichería) en la ciudad de Huaraz, 2020. - Describir los factores relevantes del empowerment para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comida (cevichería) en la ciudad de Huaraz, 2020.

El presente trabajo se justificó porque se definió cuáles son las características del empowerment en las Mypes del rubro restaurant – cevichería en la ciudad de Huaraz, y se analizó si esta herramienta es beneficiosa en las 25 empresas en estudio. En donde se contó con una población dispuesta a participar en la investigación.

Del mismo modo la metodología usada en la investigación fue de tipo cuantitativo ya que se hizo uso de estadísticas, nivel descriptivo porque conocimos las principales características de la gestión de calidad, empowerment y de las MYPES rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comida (cevichería), siendo de diseño no experimental - transversal ya que solo se relató las unidades de estudio sin variación alguna, por tanto, recogeremos datos en un periodo y tiempo único.

Los resultados obtenidos en la investigación fueron: Respecto a los representantes en estudio el 64.00% manifestaron que tienen de 31 a 50 años. Respecto a las micro y pequeñas empresas el 92.00% revelan que la finalidad de estas son generar ganancias. Respecto al empowerment para la gestión de calidad el 88.00% si delegan responsabilidad y autoridad a los colaboradores, y el 68.00% opinan que realizan planteamiento de objetivos, como conclusión la mayoría de los representantes tienen edades de 31 a 50 años, teniendo empresas con la finalidad de generar ganancias, delegando autoridad y responsabilidad a los colaboradores, por lo cual realizan planteamiento de objetivos.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Aimacaña y Tello (2017) en su tesis *Empowerment y su influencia en el compromiso organizacional en una mediana empresa: Caso industria inplastico* presentado en la universidad técnica de Cotapaxi con la finalidad de obtener el título de ingenierías comerciales, teniendo como objetivo determinar la influencia que ejerce el empowerment en el compromiso organizacional en la industria inplastico. La metodología usada en la investigación es de tipo cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional la técnica de investigación es la encuesta y como instrumento de Spreitzer, Allen y Meyer que permite medir el grado del empowerment y del compromiso organizacional que poseen los colaboradores en la empresa. El universo es de 33 colaboradores de la empresa Inplastico S.A., como muestra se usara toda la población se usara el metodo censal. Conclusión los artículos investigados que muestran resultados de empowerment en las PYMES, demuestran que estas variables en su caso tienen relación directa y que al momento de su aplicación mejoraron los resultados de las actividades de los colaboradores.

Cócheres (2014) en su tesis *El empowerment y su efecto en la calidad al servicio al cliente, del restaurant al paso en el valle de Yuguilla* mostrado a la universidad técnica de Ambato – Ecuador para la obtención del título de ingeniero en marketing y gestión de negocios teniendo como objetivo proponer técnicas de empowerment, estrategias que permitan mejorar nuestras relaciones con los clientes y la sociedad, permitiéndonos así, aumentar nuestra participación en el mercado e incrementar nuestra rentabilidad. La metodología planteada es de tipo concluyente,

nivel descriptivo y carácter retrospectivo, los instrumentos de uso para conseguir datos son las encuestas (cuestionario) y entrevistas. La población de 18015 habitantes del valle de Yunguilla y la muestra es 376 encuestados. Conclusión se determina que para el logro de la eficiencia es importante de que exista una comunicación fluida entre los colaboradores y gerentes, que las funciones se planifiquen de manera anticipada teniendo en cuenta los cambios en la tecnología y que los colaboradores ejerzan responsabilidad y compromiso hacia la organización.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Gabriel (2020) en su tesis *Gestión de calidad y marketing mix como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes cevicherías del distrito la esperanza parte alta, Trujillo, 2019* presentado a la universidad Católica los Ángeles Chimbote – Trujillo para la obtención del título profesional de licenciada en administración, estableciendo como objetivo determinar las características de la gestión de calidad y el marketing mix como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios en el rubro cevicherías en La Esperanza parte alta; el método usado es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal o transaccional, la técnica utilizada para el recojo de información fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. El universo está constituido por 27 micro y pequeñas empresas, sector servicio rubro restaurantes cevicherías, se ejecutó como muestra toda la población siendo censal por ser una población pequeña. Se concluye concluyo que la mayoría de las MYPES conocen empíricamente el marketing, no se adapta a los cambios, no utilizan la publicidad.

Dedios (2019) en su tesis *Gestión de calidad y atención al cliente de la mype rubro restaurant cevicheria karaoke Ingrid de la ciudad de Sullana, año 2019* presentado a la universidad Católica los Ángeles Chimbote – Sullana para optar el título profesional de licenciada en administración, teniendo como objetivo determinar las características de gestión de calidad y atención al cliente de la MYPE rubro Restaurant cevichería karaoke Ingrid. El método empleado fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental-transversal, para el acumulo de información se usó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario. La primera población para la variable gestión de calidad está conformada por el gerente, siendo la muestra. La segunda población para la variable atención al cliente se considera infinita, la cual está conformada por los clientes del restaurante, siendo la muestra 121. Las principales conclusiones de gestión de calidad fueron: El servicio del restaurant cevichería karaoke Ingrid, utiliza recursos especializados para atender al cliente, aportando un alto valor añadido para éstos, el restaurant cevichería karaoke Ingrid debe seguir innovando con nuevos platos turísticos y de otras regiones que se han agradables para que así de una u otra manera los clientes accedan al servicio y producto que brinda el restaurant.

Parihuamán (2019) en su tesis *Gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de Huacho, 2018* presentado en la universidad Católica los Ángeles Chimbote – Lima, para optar el título profesional de licenciada en administración siendo el objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las Mypes del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de Huacho, 2018. La investigación uso el metodo de tipo cuantitativa, nivel descriptivo – correlacional y de diseño no

experimental y transversal. Para el recojo de la información se utilizó la técnica encuesta e instrumento cuestionario, una población de 510 representantes de la Mypes restaurantes, el tamaño de la muestra se obtuvo mediante un muestreo probabilístico, porque se aplicó la fórmula de población finita teniendo 117 MYPES. Finalmente se concluyó que, la gestión de calidad y competitividad son elementos importantes en el estudio para el buen direccionamiento de las empresas sin embargo los restaurantes no están ejerciendo correctamente la aplicación de estos términos ya que se busca cero errores en el proceso de servicio que se ofrece.

Torres (2016) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad en las mypes del sector servicio - rubro cevicherías del p.j. miraflores bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013*. La presente investigación se presentó a la Universidad Los Ángeles Chimbote para optar el título de profesional de licenciado en administración, tuvo por objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio - rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. La investigación que se desarrolló implantó como método de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal, la técnica usada para el recojo de información fue la encuesta como instrumento el cuestionario, La población fue de 18 micro y pequeñas empresas la muestra fue censal por ser una población pequeña. Concluyendo que los representantes de las MYPES del sector servicio - rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. En su mayoría son hombres y poseen estudios básicos. Tienen 1 a 10 trabajadores para minimizar costos y tienen 5 años o más en el rubro. Afirman que desconocen sobre técnicas de gestión, pero aseguran que persiguen un plan estratégico frente a su competencia, confirmando que aplicar una gestión de calidad ayuda a lograr los

objetivos, obteniendo clientes satisfechos, dándole valor al recurso humano como eje principal de la organización.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

Vergara (2019) en su tesis *Gestión de calidad con el uso del neuromarketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro comidas en restaurantes del distrito de Huaraz, 2018* presentada a la universidad Católica los Ángeles Chimbote, para optar el título profesional de licenciada en administración, tuvo como finalidad determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del neuromarketing en las micro y pequeñas empresas del rubro comidas en restaurantes del distrito de Huaraz, 2018. El método usado es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental - transversal, para el recojo de dicha información se empleó la técnica del cuestionario e instrumento encuesta. Finalmente se concluyó que, la mayoría de MYPES no utilizan herramientas de marketing así mismo conocen empíricamente el neuromarketing y gestión de calidad.

Gonzales y Mamani (2016) en su tesis *Marketing interno y Empowerment de talento humano de la empresa el Fogón, Huaraz, 2016* presentado a la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo para optar el título profesional de licenciado en administración, decretando como objetivo determinar la relación que existe entre el marketing interno con el empowerment del talento humano en la empresa, la metodología usada fue de nivel descriptivo, diseño no experimental – transeccional, tipo cuantitativo, el instrumento de uso para la obtención de datos fue el cuestionario y la guía de entrevista. La población estuvo constituida por 42 colaboradores, la muestra no se necesita calculo puesto que el número será censal. En conclusión el marketing interno tiene un vínculo significativo con el empowerment; las

características del marketing interno es calificado como excelente en los nuevos productos y servicios, teniendo una prestación buena a los cambios de cargo, orientación al cliente; los que realmente fueron calificados como malos es que los colaboradores no tienen la libertad de decisión, las promociones internas, los cambios de puesto de trabajo de manera que en esta empresa se ejerce de manera regular teniendo una opinión del 26% a 50%.

Aragón (2015) en su tesis denominada *El empowerment y el desempeño laboral en los restaurantes turísticos de la ciudad de Huaraz en el año, 2014*, presentado en la universidad San Martín de Porres – Lima con la finalidad de optar el grado académico de maestra en marketing turístico y hotelero, teniendo como objetivo determinar la relación entre el empowerment y el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes turísticos de la Ciudad de Huaraz en el año 2014. La metodología usada en la investigación es de tipo mixto (cuantitativo y cualitativo), diseño no experimental y transeccional, nivel correlacional por el motivo que tiene dos objetivos a estudiar entre las variables y la técnica planteada para el recojo de información fueron la entrevista, encuesta y análisis documental por ello se aplicaron los siguientes instrumentos guía de entrevista, escala Likert, fichas de campo. El universo eran 110 gerentes / administradores y trabajadores de los restaurantes turísticos y la muestra por 80 gerentes / administradores y trabajadores. En conclusión, en los restaurantes turísticos no aplican el empowerment o si lo realizan lo hacen de manera regular ya que los colaboradores quieren evadir responsabilidad y una notoriedad en la resistencia al cambio, pero que el desempeño de sus actividades es bueno y regular.

## **2.2. Bases teóricas y conceptuales**

### **2.2.1. Gestión de calidad**

#### **2.2.1.1. Definición**

La calidad son aquellas características que posee un bien o servicio, y que esta tiene especificaciones fijas de lo que necesita los usuarios, por lo cual no debe tener imperfectos o errores, de la misma manera la calidad no debe simbolizar precios elevados, ni mucho menos como algo inalcanzable e intangible, catalogandolo a la calidad como un rechazo a productos o servicios defectuosos (Cuatrecasas, 2012).

Ross (2017) opina que la calidad de un producto o servicio respaldada por un conjunto de procesos organizados, implicando a la organización entera, la calidad ha realizado cambios conmemorables ya que antes solo se analizaba los resultados y que estas tenían que cumplir con todos los requisitos necesarios y que ahora estos se aplican desde el origen de cada producto o servicio.

Deming (como se cito en Cortés, 2017) opina que la calidad son aquellas características que poseen un producto o servicio con la finalidad de satisfacer las expectativas del cliente, por lo cual estas características están basadas a las necesidades de los clientes y fuera de cualquier desperfecto. Para que las empresas logren lo anunciado deben estar en constante medición de las necesidades de sus clientes.

#### **2.2.1.2. Ciclo de Deming**

Determina el camino a tomar de manera sistemática para el crecimiento de la eficiencia, eficacia y el logro de la mejora continua.

## **Planificar**

Es la primera fase en donde se tiene que identificar el problema que están dispuestos a mejoras, determinando los objetivos, metas a lograr y precisando los indicadores o instrumentos de control como los métodos para poder alcanzar los resultados anhelados.

Una manera para poder reconocer los progresos es ejecutando trabajos de equipo, uso de tecnología e instrumentos que servirán para la aplicación de las fases actuales.

## **Hacer**

Se llevará acabo el plan ejecutado, teniendo que realizar la tarea de manera correcta y que estas entes controladas y efectuadas, obteniendo la retroalimentación para futuros estudio.

Es recomendado ejecutar pruebas piloto para experimentar la marcha de las actividades antes de ejecutar los cambios.

## **Verificar**

En este paso analizaremos los cambios de progreso realizados y los logros obtenidos para saber si estamos avanzando por la dirección correcta, se analizará mediante los instrumentos de control establecidos en la primera etapa, también es importante identificar el nivel de acatamiento de los objetivos y cuáles son las operaciones más efectivas.

## **Actuar**

Al finalizar el tiempo de experiencia se analiza los datos y se compara con los resultados de la empresa, pero que esta es antes de a ver establecido la mejora, Por consiguiente los resultados llegaran a ser positivos se establecerá de manera definitiva la mejora, pero si los resultados son negativos se determinará si ejecutar cambios para coincidir los resultados sin excluir.

Al finalizar los cuatro pasos, la empresa tendrá que empezar de nuevo para implantar mejoras continuas en estudios futuros.

### **2.2.2. Empowerment**

El empowerment es aquella delegación de poder que esta concerniente a la autonomia, inspección y realización de actividades, asiendo enfasis al autoestima del colaborar a la hora de tomar decisiones, ayudando a potenciar la motivación y responsabilidad; por lo tanto los colaboradores se sentiran competentes y dueños de sus labores (Hernández F. , 2020).

Pintado (2014) opina que el empowerment es aquel cambio que se da en las empresas en su estructura funcional, de jerarquías y niveles, determinando que los colaboradores puedan tener un cambio de pensamiento y capacidad de mitigar viejos hábitos, todo ello se da con el propósito de hacer sentir a los socios estratégicos como parte importante de los procesos de calidad y servicio del producto por ende de la empresa.

Chiavenato (2009) manifiesta que el empowerment es hacer sentir que los colaboradores tienen influencia en los procesos de calidad del servicio, producto y

tener responsabilidad sobre ellas haciendo referencia que un gran poder con lleva a una gran responsabilidad.

El empowerment es aquel poder que se trasmite a los colaboradores de una organización y que estas tengan los recursos necesarios para que laboren de manera eficiente, su objetivo del empoderamiento es lograr que las personas lleguen a maximizar sus capacidades, de tal manera que los colaboradores se sientan con mayor confianza al ejecutar sus actividades, logrando que en las empresas exista una comunicación fluida porque cooperarán con la autoridad (García, 2014).

Alles (2017) opina que el empowerment es la acción de un colaborador en tomar decisiones y solucionar problemas asumiendo la responsabilidad y gozando de un espacio con autonomía necesaria. Las organizaciones que acepten este poder de autoridad deben tener una cultura organizacional confortable y que desarrolle competencia en los colaboradores.

#### **2.2.2.1. El empowerment en la acción laboral**

Porret (2014) dice que las proposiciones primordiales del empowerment es que los colaboradores se sientan comprometidos tanto en la hora de tomar decisiones y en el logro de los objetivos; permitiendo la acción laboral en lo sucesivo:

- Los personales serán responsables de las actividades ejecutas; en donde el director tendrá la función de un facilitador porque coordinara esfuerzos, tomará pedidos y planificar estrategias con el objetivo de que los colaboradores aprendan.
- Los colaboradores tendrán el control de los sistemas, métodos y de los recursos con la mirada fija de instituir fronteras y metas.

- Los colaboradores controlaran los niveles del trabajo y el desarrollo de las mismas.
- La autoridad otorgada a los colaboradores es con el fin que estas puedan actuar siempre en nombre de la empresa.
- Empresa que implanta el empowerment lograra que las actividades ejecutas en la organización se conviertan en parte del colaborador.

#### **2.2.2.2. Trabajo con empowerment y sin empowerment**

El trabajo con empowerment es aquel trabajo con compromiso global de la empresa, de modo que los cambios realizados pueden caer en un riesgo de fracaso si la persona no tiene la capacidad suficiente ni la información correcta para trabajar con este estilo, por lo cual daremos a conocer la diferencia existente entre el trabajo con y sin empowerment (Porret, 2014).

##### **Trabajo con empowerment**

- Los colaboradores se apoyan frente a un error cometido y de manera que son estimulados a la toma de decisiones.
- Las habilidades y virtudes son estimuladas para su perfeccionamiento.
- Toda iniciativa u opinión al cambio son aplaudidos.

##### **Trabajo sin empowerment**

- Los colaboradores tienden a regañar los errores cometidos.
- Las mejores ideas solo la tienen el jefe.
- Las labores a ejecutar estas previamente planificadas y figura en las normas de la empresa

### **2.2.2.3. Principios del Empowerment**

Para Pintado (2014) el empowerment engloba cuatro principios que son:

- Determinar responsabilidad a las actividades a ejecutar.
- Establecer mando y compromiso con las labores.
- Realizar capacitaciones para que se logre las pautas de calidad.
- Proporcionar la información necesaria en conjunto con el conocimiento.

### **2.2.2.4. Pilares del Empowerment**

Chiavenato (2009) determina estos factores que influyen en el empoderamiento:

#### **Poder**

Es aquel otorgamiento que se da a los socios estratégicos con la delegación de autoridad y responsabilidad en todos los niveles y áreas de la organización, se le brinda confianza, libertad, importancia e independencia de sus acciones.

#### **Motivación**

Es el incentivo o reconocimiento que se les da a los colaboradores y que estas se deben dar de distintas maneras, es decir que al colaborador se le recompensara por los resultados logrados, así mismo dejar que sea partícipe de festejar el logro de metas, de modo que él se sienta más activo e implicado con el trabajo.

#### **Desarrollo**

Es el otorgamiento de información, conocimiento, capacitación y técnicas que ayudarán al desarrollo personal y profesional del colaborador para que se mejore o

incremente la eficacia, de la misma forma las aportaciones o la toma de decisiones a ejecutar serán beneficiosas para la organización.

## **Liderazgo**

Es aquella capacidad que tiene el colaborador de influir en otras personas para el logro de objetivos y metas, Así mismo un buen líder amplia horizontes, examina el desempeño y brinda retroalimentación, por lo cual se ejecutará los procesos de manera más eficaz.

### **2.2.2.5. Las 3 claves para el empowerment**

Blanchard, John y Randolph (2000) determinan que para hacer un cambio debemos seguir las siguientes fases:

#### **1. Compartir informacion con todo el mundo**

En este paso la persona que dirige o lider, tiene que comunicar toda la información, ya sea esta buena o mala, determinando que las personas sin los datos necesarios no podran actuar ni tomar decisiones correctas, contribuyendo de manera significativa a la confianza. Esta fase esta compuesta por tres puntos:

- El primer punto esta dirigido al proceso de cambio, en donde se ofrece los datos y la información necesaria que estan relacionados a las especificaciones del cambio y del negocio.
- El segundo punto es hacer que la información se disperse por toda la organización de manera fluida.
- El tercer punto la informacion y los datos se comunican a todos los colaboradores y que a la misma ves son ellos quienes lo disponen.

## **2. Potenciar la autonomía de los límites**

Los límites son aquellas declaraciones como la misión, visión, valores y la afirmación de los colaboradores en la forma de tomar decisiones, de la misma manera esto tiene pasos que son:

- El primer paso es definir el proceso de cambio en donde se establece que se realizará que es y que se debe hacer, estableciendo responsabilidad, como determinar los objetivos tanto comerciales como de rendimiento para que se pueda resolver inconvenientes o problemas.
- El segundo paso es donde, de manera íntegra y en equipo se fija las metas y objetivos, así como el poder de decisiones y solución sea más efectiva.
- En la tercera parte es donde no existen límites, ya que estas deben ser suplantadas por la misión, visión y valores de la empresa de manera que se diseñen nuevas iniciativas.

## **3. Dejar que los equipos sustituyan la jerarquía**

El trabajo o la ejecución de actividades autodirigidos es un mecanismo en el cual ayuda a la organización y al colaborador ya que en ello puede lograr desarrollar su potencial.

- La primera fase en este paso los colaboradores tienen la fuerza de ir más lejos así como ver que ellos pueden aprovechar la variedad y trabajar en equipo con el uso correcto de la información.
- En la segunda fase se alienta a que los colaboradores tengan la responsabilidad de enfrentar conflictos y poder tomar decisiones complejas con responsabilidad que esta requiere.

- El tercer paso los equipos están encaminados en los objetivos estratégicos, a que nunca se deje de compartir información y como también al reforzamiento de valores y expectativas.

### **2.2.3. Mypes**

Según Congreso de la República del Perú (2003) la ley 28015 es una unidad financiera que desarrolla acciones de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y prestación de servicio en la cual está conformada por un individuo natural o jurídico. Por lo tanto esta ley hace mención a las abreviaturas MYPE en la que describe las micro y pequeñas empresas, teniendo igual procedimiento ante esta ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

Según Congreso de la República del Perú (2013) la ley 30056 realizó múltiples modificaciones con leyes para poder proporcionar facilidades en las inversiones, el progreso productivo y el desarrollo empresarial teniendo planeado la estabilidad y crecimiento de las micro y pequeñas empresas en donde fue aprobado mediante decreto supremo el contexto único regulado de la ley de lanzamiento al progreso productivo y al incremento corporativo.

#### **2.2.3.1. Beneficios empresariales**

Congreso de la República del Perú (2013) la ley 30056 concede flexibilidad laboral y tributaria.

- Los colaboradores serán otorgados vacaciones durante 15 días.
- Las contribuciones se podrán realizar en la Administración Privada de Pensiones o en la Oficina de Normalización Previsional.

- La empresa no tendrá la obligación de ejecutar pagos a los colaboradores por CTS, gratificación, asignación familiar ni utilidades.
- Los errores cometidos no serán penados en un plazo de tres años y que pueden realizar correcciones sin pagos adicionales.

### **Importancia de las micro y pequeñas empresas**

Tello (2014) opina que las MYPE se analizan de distintas maneras:

- Son fuentes primordiales de empleo e innovación, como arma de impulso que solo requiere de un monto al principio permitiendo el ingreso a estratos de economía baja.
- Las personas con economías bajas y desempleados puedan generar sus propios trabajos, de manera que puedan ser participe con la producción de la gran empresa.

Arbulú y Otoya (2017) opinan que las MYPES son importantes por la gran cantidad de empleo que genera determinando que de cada 100 empleos, el 85 están dadas por estas MYPES, de igual manera tienen intervención de un 24% en el Producto Bruto Interno (PBI). El sector con mayor aportación en el empleo es producción con un 85% por ello es importante que estas empresas se impulsen y desarrollen de manera sostenible.

#### **2.2. 4. Rubro – cevichería**

Real Academia Española - RAE es válido de la escritura ceviche, cebiche, seviche, sebiche; determina que es un plato típico del continente americano que su preparación es hecha con mariscos y pescados crudos cocidos a base de limón, los países que realizan este plato están ubicados cerca al océano pacífico y que estas lo

elaboran de maneras distintas. Los establecimientos que lo ejecutan son conocidos como cevicherías (Pérez y Gardey, 2017).

### **2.3. Marco conceptual**

#### **Calidad**

Es aquel conjunto de peculiaridades que posee un producto o servicio y que siempre este a la expectativa de los clientes para poder satisfacer sus necesidades y sobrepasarlas, siendo esto algo implícito que está en nosotros (San Miguel, 2019).

#### **Colaboradores**

Es aquella persona que labora aportando al desarrollo y crecimiento de la empresa con el uso de sus habilidades, conocimientos, destrezas y actitudes frente a todas las actividades y sucesos realizados (Morales, 2017).

#### **Competencia**

Es la unión de aquellas destrezas, conocimientos que con una combinación adecuada frente a situaciones muestra un desenvolviendo y desempeño bueno y superior (Capdevila, 2015).

#### **Compromiso Laboral**

Es la acción que tiene un colaborador de cumplir con las actividades encomendadas estando apto a ejecución de esfuerzos para el logro de dicho objetivo. Pero para que los colaboradores realicen la labor tenemos que identificar las acciones se relacionan con el compromiso, pero esto se puede identificar con la interacción, participación, dedicación en la empresa (Arbaiza, 2017).

### **Crecimiento empresarial**

Es aquel proceso de las empresas que están en constantes mejoramientos al logro del éxito ya que estas se harán notan por el producto o servicio, haciendo incrementar los ingresos de dinero a la empresa (Acevedo, Cano y Cardona, 2014).

### **Eficiencia:**

Hace mención a la utilización de los recursos y los resultados adquiridos, ya que es el motivo de su utilización en las empresas, que siempre van en busca de buenos resultados y la ganancia de fines y objetivos con el uso de sus caudales de manera limitada (Thompson, 2018).

### **Empowerment.**

Es el hecho de delegar dominio y mando a los colaboradores y hacerles sentir que son dueños de su propio trabajo induce al liderazgo y al trabajo en equipo; de igual modo es la herramienta que ayuda a fortificar los procesos que conducirán a la organización a su desarrollo (Caurin, 2018).

### **Responsabilidad:**

Es el valor de las actitudes que refleja una persona, identificándose como una cualidad en donde las personas deben cumplir con sus actividades o labores en un tiempo determinado sin importar las dificultades pasadas (Alvarado, 2016).

### **III. Hipótesis**

En esta investigación no se realizó la proposición de hipótesis ya que es de nivel descriptivo y que solo se describió netamente la variable en relación con la gestión de calidad. Asimismo, no se demostró la influencia ni dependencia de variables (Hernández, et al., 2014).

## **IV. Metodología**

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

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal porque solo se observó cómo se encuentra la realidad y no se manipulo y el recojo de la información se realizó una sola vez y en un periodo único.

Para Hernández et al. (2014) determina que una investigación no experimental es aquella en la cual no ejecuta manipulación en la información, sino se observa tal cual se presenta; de igual modo es transeccional porque se realizara el recojo de información en un momento único.

Dicha investigación fue de tipo cuantitativo ya que se usó técnicas e instrumento para el recojo de datos y que estas serán procesadas para la presentación del resultado con datos estadísticos e instrumentos de medición.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el enfoque cuantitativo se fundamenta con la medición de números y la elaboración estadística para poder evidenciar los estándares de conducta y probar teorías.

Asimismo el nivel de la investigación fue descriptiva porque solo se describió los factores relevantes del empowerment para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (Cevicherías) en la ciudad de Huaraz, 2020. Además, no se buscó realizar predicciones ni probar hipótesis.

Para Baena Paz (2017) la investigación descriptiva se centra en describir, detallar las características mas primordiales del objeto de estudio.

## **4.2. Población y muestra**

### **Población**

La población de la investigación estuvo conformada por 117 micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (Cevicherías) de la ciudad de Huaraz, 2020.

Para Hernández et al. (2014) la población es aquella agrupación de personas que coinciden con un encadenamiento de descripciones.

### **Muestra**

En la muestra de la investigación se realizó una muestra dirigida, ya que por la situación en la que nos encontramos (Pandemia del Covid-19) solo se consideró a los 25 representantes que han proporcionado información (ver anexo N° 3).

La muestra es aquel subgrupo representativo del universo o población sobre el cual se realiza el recojo de datos (Hernández et al. 2014).

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

**Tabla 1.**

*Operacionalización de las variables e investigadores*

Variable	Definición	Dimensiones	Definición	Indicadores	Medición
<b>Gestión de calidad</b>	Para Deming (citado por Cortés, 2017) la calidad son aquellas características que poseen un producto o servicio con la finalidad de compensar las expectativas del cliente.	Planificar	Se determina los objetivos a lograr y el método a utilizar.	Objetivo	Nominal
		Hacer	Se realiza el plan de manera correcta.	Implantar	
		Verificar	Los cambios son citados de acuerdo al plan.	Comprobar	
		Actuar	Análisis de datos y comparación de resultados.	Comparar	
<b>Empowerment</b>	El empowerment es aquel poder que se trasmite a los colaboradores de una organización y que estas tengan los recursos necesarios para que laboren de manera eficiente Chiavenato (2009).	Poder	La capacidad de realizar algo y que esta debe ser variado	Confianza Responsabilidad	Nominal
		Motivación	Tener reconocimiento de distintas maneras.	Reconocimiento Motivado	
		Desarrollo	Ser capacitado de manera permanente con variadas fuentes.	Información Capacitación	
		Liderazgo	Decisiones deben ser dispersadas entre los miembros de la organización.	Oportunidad Líder	

*Fuente:* Elaboración propia

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

La técnica empleada en la investigación para el recojo de información fue la encuesta la cual permitió analizar y ejecutar cuadros estadísticos.

Para Fernández y Baptista (citado por Hernández, 2014) determina que la técnica empleada para poder obtener datos es la encuesta la cual te permitirá analizar y ejecutar cuadros estadísticos.

El instrumento empleado en la investigación fue el cuestionario, la cual permitió formular interrogantes y que por medio de ellas los datos fueron recogidos.

Para Fernández y Baptista (citado por Hernández, 2014) establece que el instrumento del cuestionario permitirá formular interrogantes y recoger información en un periodo breve.

#### **4.5. Plan de análisis**

Los pasos a seguir para el recojo de información son las siguientes:

1. Lugar de las MYPES.
2. Aplicación de las encuestas a los representantes de las MYPES.
3. Análisis y procesamiento de la información recolectados.
4. Presentación e interpretación de los resultados obtenidos.

La información obtenida será procesada a través de los siguientes programas: Word y Excel. En los cuales serán presentados a través de figuras, tablas para culminar con nuestro análisis estadístico.

#### 4.6. Matriz de consistencia

**Tabla 2.**

*Matriz de consistencia*

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología y diseño de la investigación	Técnica e Instrumento
¿Cuáles son las principales características de los factores relevantes del empowerment en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (Cevicherías) en la ciudad de Huaraz, 2020?	<p><b>General:</b> Describir los factores relevantes del empowerment en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (Cevicherías) en la ciudad de Huaraz, 2020.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (Cevicherías) en la ciudad de Huaraz, 2020.</li> <li>- Describir principales características de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (Cevicherías) en la ciudad de Huaraz, 2020.</li> <li>- Describir los factores relevantes del empowerment para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (Cevicherías) en la ciudad de Huaraz, 2020.</li> </ul>	<b>Empowerment</b>	<p><b>Población</b> 117 representantes de los restaurants – cevichería de la ciudad de Huaraz</p> <p><b>Muestra:</b> 25 representantes de los restaurants – cevichería de la ciudad de Huaraz</p>	<p>Tipo de la investigación: Cuantitativo.</p> <p>Nivel de la investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental - transversal.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p>

#### **4.7. Principios éticos**

La presente investigación tiene como título: Caracterización de los factores relevantes del empowerment para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (cevicherías) en la ciudad de Huaraz, 2020, se tuvo presente los siguientes principios éticos que esta estipulados dentro del código de ética de la universidad (ULADECH-CATOLICA, 2019).

**Protección de personas:** Todos los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de restaurantes y servicio móvil de comidas (cevichería) en la ciudad de Huaraz, fueron tratados con respeto, la participación se llevó acabo de manera informada y consentida, por lo tanto, dicha información fue de carácter confidencial, asimismo se respetó la diversidad, dignidad e identidad del individuo. El recojo de información se llevó a cabo por medios digitales, con el propósito de evitar los posibles contagios por el covid-19 la cual está viviendo el mundo entero.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** En la presente investigación no se considerará este principio ya que no se tendrá contacto directo con el medio ambiente, animales ni plantas.

**Libre participación y derecho a estar informado:** Los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de restaurantes y servicio móvil de comidas (cevichería), que intervinieron tuvieron el derecho de estar informados y conocer el propósito y la finalidad de la investigación, por lo tanto, la participación se dio de manera voluntaria y sin presiones.

**Beneficencia no maleficencia:** La presente investigación afirmó a los participantes el bienestar y el respeto de la integridad, en donde, los resultados obtenidos fueron ciertos y no manejados buscando maximizar los beneficios.

**Justicia:** Se estableció un juicio razonable, en donde se tomó precauciones para no tolerar prácticas injustas, teniendo en cuenta que la equidad y la justicia es el derecho que se le concedió a los participantes para que accedan a sus resultados, no obstante, el investigador trato de manera equitativa a los que intervinieron en los procesos de la investigación.

**Integridad científica:** En la investigación no se manipulo información para afectar la integridad, se actuó con transparencia y respeto para evaluar el daño, el riesgo y el beneficio que tiene los participantes de la investigación, dando cumplimiento a las normas deontológicas.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

**Tabla 3**

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas.*

Características de los representantes	n	%
<b>Edad</b>		
18- 30 años	7	28.00
31- 50 años	16	64.00
51 años a más	2	8.00
Total	25	100.00
<b>Género</b>		
Masculino	19	76.00
Femenino	6	24.00
Total	25	100.00
<b>Grado de Instrucción</b>		
Superior universitaria	12	48.00
Superior no universitaria	6	24.00
Secundaria	7	28.00
primaria	0	0.00
Total	25	100.00
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	15	60.00
Administrador	3	12.00
Gerente	6	24.00
Representante	1	4.00
Total	25	100.00
<b>Año de experiencia en el cargo</b>		
0 - 3 años	5	20.00
4 - 7 años	7	28.00
8 años a más.	13	52.00
Total	25	100.00

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes - cevicherías de la ciudad de Huaraz, 2020.

**Tabla 4***Características de las micro y pequeñas empresas.*

Características de las micro y pequeñas empresas	n	%
<b>Tiempo de vida de la empresa en el rubro</b>		
0 - 3 años	9	36.00
4 - 7 años	7	28.00
8 años a más	9	36.00
Total	25	100.00
<b>Finalidad de la micro y pequeña empresa</b>		
Generar ganancias	23	92.00
Subsistencia	2	8.00
Total	25	100.00
<b>Número de trabajadores que tiene la empresa</b>		
1 a 5 trabajador	20	80.00
6 a 10 trabajadores	3	12.00
11 a más trabajadores	2	8.00
Total	25	100.00
<b>Nivel de ingreso promedio mensual de la empresa</b>		
S/ 1.00 a S/ 51,875.00	25	100.00
S/ 51,875.00 a S/ 587,916.66	0	0.00
Más de S/ 587,916.66	0	0.00
Total	25	100.00
<b>Tipo de empresa de acuerdo a su constitución</b>		
Persona natural	18	72.00
Empresa Individual de Responsabilidad Limitada- EIRL	5	20.00
Sociedad de Responsabilidad Limitada-SRL.	1	4.00
Sociedad Anónima Cerrada- S.A.C	1	4.00
Sociedad Anónima Abierta- S.A. A	0	0.00
Total	25	100.00

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes - cevicherías de la ciudad de Huaraz, 2020.

**Tabla 5**

*Factores relevantes del empowerment para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas*

Características del empowerment para la gestión de calidad	n	%
<b>Delega autoridad y responsabilidad a los colaboradores</b>		
Si	22	88.00
No	3	12.00
Total	25	100.00
<b>Confianza y libertad en los puestos de trabajo</b>		
Si	20	80.00
No	5	20.00
Total	25	100.00
<b>Importancia e independencia de acciones</b>		
Si	21	84.00
No	4	16.00
Total	25	100.00
<b>Incentivos a los colaboradores</b>		
Si	21	84.00
No	4	16.00
Total	25	100.00
<b>Reconocimientos motiva a los colaboradores</b>		
Si	20	80.00
No	5	20.00
Total	25	100.00
<b>Colaboradores comprometidos con su trabajo</b>		
Si	20	80.00
No	5	20.00
Total	25	100.00
<b>Brinda información a sus colaboradores</b>		
Si	20	80.00
No	5	20.00
Total	25	100.00
<b>Capacitaciones oportunas a sus colaboradores</b>		
Si	19	76.00
No	6	24.00
Total	25	100.00
<b>Favorece el desarrollo personal</b>		
Si	24	96.00
No	1	4.00

Total	25	100.00
Capacidad de influir en las personas		
Si	21	84.00
No	4	16.00
Total	25	100.00
Inspección del desempeño		
Si	25	100.00
No	0	0.00
Total	25	100.00
Retroalimentación de actividades		
Si	21	84.00
No	4	16.00
Total	25	100.00
Herramientas para identificar un problema		
Si	16	64.00
No	9	36.00
Total	25	100.00
Planteamiento de objetivos		
Si	17	68.00
No	8	32.00
Total	25	100.00
Métodos para identificar un problema dentro de la Empresa		
Si	19	76.00
No	6	24.00
Total	25	100.00
Actividades planificadas en su empresa		
Si	23	92.00
No	2	8.00
Total	25	100.00
Instrumentos de control en las actividades de la empresa		
Si	20	80.00
No	5	20.00
Total	25	100.00
Análisis de progresos y logros obtenidos		
Si	22	88.00
No	3	12.00
Total	25	100.00
Instrumento de control establecido en la solución del Problema		
Si	18	72.00

No	7	28.00
Total	25	100.00
Finalización de un plan y análisis de datos obtenidos		
Si	23	92.00
No	2	8.00
Total	25	100.00
Comparación de resultados		
Si	20	80.00
No	5	20.00
Total	25	100.00

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes - cevicherías de la ciudad de Huaraz, 2020.

## **5.2 Análisis de los resultados**

### **Tabla 3**

#### **Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas.**

Referente a la edad el 64.00% de los representantes del rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (cevicherías) tienen de 31 a 50 años de edad (Tabla 3). El resultado concuerda con Gabriel (2020), quien determina que el 74.00% de los representantes en estudio tienen de 31 a 50 años, coincide con Vergara (2019) el cual señala un 54.60% de los gerentes tienen edades entre 31 a 50 años, concuerda con Parihuamán (2019) quien indica que el 40.00% tienen de 31 a 50 años seguido por un 40.00% el cual señala que los representantes estiman de 51 años a más ; diferenciando con Torres (2016) quien revela que el 44.40% de representantes tienen edades de 45 a 50 años, contrasta con Aragón (2015) indicando que el 50.00% están entre 45 a 54 años. Esto revela que la mayor parte de los representantes son personas adultas con la capacidad y experiencia en los negocios.

Respecto al género el 76.00% de los gerentes del rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (cevicherías) afirman que son masculinos (Tabla 3). Resultado que coincide con Parihuamán (2019) quien indica que el 60.00% de los gerentes son varones, concuerda con Torres (2016) el cual revela que el 77.80% de los gerentes son del género masculino, coincide también con Gabriel (2020) quien señala que el 67.00% de los representantes son masculinos, contrastando con Vergara (2019) quien señala que el 59.30% de los gerentes son mujeres. Estos resultados argumentan que la

mayoría de los gerentes del rubro restaurant (cevichería) son varones que demuestran talento y capacidad en organizaciones gastronómicos.

Respecto al grado de instrucción el 48.00% de los representantes del rubro restaurante (cevicherías) poseen estudios superiores universitaria (Tabla 3). Resultado que concuerda con Aragón (2015) quien indica que el 90.00% de los gerentes tienen un nivel educativo superior universitario, coincide con Parihuamán (2019) que el 100.00% tienen superior universitaria, difiere con Gabriel (2020) quien menciona que el 44.00% de los representantes comprenden estudios secundarios, discrepando también con Vergara (2019) que revela que el 48.10% de las gerentes en estudio tienen el grado de instrucción secundaria, contrasta además con Torres (2016) quien señala que el 44.00% de los gerentes solo poseen estudios básicos. Esto señala que los gerentes en estudio tienen la virtud y la disciplina necesaria para implementar nuevas técnicas de perfeccionamiento en su empresa y adaptarse a los cambios que se dan en la actualidad.

El 60.00% de los representantes manifiestan que son dueños de las MYPES del rubro cevichería (Tabla 3). Resultado que concuerda con Vergara (2019) quien estima que 83.30% de las personas poseen el cargo de dueños, concuerda con Gabriel (2020) quien afirma que el 85.00% son dueños; contrasta con Aragón (2015) estableciendo que el 80.00% ocupan el cargo de gerente. Esto revela que los gerentes del rubro restaurante (cevichería) están comprometidos con la implementación e innovación y uso de herramientas para la mejora y el desarrollo de la empresa.

El 52.00% de los representantes de las MYPES revelaron que tienen de 8 años a más en el cargo (Tabla 3). Resultado que coincide con Gabriel (2020) quien señala que el

44.00% de las personas llevan en el cargo de 7 años a más, coincide con Parihuamán (2019) quien dice que el 80.00% de las personas tienen en el cargo de 7 a más años, concuerda con Aragón (2015) que el 60.00% tienen en el cargo de 12 a más años, contrasta con Vergara (2019) quien señala que el 44.40% llevan en el cargo de 0 a 3 años y el otro 44.40% de 4 a 6 años, contrasta con Gabriel (2020) quien manifiesta que el 44.00% de los representantes llevan en el cargo de 4 a 6 años. Esto manifiesta que los representantes de las cevicherías llevan en el cargo un tiempo de servicio muy largo y que a su vez conocen el manejo del negocio, teniendo la facilidad de conocer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

#### **Tabla 4**

#### **Características de las micro y pequeñas empresas**

Puesto al tiempo de vida que tiene la empresa en el rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (cevicherías) el 36.00% de los representantes opinan que llevan de 0 a 3 años, de igual modo un 36.00% afirma que tienen de 8 años a más (Tabla 4). Resultado que coincide con Vergara (2019) el cual indica que el 49.10% de los representantes opinan que las empresas están en el rubro de 0 a 3 años, contrasta con Torres (2016) quien señala que el 72.20% de las empresas tienen una vida de 5 años a más, discrepa con Gabriel (2020) quien señala que 44.00% de la empresa se encuentra en el rubro de 4 a 6 años y el otro 44.00% existe de 7 años a más. Esto demuestra que la mayoría de las Mypes tienen una permanencia corta en el mercado, por lo cual se enfocan a posicionarse y mejorar al paso del tiempo.

El 92.00% de los representantes de las cevicherías estiman que la finalidad de la organización es generar ganancias (Tabla 4). Resultado que concuerda con Gabriel (2020) quien manifiesta que el 100.00% de las organizaciones es generar ganancia, coincidiendo también Vergara (2019) que señala que el 79.60% están creadas con el objetivo de generar ganancia, coincidiendo con Parihuamán (2019) quien revela que el 60.00% de las organizaciones es generar ganancia. Esto manifiesta que las empresas son creadas con el propósito de obtener rentabilidad por lo cual estar en contante innovación e implementación de herramientas y técnicas ayudaran a lograr sus objetivos.

El 80.00% de los representantes del rubro restaurante (cevichería) tienen de 1 a 5 trabajadores (Tabla 4). Resultado que concuerda con Gabriel (2020) quien evidencia que el 78.00% de las organizaciones tienen de 1 a 5 colaboradores, coincide también con Vergara (2019) quien muestra que 100.00% de las empresas tienen de 1 a 5 trabajadores, diferenciando con Torres (2016) el cual indica que el 50.00% de las empresas tienen de 1 a 10 empleados, así mismo contrasta con Parihuamán (2019) quien señala que el 40.00% tienen de 1 a 6 trabajadores y el otro 40.00% de organizaciones 11 a más colaboradores. Esto señala que estas micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro de restaurant – cevichería cuentan con cantidades mínimas de colaboradores para ejecutar sus actividades con efectividad y certeza.

El 100.00 % de los representantes de las cevicherías manifiestan que su nivel de ingreso promedio mensual esta entre los S/ 1.00 a S/ 51,875.00 (Tabla 4). Resultado que concuerda con Vergara (2019) quien señala que el 97.20% de ingreso de la empresa esta alrededor de S/ 51875.00. Esto demuestra que estas micro y pequeñas empresas del rubro

restaurant – cevichería no tiene niveles elevados en sus ingresos por lo cual no permite incrementar el patrimonio de la organización.

De acuerdo a la constitución de la empresa el 72.00% de los representantes del rubro restaurante (cevichería) expusieron que son persona natural (Tabla 4). Resultado que coincide con Vergara (2019) señalando que 66.70% de las organizaciones están constituidos como persona unipersonal, contrasta con Parihuamán (2019) quien manifiesta que el 60.00% de las organizaciones tienen el tipo de constitución de persona jurídica. Esto muestra que los dueños de la empresa en cuanto a una deuda ellos tienen que hacer frente a sus obligaciones de manera personal por lo cual estos representantes siempre están en búsqueda de la mejora continua en su organización.

#### **Tabla 5**

#### **Factores relevantes del empowerment para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.**

El 88.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio indicaron que si realizan delegación de autoridad y responsabilidad a sus colaboradores (Tabla 5). Resultado que concuerda con Dedios (2019) quien determina que los trabajadores son 100.00% responsables, concuerda también con Hernández (2020) quien indica que delegar autoridad ayuda a la autoestima del colaborador, potenciando su motivación, responsabilidad y sintiéndose competente, coincide también con Chiavenato (2009) quien determina que brindar responsabilidad hace referencia que un gran poder con lleva a una gran responsabilidad. Se puede afirmar que los gerentes de las cevicherías

delegan autoridad y responsabilidad a sus colaboradores porque demuestran cumplimiento y compromiso en las actividades.

El 80.00% de los representantes señalan que, si brindan confianza y libertad a los colaboradores en sus puestos de trabajo, seguido por el 84.00% de los gerentes quienes establecieron que si dan importancia e independencia de acciones a los colaboradores (Tabla 5). Resultado que coincide con Dedios (2019) quien señala que 100.00% de los gerentes brindan confianza a los colaboradores, contrasta con Gonzales y Mamani (2016) quien establecen que el 40.50% casi nunca dan libertad de decisión en sus labores, de acuerdo a lo mencionado con Chiavenato (2009) brindar confianza e independencia a los colaboradores creara un ambiente en donde el trabajo se realice de manera más eficiente y participativa, concuerda también con Pintado (2014) el cual precisa que dar autonomía laboral a los colaboradores incrementa el bienestar, haciendo que los trabajadores sean más proactivos. Esto revela que los representantes de las empresas confían en sus colaboradores, designándole libertad e independencia en la ejecución de sus actividades asiendo procesos más ágiles y mejorando la atención.

El 84.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio establecieron que, si ofrecen incentivos, seguido por el 80.00% de los gerentes quienes revelan que si brindan reconocimientos a los colaboradores y que ellos se sienten motivados (Tabla 5). Resultado que concuerda con Porret (2014) el cual declara que los incentivos laborales ayudan a que los colaboradores se esfuercen en lograr las metas, igualmente consigue que ellos se sientas satisfechos, coincide además con Pintado (2014) quien revela que brindar incentivos y reconocimientos motiva a mejorar el rendimiento y

desempeño de los socios estratégicos, asíéndoles saber que su participación es valorada por la empresa, contrastando con Gonzales y Mamani (2016), precisando que el 38.10% de los representantes nunca realizan reconocimientos a sus trabajadores. Por lo tanto, ofrecer incentivos y reconocimiento a los colaboradores motivará, mejorando la autoestima y el proceso productivo, se reducirá los conflictos, en donde se sentirán estimulados a alcanzar los objetivos.

Con respecto al compromiso de trabajo, los representantes de los restaurantes (cevichería) expresaron que el 80.00% de los colaboradores si se sienten comprometidos con su trabajo (Tabla 5). Resultado que concuerda con Arbaiza (2017) quien señala que el compromiso laboral es cumplir con las actividades encomendadas estando apto a ejecución de esfuerzos para el logro de dicho objetivo, además coincide con Pintado (2014) el cual menciona que el compromiso es el vinculo de lealtad que existe entre el colaboradore con la empresa. Esto demuestra que un gran porcentaje de los colaboradores se sientan comprometidos con la empresa, mejorando la efectividad y la calidad de las actividades, incrementa la rentabilidad de la organización.

El 80.00% de los representantes de las cevicherías revelaron que si brindan información a los colaboradores de lo que pasa en la empresa (Tabla 5). Resultado que se ajusta con Chiavenato (2009) quien indica que brindar información a los colaboradores ayudara al desarrollo personal y profesional por lo cual incrementara la eficiencia en las aportaciones y toma de decisiones que serán beneficiosas para la empresa, coincidiendo del mismo modo con Pintado (2014) quien aclara que ofrecer información es importante porque ayuda a que los colaboradores desarrollen sus actividades de manera precisa y

confiable, tomando decisiones que ayuden a solucionar inconvenientes y problemas. Esto revela que la gran parte de los representantes si brindan información a los colaboradores por lo cual ellos conocen la situación en la cual se encuentra la empresa, adquiriendo más oportunidad de tomar decisiones.

Los representantes de las MYPES en estudio manifestaron que el 76.00% si realizan capacitaciones oportunas al colaborador (Tabla 5). Resultado que concuerda con Gabriel (2020) quien señala que el 44.00% del personal siempre son capacitados, coincide con Parihuamán (2019) quien manifiesta que el 40.00% de los colaboradores siempre se les proporciona capacitación, seguido por el 40.00% que menciona de los colaboradores casi siempre proporcionan capacitación, coincide también con Morales (2017) quien determina que la capacitación al personal mejorara los conocimientos y habilidades por lo cual serán más capaces de ejecutar las actividades encomendadas, coincidiendo de igual manera con Alvarado (2016) el cual dice que la capacitación mejora la productividad de la organización mejorando la rentabilidad y previniendo errores o accidentes, contrastando con Gonzales y Mamani (2016) quien menciona que el 45.20% casi nunca capacitan al personal. Esto revela que la capacitación brindada a los colaboradores ayuda a que ellos sean capaces de solucionar inconvenientes para que el manejo de la empresa se desarrolle con eficiencia y efectividad.

Con respecto al desarrollo personal de los colaboradores, el 96.00% de los representantes de las MYPES de restaurante (cevichería) indicaron que si favorece a la empresa (Tabla 5). Resultado que coincide con García (2014) el cual indica que el desarrollo personal de los trabajadores permite pensar y actuar frente a las situaciones y

así lograr ser libre y líder. Esto expresa que si los colaboradores se desarrollan personalmente podrán aportar más a la empresa, ya que esto les permitirá desarrollar actitudes, talentos y habilidades.

El 84.00% de los representantes de los restaurantes (cevichería) manifestaron que los colaboradores si tienen la capacidad de influir en las personas (Tabla 5). Resultado que concuerda con Chiavenato (2009) quien manifiesta que un colaborador bien preparado y capacitado tendrá la capacidad de persuadir e influir en las personas. Esto demuestra que los colaboradores que tienen la capacidad de influir en los individuos podrán perfeccionar sus habilidades y técnicas, haciendo que la empresa logre rentabilidad.

Los representantes de las MYPES restaurantes (cevichería) establecieron que si inspeccionan el desempeño de sus colaboradores en un 100.00% de igual manera el 84.00% de los gerentes opinan que se da una retroalimentación a las actividades (Tabla 5). Resultado que concuerda con Chiavenato (2009) quien indica que examinar el desempeño y brinda retroalimentación ayudará a ejecutar los procesos de manera más eficaz. Esto prueba que muchos representantes de las empresas si inspeccionan el desempeño de sus trabajadores, teniendo más seguridad en el logro de los objetivos asimismo la implementación de estrategias para mejorar la eficacia.

El 64.00% de los representantes de los restaurantes (cevichería) señalan que, si ejecutan herramientas para identificar un problema, asimismo el 76.00% de los representantes establecen métodos para el mismo fin (Tabla 5). Resultado que coincide con Cortes (2017) en su libro en donde nos informa que si una organización busca alcanzar los resultados anhelados deben ejecutar herramientas y métodos que determine el

problema que están dispuestos a mejorar. Esto demuestra que los representantes podrán conocer o identificar las causas de los problemas y poderlo identificar con facilidad ya que esto permite satisfacer las exigencias de los clientes o consumidores.

Los representantes de las empresas en estudio precisan que el 68.00% si realizan el planteamiento de objetivos (Tabla 5). Resultado que concuerda con Cortes (2017) quien indica que precisar objetivos en la empresa ayuda a que estos se sientan motivados y comprometidos a lograrlo, contrasta con Parihuaman (2019) quien indica que el 60.00% de los representantes de las MYPES algunas veces establecen metas. Esto argumenta que el planteamiento de objetivos debe ser acorde a la realidad, porque de ese modo será factible su cumplimiento.

Los representantes de las MYPES afirman que el 92.00% si ejecutan actividades planificadas en la organización (Tabla 5). Resultado que coincide con Torres (2016) quien señala que el 83.30% de las organizaciones si siguen un plan estratégico. Exhibiendo que una gran parte de los representantes planifican sus actividades, de manera que esta les ayudara al desarrollo coordinado y seguro de sus procesos.

El 80.00% de los representantes de las MYPES en estudio indicaron que si establecen instrumentos de control en las actividades de la empresa (Tabla 5). Resultado que concuerda con Parihuaman (2019) el cual precisa que un 40.00% de los representantes siempre realizan instrumentos de control en sus procesos de servicio y el otro 40.00% casi siempre lo ejecutan, coincidiendo también con Robbins y Coulter (2014) quienes manifiestan que el control es el proceso que se sigue para garantizar que los planes se ejecuten de acuerdo a lo establecido, concuerda con Cortes (2017) quien señala que fijar

instrumentos que control ayudara a que las empresas determinen y analicen el rendimiento de las tareas. Esto expone que buena parte de los representantes si establecen instrumentos del control, reduciendo los riesgos y determinando que el servicio se opere con efectividad.

El 88.00% de los representantes de los restaurantes (cevichería) manifiestan que si analizan los progresos y logros obtenidos (Tabla 5). Resultado que coincide con Cortes (2017) quien indica que analizar los logros y progresos ayudara a determinar si estas avanzando por la dirección correcta. Esto demuestra que las empresas al analizar sus logros y progresos podrán conocer cuáles fueron los puntos en las que fallaron y tomar decisiones más acertadas para el futuro.

Los representantes de las MYPES en estudio revelaron que el 72.00% si tienen en cuenta siempre el instrumento de control en la solución del problema (Tabla 5). Resultado que coincide con Parihuamán (2019) quien señala que el 40.00% siempre se considera los instrumentos en los procesos del restaurante y el otro 40.00% casi siempre tiene en cuenta los instrumentos en el proceso, coincide con Cortes (2017) quien menciona que considerar los instrumentos de control especificados en el plan para el seguimiento del proyecto ahorra tiempo en el proceso ya que estos se estudiaron con anticipación. Esto comprueba que los gerentes de estas micro y pequeñas empresas en su gran mayoría si tienen en cuenta el instrumento de control de manera que esto les ayudara a inspeccionar de forma correcta y eficiente el manejo de las actividades planteadas.

El 92.00% de los representantes de las cevicherías informaron que al finalizar un plan si analizan los datos obtenidos, asimismo el 80.00% de los representantes si realiza la

comparación de resultados al finalizar un plan (Tabla 5). Resultado que coincide con Cortes (2017) quien en su libro indica que comparar los resultados ayudara a mejorar los puntos fuertes y débiles aprovechando el aprendizaje y realizando la mejora, asimismo se confronta con Parihuamán (2019) quien evidencia que 40.00% de los gerentes casi siempre comparan los resultados. Esto indica que los representantes de las MYPES tendrán conocimiento pleno de los resultados y que esto les ayudara a mejorar sus técnicas o herramientas de manejo en la organización con la finalidad de realizar planes satisfactorios.

## **VI. Conclusiones**

### **Respecto al primer objetivo**

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años, son del género masculino, tienen el grado de instrucción superior universitaria, desempeñando el cargo de dueño y tienen de 8 años a más de experiencia. Por lo que se demuestra que son personas adultas que conocen el manejo del negocio y tienen la capacidad, el talento, la virtud y la disciplina necesaria para la implementación de nuevas herramientas y técnicas para un buen manejo de gestión en las empresas del rubro restaurant – cevichería.

### **Respecto al segundo objetivo**

La mayoría de los representantes afirmaron que las micro y pequeñas empresas tienen un tiempo de vida en el rubro de 0 a 7 años, teniendo como finalidad generar ganancias, cuentan con 1 a 5 trabajadores, la totalidad de las mypes estiman un nivel de ingreso promedio mensual entre S/1.00 a S/ 51,875.00, la mayoría poseen un tipo de empresa de acuerdo a su constitución de persona natural. Por lo cual la innovación e implementación de herramientas de gestión en estas micro y pequeñas empresas del rubro restaurant – cevichería ayudara a que los representantes tomen buenas decisiones que ayuden al incremento del patrimonio de la empresa.

### **Respecto al tercer objetivo**

La gran mayoría de los representantes delegan autoridad y responsabilidad a los colaboradores, brindando importancia, independencia, confianza y libertad en sus puestos

de trabajo, ofreciendo incentivos y reconocimientos, del mismo modo manifiestan que los colaboradores se sienten comprometidos con su trabajo, por eso se les brinda información de los sucesos ocurridos en la empresa, por ende se realizan capacitaciones oportunas, asumiendo que el desarrollo personal favorece a la empresa, teniendo así la capacidad de influir en las personas, por lo cual se ejecutan inspecciones y retroalimentación de sus actividades. Además, manifestaron que hacen uso de herramientas para identificar un problema y plantear objetivos, así como la gran mayoría revela que ejecutan actividades planificadas, estableciendo instrumentos de control en las actividades, analizan los progresos y logros obtenidos, teniendo en cuenta los instrumentos de control establecidos en la solución del problema, revelan que al finalizar un plan analizan los datos obtenidos y al finalizar la solución de un problema realizan la comparación de resultados. Por lo tanto, se demuestra que los colaboradores son personas responsables, comprometidas y capacitadas, que conocen el manejo de sus actividades para que lo desarrollen de manera eficiente con la autoridad brindada por los representantes y que el conjunto de acciones realizadas contribuya a que el manejo de gestión de la empresa sea más eficiente en sus procesos permitiendo generar que los recursos paseantes se redistribuyan eficazmente logrando una buena gestión.

## **Recomendaciones**

Respecto a las características de los representantes se le recomienda trabajar en su autoconocimiento, asistiendo a cursos y talleres de capacitación que incrementen y enriquezcan sus conocimientos en el manejo y conducción de herramientas de gestión.

En cuanto a las micro y pequeñas empresas se les sugiere que sean resilientes a los cambios que se susciten en el mercado actuando con responsabilidad y haciendo uso de las herramientas de gestión, por lo cual podrán tener una participación activa frente a la competencia.

Referente al empowerment para la gestión de calidad deben de reforzar la confianza en los colaboradores brindando transparencia y conexión personal haciéndoles saber que forman parte de ellos, así los colaboradores puedan dar lo mejor de sí mismo en la ejecución de actividades y propiciar la independencia y libertad en sus áreas de trabajo, ya que esto traerá un incremento de producción en la empresa y rapidez en los procesos, así mismo incorporar herramientas y métodos innovadores en los procesos de gestión de la empresa ya que estos nos permitirán obtener resultados óptimos, logrando ahorrar tiempo y dinero.

## Referencias Bibliográficas

- Acevedo, C., Cano, C., & Cardona, M. (2014). Territorio, ciclo de vida y estructura empresarial: Un puente en la industrialización regional . En C. Acevedo, C. Cano, & M. Cardona, *Territorio, ciclo de vida y estructura empresarial: Un puente en la industrialización regional* (pág. 24). Medellín : Fondo editorial: Universidad EAFIT.
- Aimacaña, A., & Tello, M. (2017). *Empowerment y su influencia en el compromiso organizacional en una mediana empresa*. Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi. Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/3778>
- Alles, M. (2017). *Comportamiento organizacional: Como lograr un cambio cultural a través de la gestión por competencia*. Buenos Aires: Granica S. A. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=X-H4DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comportamiento+organizacional+alles&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwivrI2jgPzuAhXRKrkGHXJDBqMQ6AEwAXoECAYQAg#v=onepage&q=comportamiento%20organizacional%20alles&f=false>
- Alvarado, P. (28 de Febrero de 2016). *Brainly*. Recuperado de Brainly: <https://brainly.lat/responsabilidad/2500998>
- Aragón, P. (2015). *El empowerment y el desempeño laboral en los restaurantes turísticos de la ciudad de Huaraz en el año,2014*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Recuperado de [http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4697/ARAGON\\_OP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4697/ARAGON_OP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arbaiza, L. (14 de Marzo de 2017). Compromiso laboral: conocimiento y habilidades. *Noticias ESAN*, págs. 4-5. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2017/03/como-podemos-lograr-que-los-empleados-se-sientan-comprometidos-con-sus-funciones-y-la-organizacion/>

- Arbulú, J., & Otoya, J. (2017). *La PYME en el Perú*. Lima: Cendoc. Recuperado de <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: PATRIA, S.A. DE C.V. Recuperado de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Blanchard, K., John, C., & Randolph, A. (2000). *Empowerment: 3 claves para lograr que el proceso de facultar a los empleados funcione en su empresa*. Baltimore: Prodigy. Recuperado de <https://recursos2puntocero.com/recursos/bibliotecav/librosescaneados/BV-Empowerment.pdf>
- Capdevila, J. (2015). Competencias laborales: Remozamiento del concepto, metodo para evaluarlas, medirlas y caracterizarlas a las personas. *IDICT*, 74-92. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3920458>
- Caurin, J. (6 de Julio de 2018). *EmprendePyme*. Recuperado de [EmprendePyme: https://www.emprendepyme.net/empowerment](https://www.emprendepyme.net/empowerment)
- Chamorro, S. (28 de Enero de 2016). *Deusto Formación* . Recuperado de <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/importancia-contar-con-buenos-sistemas-gestion-calidad>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=kmFOtwAACAAJ&dq=chiavenato+comportamiento+organizacional&hl=es&sa=X&ved>
- Cócheres, I. (2014). *El empowerment y su efecto en la calidad al servicio al cliente, del restaurant al paso en el valle de Yunguilla*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7107/1/128%20MKT.pdf>

- Congreso de la Republica del Perú. (2003). *Ley N° 28015 - Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa (Promulgada el 3 de Julio DEL 2003)*. Lima: Diario oficial el Peruano. Recuperado de <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Congreso de la Republica del Perú. (2013). *Ley N° 30056 - Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Lima: Diario Oficial el Peruano. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Cortés, J. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001: 2015)*. Málaga: Interconsulting Bureau S.L. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Cort%C3%A9s,+J.+\(2017\).+Sistema+de+Gesti%C3%B3n+de+Calidad+\(ISO+9001:+2015\).+M%C3%A1laga:+Interconsulting+Bureau+S.L.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwilyPnIhvzuAhUGGbkGHeQYC5IQ6AEwAXoECAAQAg#](https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Cort%C3%A9s,+J.+(2017).+Sistema+de+Gesti%C3%B3n+de+Calidad+(ISO+9001:+2015).+M%C3%A1laga:+Interconsulting+Bureau+S.L.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwilyPnIhvzuAhUGGbkGHeQYC5IQ6AEwAXoECAAQAg#)
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total*. Madrid: Diaz de Santos. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=W\\_kh5TLr7uAC&printsec=frontcover&dq=cuatrecasas+gesti%C3%B3n+de+la+calidad+total&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiThpvLj\\_zuAhVEEbKGFuRBZAQ6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=cuatrecasas%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20total&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=W_kh5TLr7uAC&printsec=frontcover&dq=cuatrecasas+gesti%C3%B3n+de+la+calidad+total&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiThpvLj_zuAhVEEbKGFuRBZAQ6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=cuatrecasas%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20total&f=false)
- Dedios, M. (2019). *Gestión de calidad y atención al cliente de las MYPES rubro restaurant cebichería karaoke Ingrid de la ciudad de Sullana, año 2019*. Sullana: Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11471/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_DEDIOS\\_LOPEZ\\_MERCEDES\\_ARACELLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11471/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_DEDIOS_LOPEZ_MERCEDES_ARACELLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Gabriel, D. (2020). *Gestión de calidad y marketing mix como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes cebicherías del distrito la Esperanza parte alta, Trujillo, 2019*. Trujillo: Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16746/GESTION\\_MARKETING%20MIX\\_GABRIEL\\_VILLOSLADA\\_DEISY\\_GISELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16746/GESTION_MARKETING%20MIX_GABRIEL_VILLOSLADA_DEISY_GISELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, E. (2014). *Actitud emprendedora y oportunidades de negocio*. España: Paraninfo S.A. Recuperado de <https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428398671/uf1818--actitud-emprendedora-y-oportunidades-de-negocio>
- Geovany, C., Martínez, L., Vigier, H., & Nuñez, J. (2016). El rol del empowerment en el éxito empresarial. *Redalyc*, 23-37. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456046142002.pdf>
- Gonzales , E., & Mamani, Y. (2016). *Marketing interno y empowerment de talento humano de la empresa el Fogón, Huaraz,2016*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Recuperado de [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2064/T033\\_72404790\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2064/T033_72404790_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, F. (2020). *Dirección de recursos humanos en bibliotecas y otras instituciones*. México: Univeridad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=IYPhDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=hernandez+direcci%C3%B3n+de+recursos+humanos+en+bibliotecas+y+otras+instituciones&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjGwZGKkPzuAhVdErkGHUZDDS YQ6AEwAHoECA YQA#v=onepage&q=hernandez%20direcci%C3%B3>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México- D.F.: McGraw-Hill. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Morales, G. (2017). *Satisfacción laboral de los colaboradores*. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12844>

Parihuamán, G. (2019). *Gestión de calidad y competitividad de las Mypes del sector servicio - rubro restaurantes del distrito de Huacho, 2018*. Lima: Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11759/GESTION\\_CALIDAD\\_COMPETITIVIDAD\\_PARIHUAMAN\\_QUINDE\\_GERALDINA\\_REBECA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11759/GESTION_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_PARIHUAMAN_QUINDE_GERALDINA_REBECA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pérez, J., & Gardey, A. (27 de Noviembre de 2017). *Definición de ceviche*. Recuperado de Definición de ceviche: <https://definicion.de/ceviche/>

Pintado, E. (2014). *Comportamiento organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. Lima: AUTORES NACIONALES. Recuperado de <https://www.libun.edu.pe/carrito/principal.php/articulo/00106004>

Porret, M. (2014). *Gestión de personas manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Madrid: ESIC. Recuperado de [https://www.esic.edu/editorial/editorial\\_producto.php?t=Gesti%F3n+de+personas&isbn=9788415986492](https://www.esic.edu/editorial/editorial_producto.php?t=Gesti%F3n+de+personas&isbn=9788415986492)

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *La función de control en las organizaciones*. Bahía Blanca: Universidad Nacional de Bahía Blanca - Argentina. Recuperado de [file:///C:/Users/HP%20INTEL%20CORE%20i3/Downloads/1349-Texto%20del%20art%20C3%ADculo-3665-1-10-20181227%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/HP%20INTEL%20CORE%20i3/Downloads/1349-Texto%20del%20art%20C3%ADculo-3665-1-10-20181227%20(2).pdf)

Ross, J. (2017). *Total Quality Management*. En A. C. Limited. Florida: Corporate Blvd. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=9k88DwAAQBAJ&pg=PA46&dq=Ross>,

+J.+(2017).+Total+Quality+Management&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiznYKwi\_zuAhWnIbkGHWLJB1IQ6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q=Ross%2C%20J.%20(2017).%20Total%20Quality%20Management&f=false

Ruiz, M. (03 de Mayo de 2018). *Mas del 50% de mypes cierran antes de 3 años*. Recuperado de <https://peru21.pe/economia/50-mypes-cierran-3-anos-405727-noticia/>

San Miguel, P. (2019). *Calidad: Fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para pymes* (Tercera ed.). Madrid: Copyright.

Sánchez, B. (2015). *Las MYPES en el Perú. Su importancia y propuesta tributaria*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433>

Tello, S. (2014). *Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Lima: Dialnet. Recuperado de <file:///C:/Users/HP%20INTEL%20CORE%20i3/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaMicroPequeñasYMedianasEmpresasEnEID-5157875.pdf>

Thompson, I. (28 de Noviembre de 2018). *PromoNegocioS*. Recuperado de PromoNegocioS: <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>

Torres, J. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio - rubro cebicherías del P.J. miraflores bajo de la ciudad de Chimbote, Año 2013*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1058/MYPES\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_TORRES\\_RISCO\\_JOSE\\_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1058/MYPES_GESTION_DE_CALIDAD_TORRES_RISCO_JOSE_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ULADECH-CATOLICA. (2019). *Código de ética para la investigación*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Recuperado de

<https://uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Vergara, E. (2019). *Gestión de calidad con el uso del neuromarketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro comidas en restaurantes del distrito de Huaraz, 2018*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11792/GESTI%  
c3%93N\\_DE\\_CALIDAD\\_RESTAURANTES\\_VERGARA\\_ANTUNEZ\\_ELIZABETH\\_NOEMI.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11792/GESTI%c3%93N_DE_CALIDAD_RESTAURANTES_VERGARA_ANTUNEZ_ELIZABETH_NOEMI.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

## **Anexos**

### **Anexo 1: Encuesta**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

#### **Cuestionario**

La presente encuesta tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Caracterización de los factores relevantes del Empowerment para la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevicherías, en la ciudad de Huaraz 2020. Para obtener el título de bachiller en ciencias administrativas. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

#### **I.GENERALIDADES**

##### **1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS. (Gerentes)**

##### **1.Edad**

- a)18 – 30 años
- b)31 – 50 años
- c)51 a más años

##### **2.Genero**

- a) Masculino
- b) Femenino

##### **3.Grado de instrucción**

- a) Superior universitaria
- b) Superior no universitaria
- c)Secundaria

d) Primaria

**4. Cargo que desempeña**

a) Dueño

b) Administrador

c) Gerente

d) Representante

**5. Año de experiencia en el cargo**

a) 0 a 3 años

b) 4 a 7 años

c) 8 años a más

**1.2. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

**6. Cuánto tiempo de vida tiene la empresa en el rubro**

f) 0 a 3 años

g) 4 a 7 años

h) 8 años a más

**7.Cuál es la finalidad de la micro y pequeña empresa**

a) Generar ganancia

b) Subsistencia

**8. Cuál es el número de trabajadores que tiene la empresa**

a) 1 a 5 trabajadores

b) 6 a 10 trabajadores

c) 11 a más trabajadores

**9. Cuál es el nivel de ingresos promedio mensual de la empresa**

a) S/1.00 a S/ 51,875.00

b) S/51,875.00 a S/587,916.66

c) S/587,916.66 a más

**10. Cuál es el tipo de empresa de acuerdo a su constitución**

a) Persona natural

b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada

c) Sociedad de Responsabilidad Limitada -SRL

d) Sociedad Anónima Cerrada – SAC

e) Sociedad Anónima Abierta - SAA

## **II. REFERENTE AL EMPOWERMENT PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD**

### **2.1. EMPOWERMENT**

**11. ¿Usted delega autoridad y responsabilidad a los colaboradores?**

a. sí

b. no

**12. ¿Usted brinda confianza y libertad a los colaboradores en sus puestos de trabajo?**

a. sí

b. no

**13. ¿Usted da importancia e independencia de acciones a sus colaboradores?**

a. sí

b. no

**14. ¿Usted ofrece incentivos a sus colaboradores?**

a. sí

b. no

**15. ¿Usted brinda reconocimientos a los colaboradores y cree que esto les motiva?**

a. sí

b. no

**16. ¿Cree usted que sus colaboradores se sienten comprometido con su trabajo?**

a. sí

b. no

**17. ¿Usted brinda información, de lo que pasa en la empresa a sus colaboradores?**

a. sí

b. no

**18. ¿Usted realiza capacitaciones oportunas a sus colaboradores?**

a. sí

b. no

**19. ¿Usted cree que si sus colaboradores se desarrollan personalmente favorecerá a su empresa?**

- a. si
- b. no

**20. ¿Cree usted que sus colaboradores tienen la capacidad de influir en las personas?**

- a. si
- b. no

**21. ¿Usted inspecciona el desempeño de sus colaboradores?**

- a. si
- b. no

**22. ¿Usted ejecuta una retroalimentación de sus actividades a sus colaboradores?**

- a. si
- b. no

## **2.2. GESTIÓN DE CALIDAD**

**23. ¿Usted en su empresa utiliza herramientas para identificar un problema?**

- a. si
- b. no

**24. ¿Usted en su empresa realiza planteamiento de objetivos?**

- a. si
- b. no

**25. ¿Usted establece métodos para identificar un problema dentro de la empresa?**

- a. si
- b. no

**26. ¿Usted ejecuta actividades planificadas en su empresa?**

- a. si
- b. no

**27. ¿Usted establece instrumentos de control en las actividades de la empresa?**

- a. si
- b. no

**28. ¿Usted en su empresa analiza los progresos y logros obtenidos?**

a. si

b. no

**29. ¿Usted siempre tiene en cuenta el instrumento de control establecido en la solución del problema?**

a. si

b. no

**30. ¿Usted al finalizas un plan, analiza los datos obtenidos?**

a. si

b. no

**31. ¿Usted al finalizar la solución de un problema realiza la comparación de resultados?**

a. si

b. no

## Anexo 2: Validad del cuestionario

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

**1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** ESCOBEDO GÁLVEZ JOSÉ FERNANDO

**1.2. Grado Académico:** MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

**1.3. Profesión:** LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**1.4. Institución donde labora:** ULADECH

**1.5. Cargo que desempeña:** COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN FILIAL TUMBES

**1.6. Denominación del instrumento:** CUESTIONARIO

**1.7. Autor del instrumento:** GONZALES SANCHEZ YANINA ROSMERI

**1.8. Carrera:** ADMINISTRACIÓN

#### II. VALIDACIÓN:

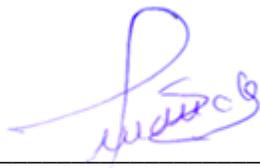
##### Ítems correspondientes al Instrumento Cuestionario

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la líneas o variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable de investigación: Empowerment							
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		

19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		
Línea de investigación: Gestión de calidad							
23	X		X		X		
24	X		X		X		
25	X		X		X		
26	X		X		X		
27	X		X		X		
28	X		X		X		
29	X		X		X		
30	X		X		X		
31	X		X		X		

**Otras observaciones generales:**

No muestra observación alguna, los indicadores contribuyen a desarrollar las dimensiones a investigar.

-----  


Firma

Escobedo Gálvez, José Fernando

DNI N° 44632438

CORLAD N° 09720

**Anexo 3: Directorio**

1	Empresa Cevichrera Don Cesar S.R.L.	Cevicheria/Restaurantes	Jr. Simon Bolivar
2	Salis Vino Clintong Romaldo	Restaurantes	Jr. San Cristobal
3	Caja Huamn Gerardo	Restaurantes	Av.27 De Noviembre
4	Calvo Robles Cirila Elida	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles-Chocho	Jr. Ricardo Palma
5	Sotomayor Foronda Mariana Karol	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Móviles	Pasaje Manuel Villaran Y Loli
6	Marquez Arbaiza Britazayda Estefania	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr. Alverto Cridilla
7	Bueno Sanchez Bladimir Richard	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Av. Confraternidad
8	Macedo Depaz Luz Maria	Restaurantes	Jr. San Cristobal
9	Torres Quito De Mina Janet Yolanda	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr. San Martin
10	Florez Fernandez Luz Redina	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr.San Martin
11	Marquez Labrador Lenni Yamileth	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr.San Martin
12	Jamanca Morales Habrham	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr.San Martin
13	Mauricio Orihuela Waldir Marcos	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Av. Luzuriaga
14	Hinostroza Melendez Josefina	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles-Cevicheria	Jr. Jose De San Martín
15	Aguedo Rosas De Megia Irma Regina	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr. Julian De Morales

16	Meza Prudencio Feliciano Maximo	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Av. Andres A. Cacerea
17	Trejo Dueñas Alejandro	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr. Julian De Morales
18	Castillo Infante Lissy Ibel	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Av.27 De Noviembre
19	Rondan Oncoy Gretty Melisa	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr. 28 De Julio
20	Calvo Poma Alexander Maximo Emilio	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Av. Agustin Gamarra
21	Alejos Carrera Bettoben	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr. Lucar Y Torre
22	Salazar Gonzales Andres Francescoli	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles/Restaurant	Jr. Sebastian Beas
23	Robles Maguiña Natalia Amanda	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles /Restaurant	Av. Confraternidad Internacional Este
24	Ramirez Vega Mariluz Betty	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles/ Restaurant	Jr. Ramon Castilla
25	Carrion Aguilar Daniel Alcides	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles/ Restaurant	Pasaje Nn/Wuamashra
26	Leyva Araucano Teolinda Asunciona	Restaurantes / Restaurante	Jr. Jose De Sucre
27	Maldonado Sanchez Alejandra Victoria	Restaurantes/ Restaurante	Jr. Francisco Bolognesi
28	Mendez Lliuya Alejandrina Rosalina	Restaurantes/ Restaurante	Avenida Primavera
29	Huaman Pumachayco Nerlin Melissa	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles/Restaurante	Aveniad Confraternidad Este
30	Ambrosio Hermosilla Rosita Yuly	Restaurantes	Pasaje Teofilo Castillo
31	Neyra Dextre Gloria Noemi	Restaurantes	Avenida Confraternidad Internacional
32	Cordero Cruz Milagros Briyith	Restaurantes	Aveniad Las Americas

33	Empresa Constructora Petroleo Srl	Restaurantes	Jr. Pumacayan
34	Cano Obregon Rosa Elena	Restaurantes/Restaurantes	Jiron Leonisa Lescano
35	Gamarra Bautista Carmen Julia	Restaurantes/Restaurantes	Jiron Obregon Rosa Elena
36	Maeda Sam Eirl	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Rapida Moviles	Giron Amadeo Figueroa
37	Cochachin Mallqui Walter Agustin	Restaurantes	Avenida Luzuriaga
38	Ramirez Asis Vilma Judit	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles /Restaurant	Avenida Fitzcarrald
39	Aguilar Dextre Silvia Patricia	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles /Restaurant	Jr. Andres Avelino Caceres
40	Romero Leon Magda Norma	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles /Restaurant	Avenida Pedro Villon
41	Aranda Calderon Raquel Rosmery	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jiron Comercio
42	Empresa Santa Victoria Srl	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles /Restaurant	Avenida Rosas Pampa
43	Celestino Valverde Marcelina	Restaurantes/ Restaurant	Avenida Luzuriaga
44	Julca Sotelo Esther Yanina	Restaurantes	Aveniadi Prolongacion Raimondi
45	Coronado Castro Susy Milagros	Restaurantes	Jiron Mariscal Caceres
46	Rojas Rosas Crisela Antonia	Restaurantes	Jr. Julian De Morales
47	Espinosa Paredes Gladys Marley	Restaurantes	Jr. Esteban Castromonte
48	Rojas Tuesta Rene	Restaurantes	Jr. Simon Bolivar
49	Morales Yupanqui Mary Luz	Restaurantes	Jiron Horacio Zevallos
50	Figueroa Inga Maria Estela	Restaurantes	Jr.13 De Diciembre
51	Carhuachin Cerna Carmen Inesa	Restaurantes	Jiron Caraz
52	Rios Vergara David Enrique	Restaurantes	Malecon Sur Rio Quillcay
53	Vasques Salazar Pedro Chanel	Restaurantes	Avenida Mariscal Toribio De Luzuriaga
54	Vergara Gabriel Miquel Angel	Restaurantes	Pasaje San Martin

55	Huerta Ambrocio Erik Americo	Restaurantes	Jiron Victor Cordero
56	Lozano Cano Blanca Silvia	Restaurantes	Pasaje Manuel Villaran
57	Villareal Varillas John Nekita	Restaurantes	Jiron Eduardo Lucar
58	Milla Garcia Samuel	Restaurantes	Avenida Francisco Bolognesi
59	Arauco Barreto Gabriela Giovana	Restaurantes	Prolongacion Caraz
60	Espinosa Palacios Jorge Eduardo	Restaurantes	Pasaje Coral Vega
61	Schebsdat Bedoya Allan	Restaurantes	Pasaje Julian De Morales
62	Bernachea Clahua Ernestina Cirila	Restaurantes	Calle Parque Ginebra
63	Carrillo Bedon Elva Noemi	Restaurantes	Jiron Comercio
64	Polleria Restaurant Diana E.I.R.L	Restaurantes	Avenida Confraternidad Internacional
65	Polleria Restaurant Diana E.I.R.L	Restaurantes	Jr. Mariscal Caceres
66	Peruanisimos Anticucheria E.I.R.L	Restaurantes	Jiro Juan De La Cruz Romero
67	Cuaros Montes Sandy Dahana	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jiron 28 De Julio
68	Estada Miranda Yudith Clotilde	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Avenida Gamarra
69	Gamarra Morales Elida Rosmery	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr. Lucar Y Torre
70	Araucano Rodriguez Teodoro Oscar	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Pasaje Manuel Maquiña
71	De La Cruz Sánchez Gillermina Cirila	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Avenida Confraternidad Oeste
72	Amaranto Guerrero José Luis	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jiron Leonisca Lescano
73	Pacahuala Maldonado Alminda Benita	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr. Mariscal Avelino Caceres
74	Inversiones Novillero Sac	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Avenida Luzuriaga

75	Rios Rosario Miriam Veronica	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Avenida Luzuriaga
76	Narabuena Chavez Billi Dainer	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Prolongacion Caraz
77	Aquino Miranda Amelia Yeni	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Avenida Antonio Raymondi
78	Astucuri Quiñones Jasmin Luisa	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Avenida Fitzcarrald
79	Gamarra Tolentino Victori Veronica	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles/Venta De Ceviche Y Chocho	Avenida Luzuriaga
80	Manrique Torre Meliton	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles/Cevicreria	Jiron Juan De La Mata
81	Espinoza Mallqui Luz Mery	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles/Restaurante	Avenida Rosas Pampa
82	Carranza Manrique Mirta Yanet	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles/Restaurante	Jiron 27 De Noviembre
83	Mi Comedia E.I.R.L	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles/De Comida Rapida	Jiron 28 De Julio
84	Prudencio Pacheco Luis Fernando	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles/Restaurante	Aveniada Agustin Gamarra
85	Fernandez Valverde Maritza Catherin	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jiron Bolognesi
86	Figueroa Martha Isabel	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jiron San Antonio
87	Villar Rivera Elisa Greciela	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Avenida Francisco Bolognesi

88	Garro Del Castillo Guido Napoleon	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr. Federico Sal Y Rosas
89	Haro Flores Royli Edgar	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr. Julian De Morales
90	Loli Catire Benderlin Michael	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Av. Toribio De Luzuriaga
91	Gourmendi E.I.R. L.	Restaurantes	Jiron Pedro Pablo Atusparia
92	Pablo Padilla Jesus De La Cruz	Restaurantes/Cevicheria	Av. Francisco Bolognesi
93	Javier Reyes Julia Asuncion	Fuente De Soda	Jr. Simon Bolivar
94	Javier Reyes Julia Asuncion	Fuente De Soda	Jr. Simon Bolivar
95	Polleria Restaurant Diana E.I.R.L	Restaurantes/ Pollo A La Brasa(Pollerias)	Av. Prolongacion Raimondi
96	Dextre Patricio Marcela Rosana	Restaurantes/ Pollo A La Brasa(Pollerias)	Av. Bolognesi
97	Ebony Servicios Turisticos S.C.R.L.- Obsetur S.R.L	Actividades De Alojamiento A Corto Plazo	Jiron Sucre
98	Urbano Toledo Wilder Javier	Pollos A La Brasa(Pollerias/Restaurantes)	Jiron Lucar Y Torre
99	Minaya Montalvo Maribel Rosario	Restaurante/Pollos A La Brasa(Pollerias)	Jiron Cayetano Requena
100	Selina Operations Peru S.A.C	Actividades De Alojamiento A Corto Plazo/Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jiron Italia
101	Lopez Bermudez Clara Otilia	Pollos A La Brasa/Restaurantes	Calle Viviano Paredes
102	Velasquez Vega Nicolas Apolinario	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr. Jose De Sucre
103	Rios Ramirez Elvira	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr. Enrique Palacios
104	Salas Galan Fredy Orlando	Restaurantes	Avenida Raimondi

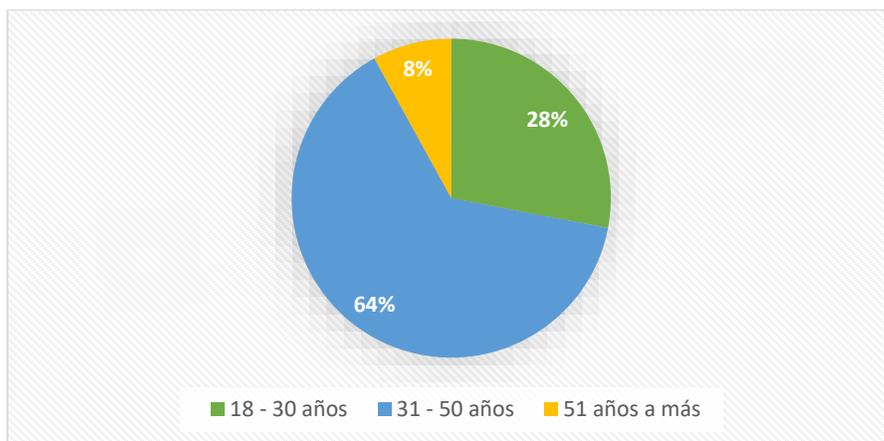
105	Mogollon Huaman Elizabeth	Restaurantes	Jr.Enrique Ramirez Luna
106	Lawa Caldos Peruanos E.I.R.L	Restaurantes	Jr.Ricardo Palma
107	Moralez Yupanqui Mary Luz	Restaurantes	Jiron 13 De Diciembre
108	Inversiones C`Kretos S.R.L	Restaurantes Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jr.Simon Bolivar
109	Giraldo Ramirez Lucia	Restaurantes	Jiron San Martin
110	Palma Anaya Elida	Restaurantes	Av.Fitzcarrald
111	Huamaliano Torres Harold Efrain	Restaurantes	Jr.José De Sucre
112	Fernandez Angeles Yuliño Edil	Restaurantes	Jr.Juan De La Cruz Romero
113	Espiritu Alamo Yanet Rufina	Y Otros Servicios De Comida Moviles	Jiron Cabana
114	Anaya Arequipeño Valois Edmundo	Y Otros Servicios De Comida Moviles	Avenida Pedro Villon
115	Cirilo Quispe Kleiver Albin	Y Otros Servicios De Comida Moviles	Pasaje Julian De Morales
116	Sarzosa Cano Noelia Rosmeri	Y Otros Servicios De Comida Moviles	Avenida Confraternidad Internaonal
117	Inversiones El Delfin A& R E.I.R.L	Y Otros Servicios De Comida Moviles/Cevicherias	Jiron Juan De La Mata Arnao

## Anexo 4: Figuras

### Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas:

**Figura 1.**

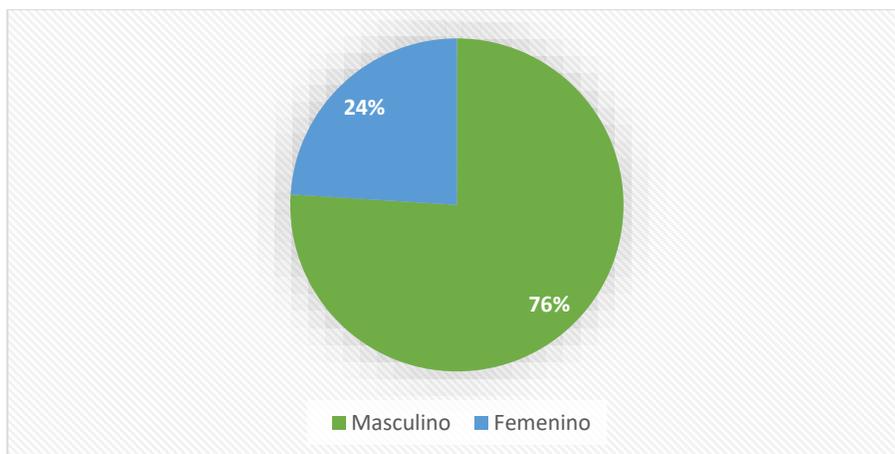
*Edad*



Fuente. Tabla 3

**Figura 2.**

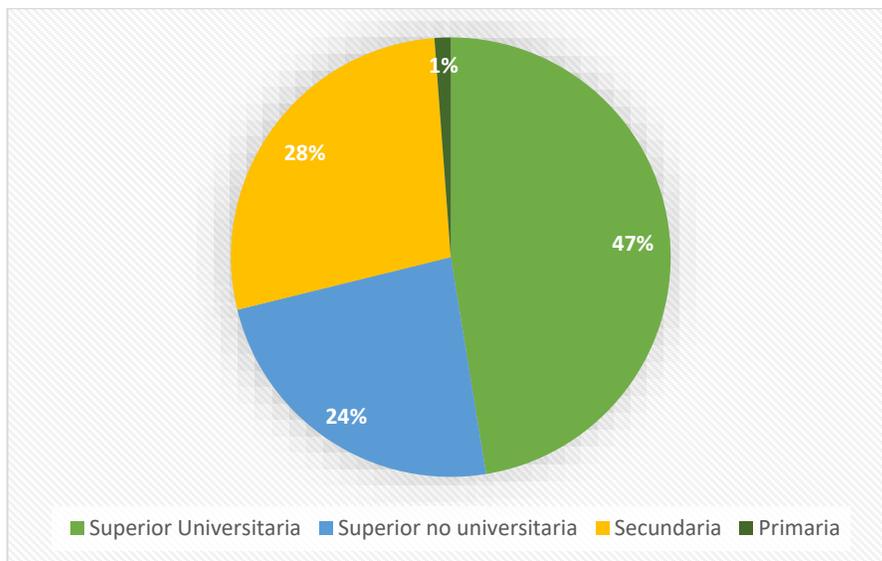
*Género*



Fuente. Tabla 3

**Figura 3.**

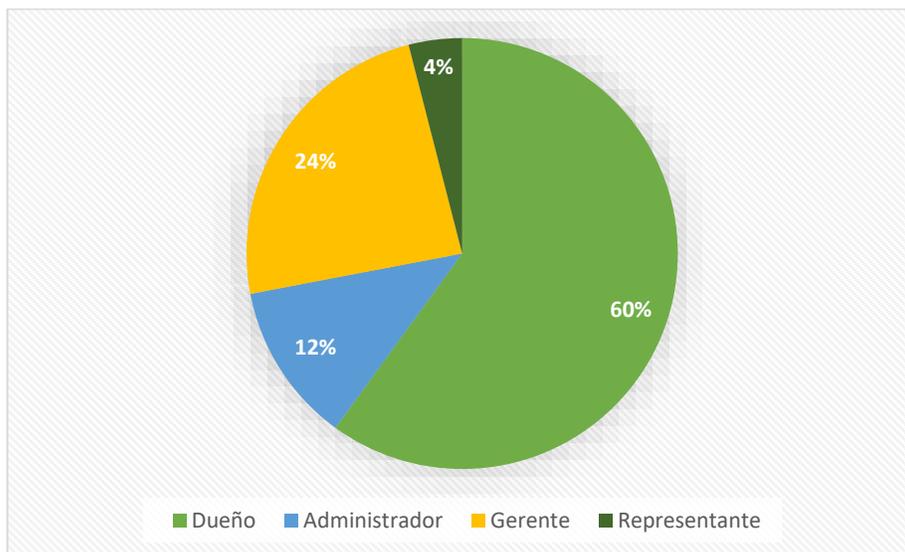
*Grado de instrucción*



Fuente. Tabla 3

**Figura 4.**

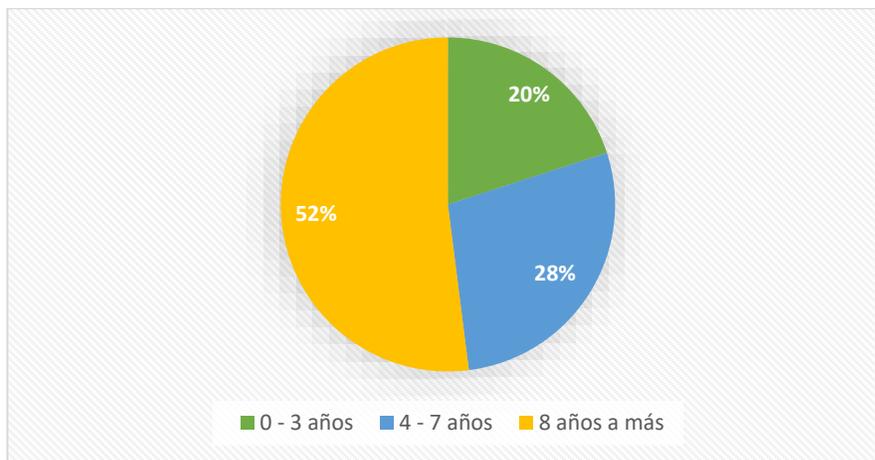
*Cargo que desempeña*



Fuente. Tabla 3

**Figura 5.**

*Año de experiencia en el cargo*

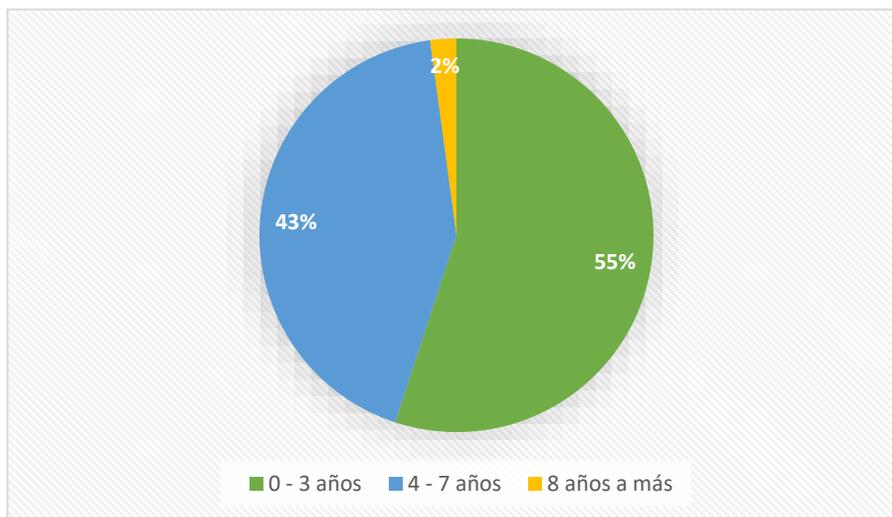


Fuente. Tabla 3

**Características de las micro y pequeñas empresas:**

**Figura 6.**

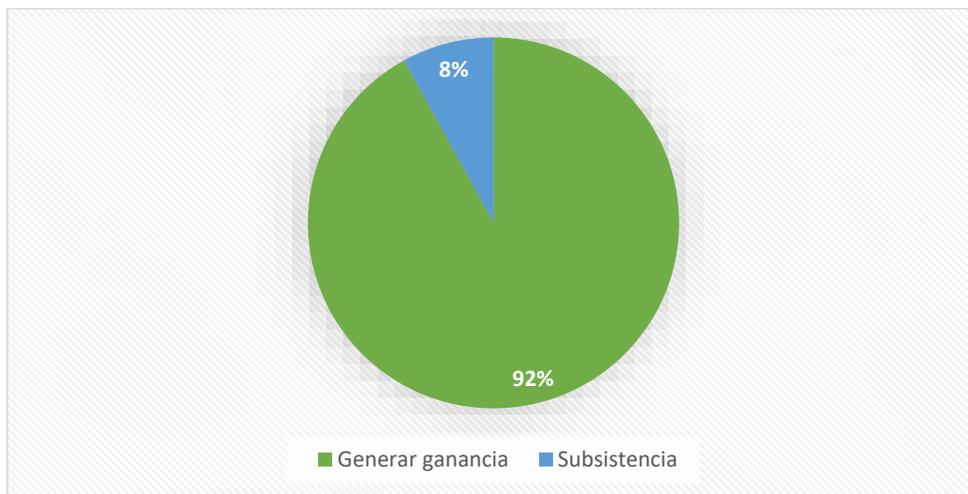
*Tiempo de vida de la empresa en el rubro*



Fuente. Tabla 4

**Figura 7.**

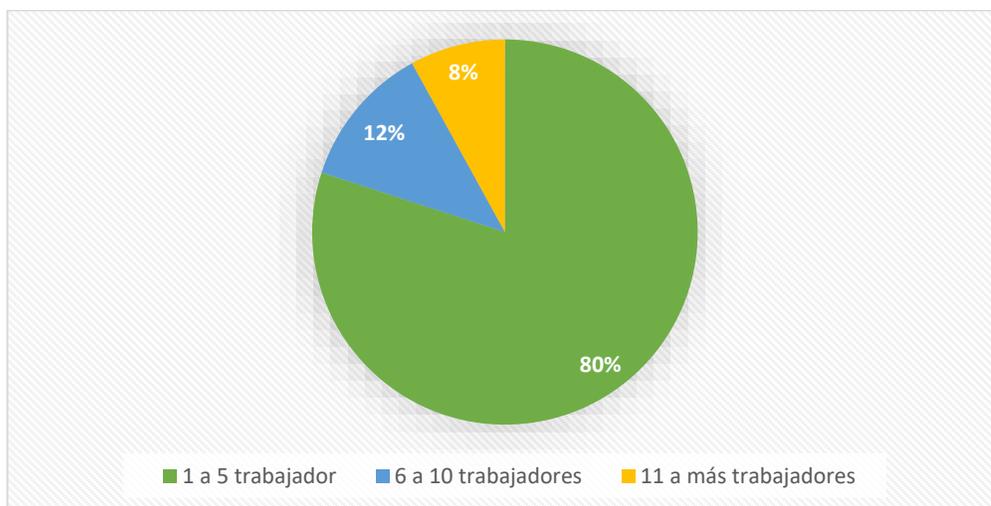
*Finalidad de la micro y pequeña empresa*



Fuente. Tabla 4

**Figura 8.**

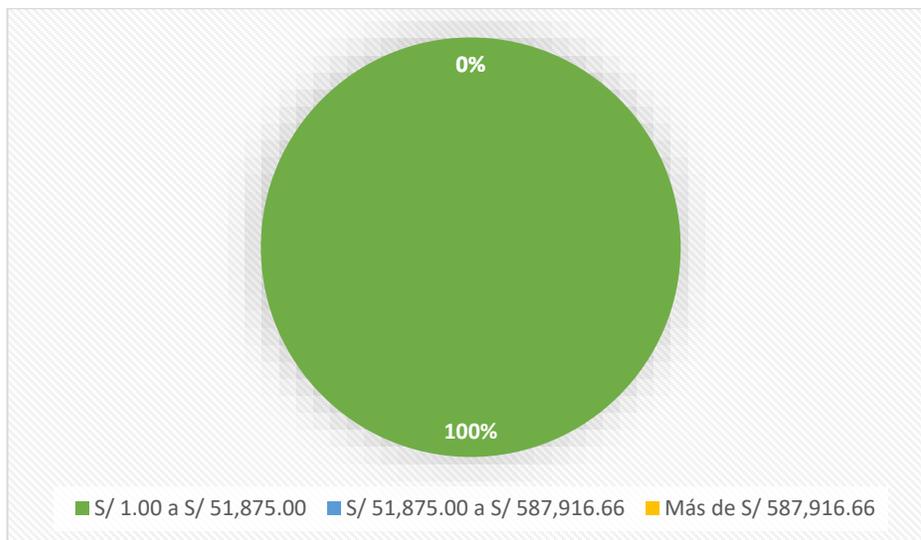
*Número de trabajadores que tiene la empresa*



Fuente. Tabla 4

**Figura 9.**

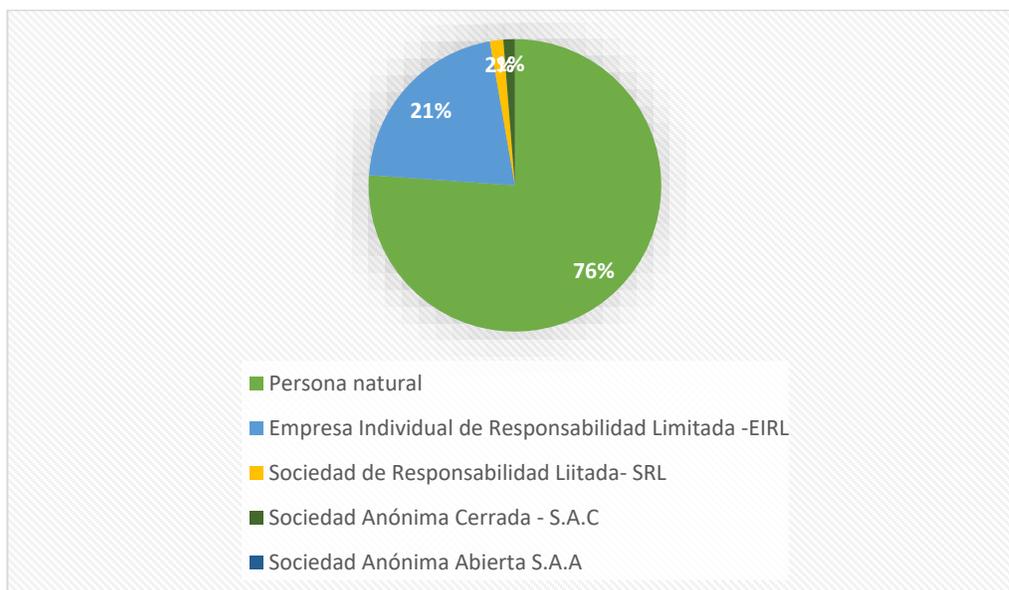
*Nivel de ingresos promedio mensual de la empresa*



Fuente. Tabla 4

**Figura 10.**

*Tipo de empresa de acuerdo a su constitución*

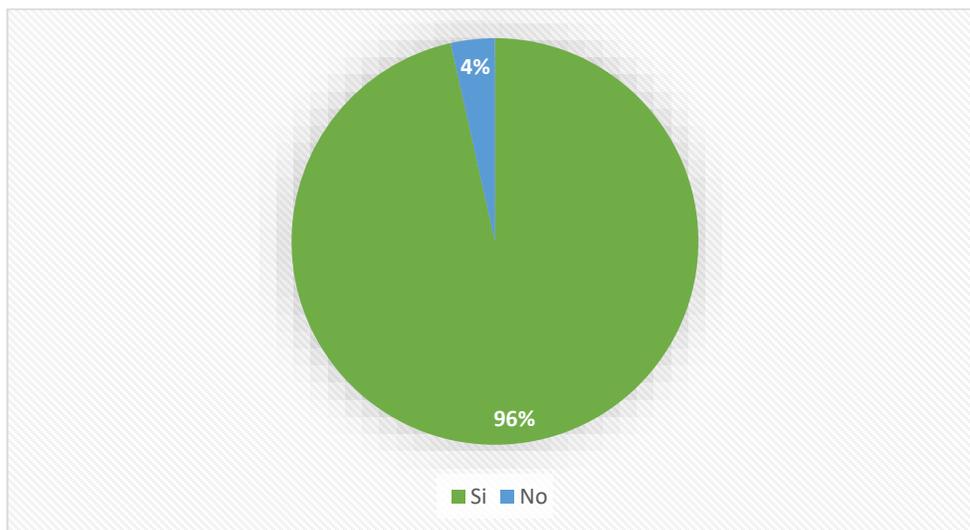


Fuente. Tabla 4

## Factores relevantes del Empowerment para la gestión de calidad

**Figura 11.**

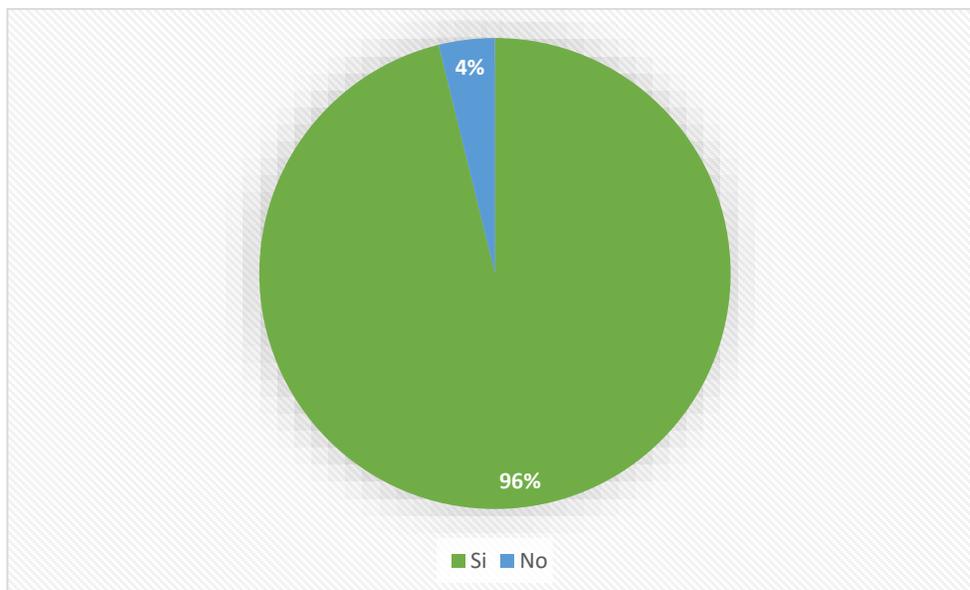
*Delega autoridad y responsabilidad a los colaboradores*



Fuente. Tabla 5

**Figura 12.**

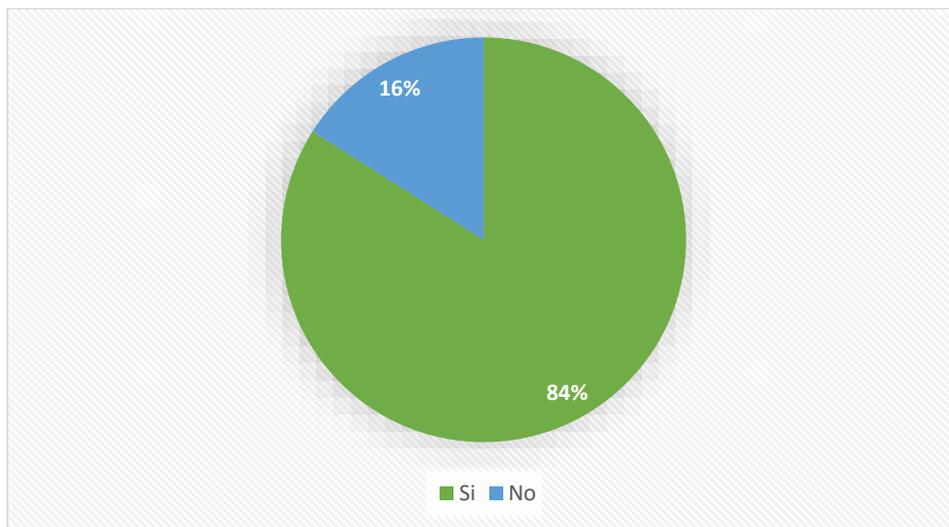
*Confianza y libertad en los puestos de trabajo*



Fuente. Tabla 5

**Figura 13.**

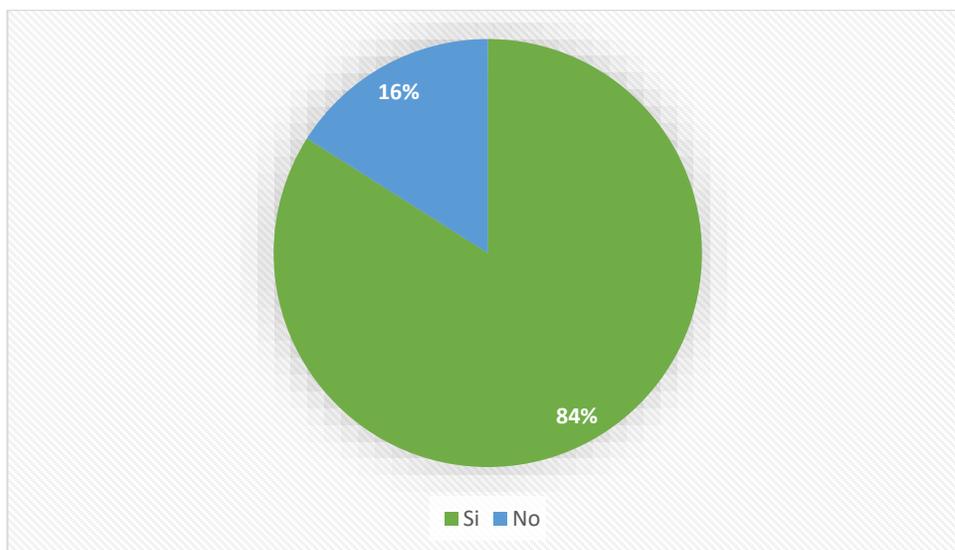
*Importancia e independencia de acciones*



Fuente, Tabla 5

**Figura 14.**

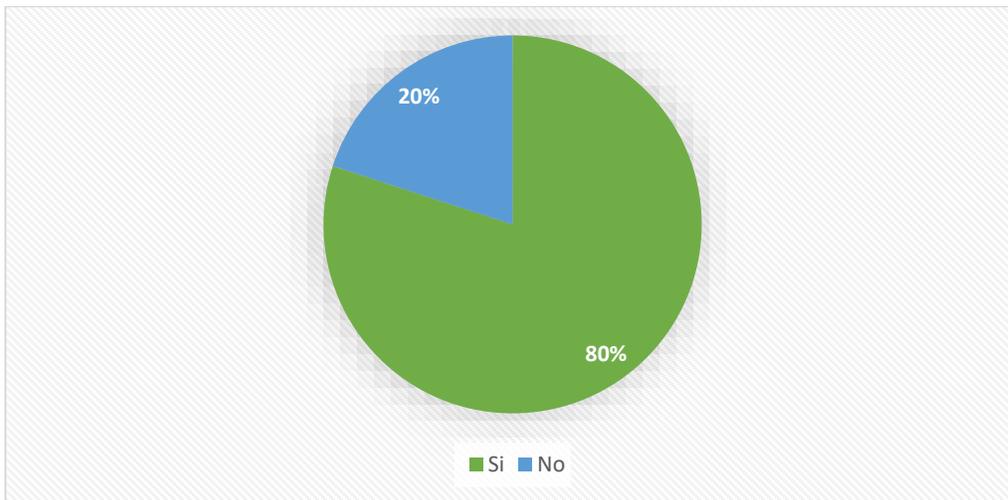
*Incentivos a los colaboradores*



Fuente. Tabla 5

**Figura 15.**

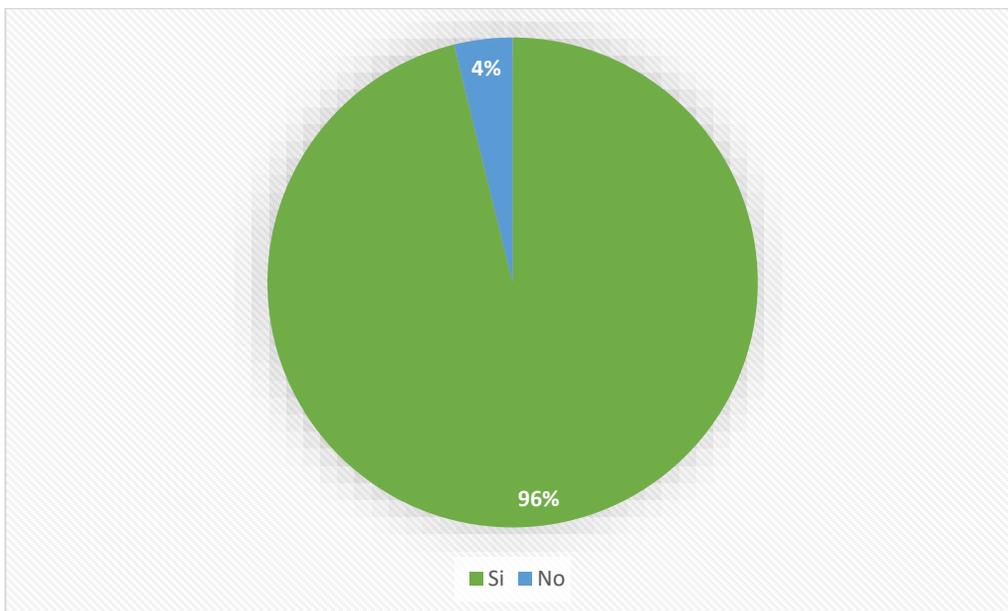
*Reconocimientos motiva a los colaboradores*



Fuente. Tabla 5

**Figura 16.**

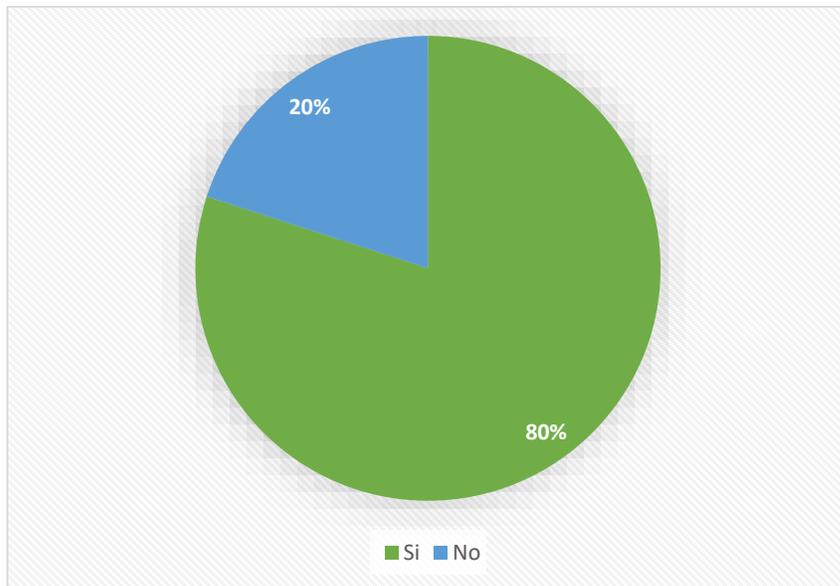
*Colaboradores comprometidos con su trabajo*



Fuente. Tabla 5

**Figura 17.**

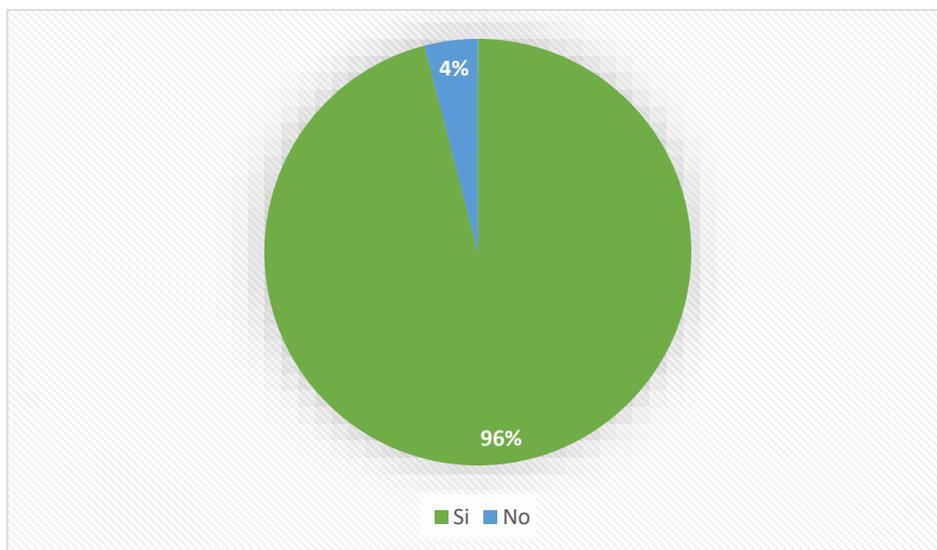
*Brinda información a sus colaboradores*



Fuente. Tabla 5

**Figura 18.**

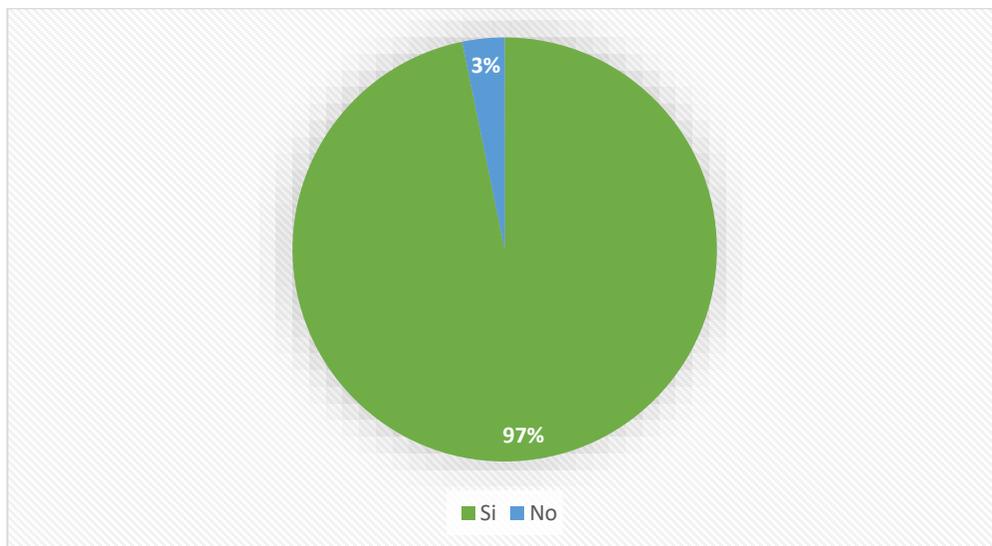
*Capacitaciones oportunas a sus colaboradores*



Fuente. Tabla 5

**Figura 19.**

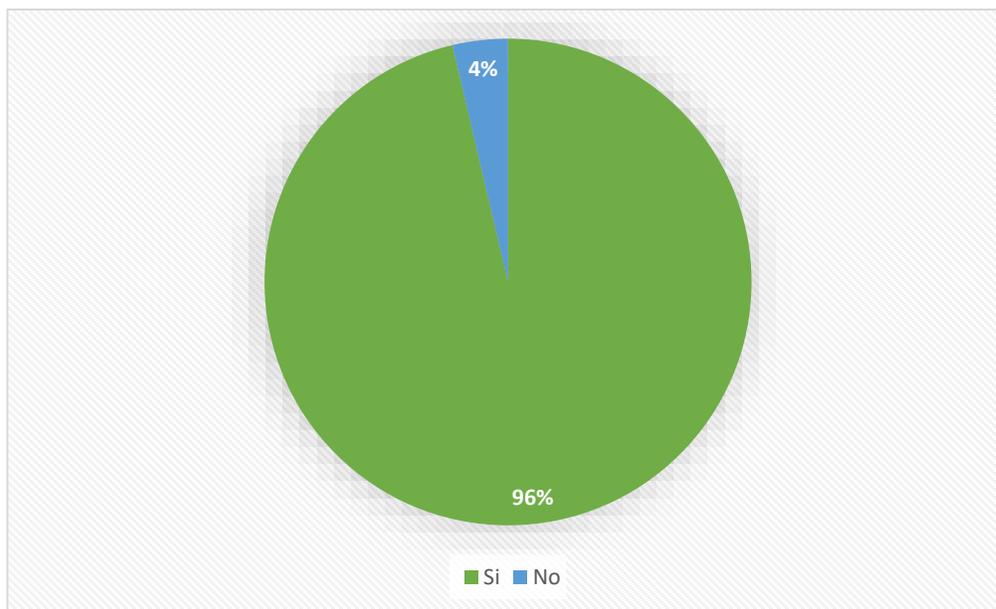
*Favorece el desarrollo personal*



Fuente. Tabla 5

**Figura 20.**

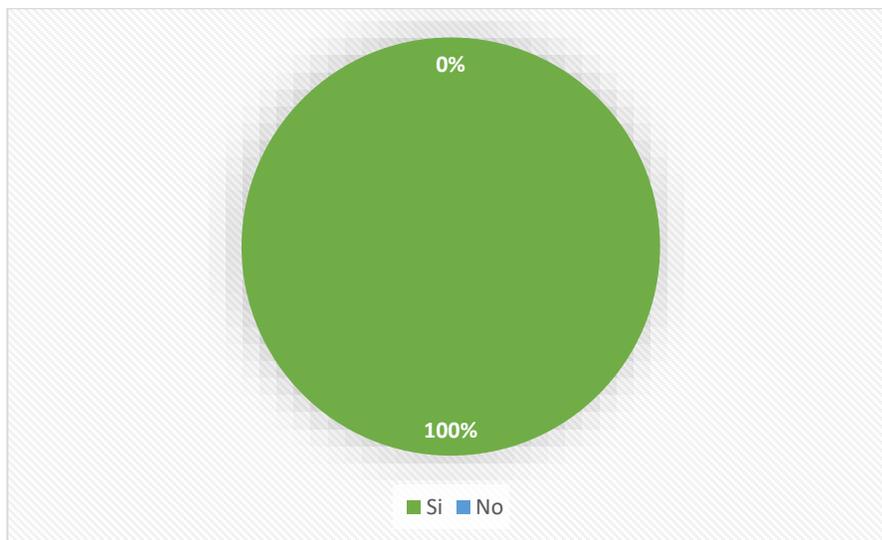
*Capacidad de influir en las personas*



Fuente. Tabla 5

**Figuras 21.**

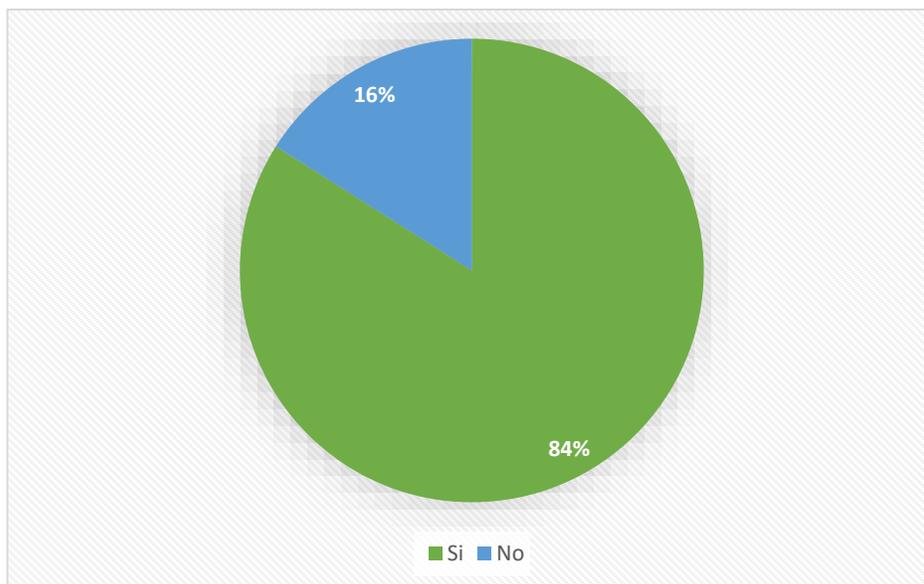
*Inspección del desempeño*



Fuente. Tabla 5

**Figuras 22.**

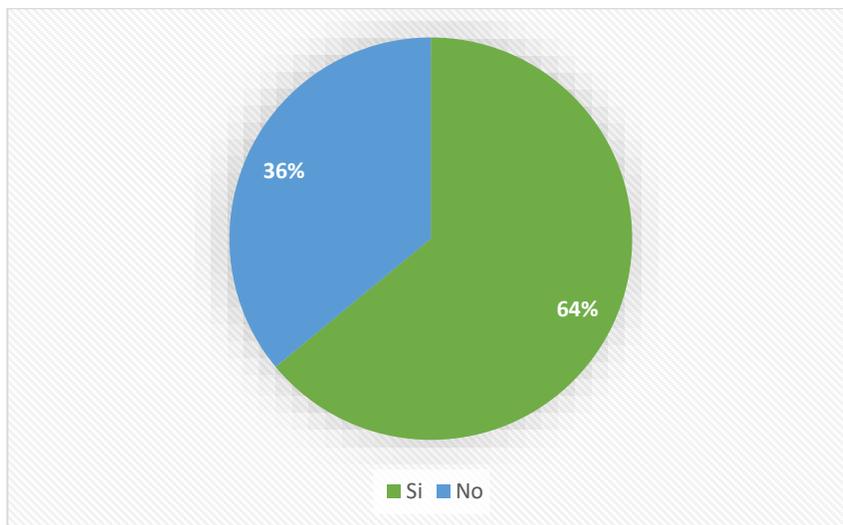
*Retroalimentación de actividades*



Fuente. Tabla 5

**Figura 23.**

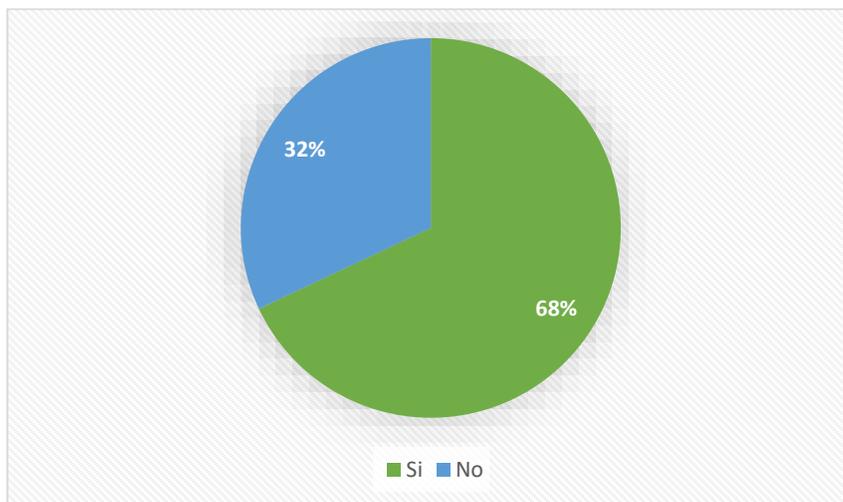
*Herramientas para identificar un problema*



Fuente. Tabla 5

**Figura 24.**

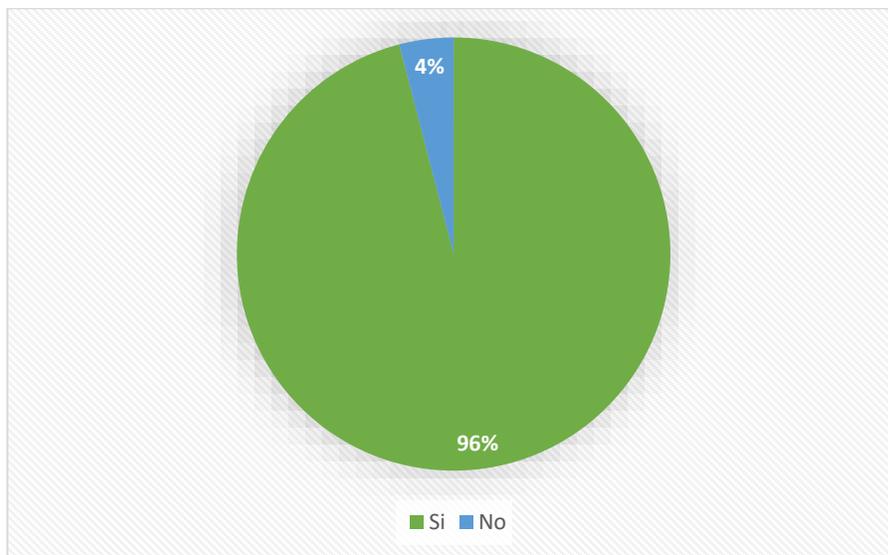
*Planteamiento de objetivos*



Fuente. Tabla 5

**Figura 25.**

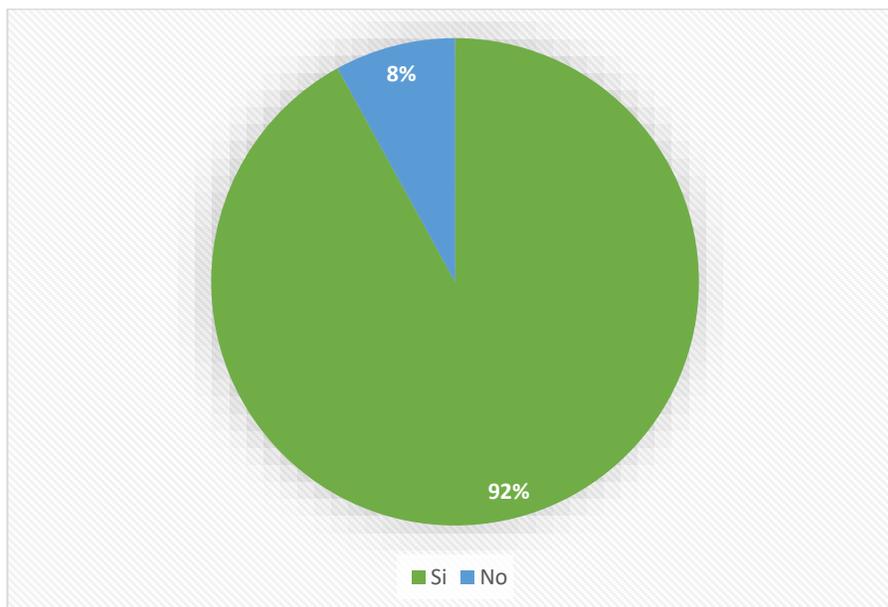
*Métodos para identificar un problema dentro de la empresa*



Fuente. Tabla 5

**Figura 26.**

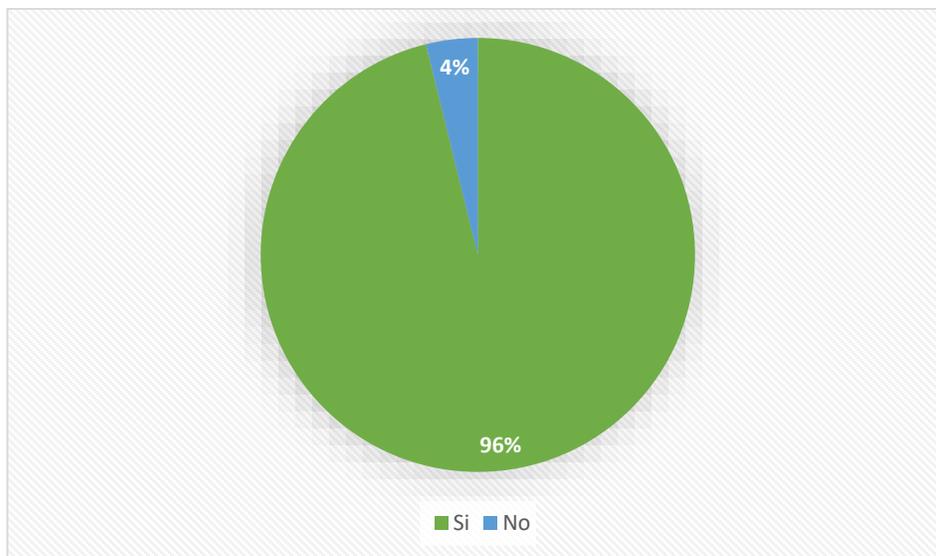
*Actividades planificadas en su empresa*



Fuente. Tabla 5

**Figura 27.**

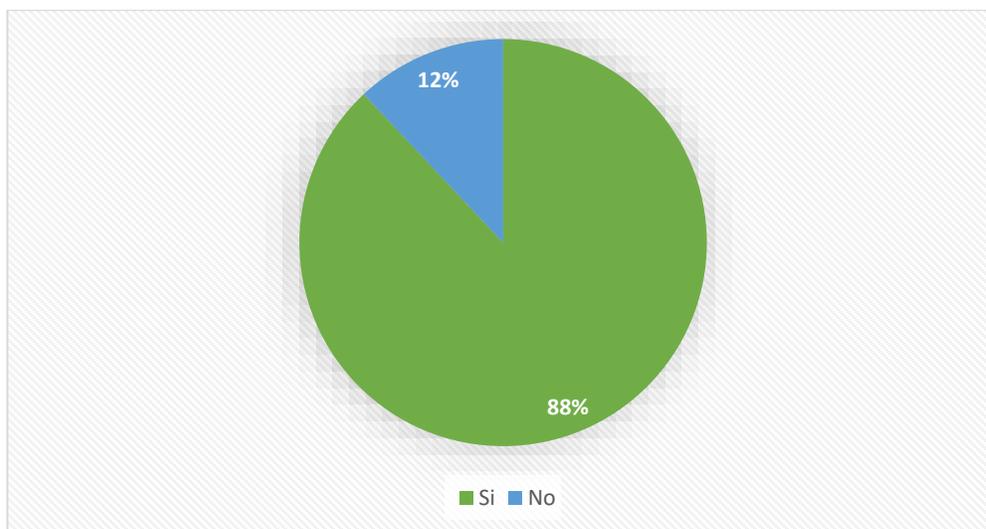
*Instrumentos de control en las actividades de la empresa*



Fuente. Tabla 5

**Figura 28.**

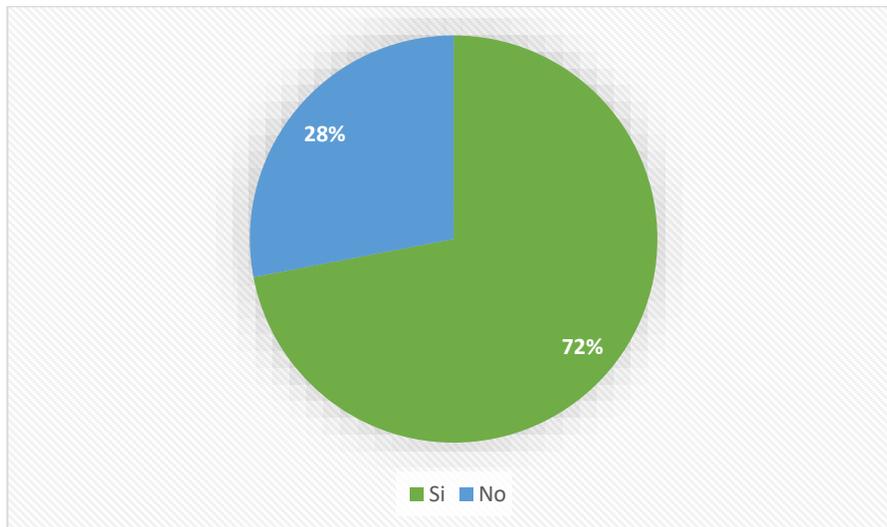
*Análisis de progresos y logros obtenidos*



Fuente. Tabla 5

**Figura 29.**

*Instrumento de control establecido en la solución del problema*



Fuente. Tabla 5

**Figura 30.**

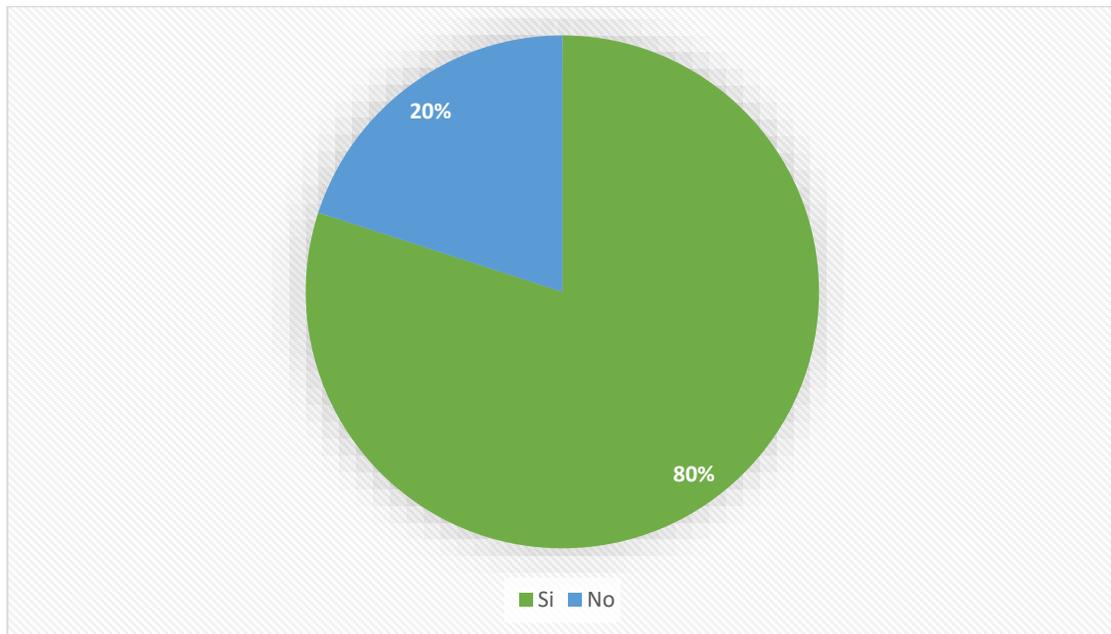
*Finalización de un plan y análisis los datos obtenidos*



Fuente. Tabla 5

**Figura 31.**

*Comparación de resultados*



Fuente. Tabla: 5

## Anexo 5: Turniting

### INFORME\_FINAL\_GONZALES

---

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

#### FUENTES PRIMARIAS

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo