



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

El Empowerment y la Gestión Administrativa en la Industria Hotelera  
Kadafi Quevedo, Ecuador 2020.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios

**AUTOR:**

López Vargas, Cristian Alejandro (ORCID: 0000-0003-1148-3768)

**ASESOR:**

Mg. Valverde Rodríguez, Wilfredo Gerardo (ORCID: 0000-0002-8822-7642)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**PIURA – PERÚ**

2021

## **Dedicatoria**

Mi trabajo investigativo se lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerzas para seguir en este proceso de obtener unos de mis anhelos de ser Magister, a mi esposa, por su apoyo, sacrificio y dedicación en este tiempo de estudio, por estar siempre constantemente dándome fuerza para concluir algo que comencé. A mi papá por haberme facilitado el tiempo para culminar con mi meta y especialmente a mi mamita querida porque sé que ella me ayudo con sus oraciones y siempre está en las buenas y malas, por siempre confiar en mí y nunca abandonarme, a mis hermanas (os) por su amor, por ser incondicionales, que me brindaron a lo largo de esta etapa, a mi Samuelito y a todas las personas que me apoyaron y han hecho que este trabajo se realice con éxito.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por bendecirme, por guiarme a lo largo de mi vida, por ser mi apoyo en mis momentos de dificultad y debilidad, gracias a mi papá Ramón López Y Rosa Vargas por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por esos consejos, valores y principios que me han inculcado día a día. Gracias agradezco a mis docentes de la Universidad Cesar Vallejo de Piura – Perú, por haberme compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, de manera al Master Wilfredo Valverde tutor de mi informe de investigación quien me ha guía con paciencia, y su rectitud como docente.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. MÉTODO	15
3.1. Tipo y diseño	15
3.2. Variables, operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Empowerment y la gestión administrativa	19
<b>Tabla 2.</b> Relación entre el Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo.	20
<b>Tabla 3.</b> Relación entre el significado del Empowerment y la gestión administrativa	21
<b>Tabla 4.</b> Relación entre la competencia del Empowerment y la gestión administrativa	22
<b>Tabla 5.</b> Relación entre la autodeterminación del Empowerment y la gestión administrativa	23
<b>Tabla 6.</b> Relación entre el impacto del Empowerment y la gestión administrativa	24

## Resumen

El objetivo de la presente fue determinar la relación entre el Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo, Ecuador 2020. El tipo de investigación fue descriptiva, el diseño fue no experimental. También fue correlacional porque se buscó establecer la correlación entre las variables. La población estuvo conformada por 16 trabajadores de la industria Hotelera Kadafi Quevedo. La técnica fue la encuesta, que fue elaborada mediante un instrumento de cuestionario con preguntas cerradas para conocer la problemática con respecto al Empowerment y el mejoramiento de la gestión administrativa en la industria Hotelera Kadafi Quevedo. Se realizó un proceso cuantitativo para valorar los resultados obtenidos en las encuestas. El proceso estadístico hizo uso de tablas y gráficos para representar los resultados mediante el programa SPSS 25 utilizando la estadística descriptiva y la comprobación de hipótesis. En los resultados se evidenció que el nivel bajo obtuvo el 95%, a diferencia del nivel bajo de la variable gestión administrativa que obtuvo 42,50%, lo cual determinó que existe baja utilización del Empowerment y baja eficiencia en la gestión administrativa. En el nivel medio, se observó que la variable Empowerment obtuvo el 2,5% a diferencia de la gestión administrativa que alcanzó el 50%, en este caso es evidente que la gestión administrativa tiene un nivel más alto de frecuencia. Por lo tanto, se concluye que los empleados que están empoderados se encuentran más comprometidos con la organización, son más responsables de su trabajo y están más capacitados para cumplir con las demandas laborales de manera eficaz.

**Palabras clave:** Empowerment, gestión administrativa, Hotel.

## **Abstract**

The objective of this paper was to determine the relationship between Empowerment and the administrative management of the Hotel Kadafi Quevedo, Ecuador 2020. The type of research was descriptive, the design was non-experimental. It was also correlational because it was sought to establish the correlation between the variables. The population consisted of 16 workers from the Kadafi Quevedo hotel industry. The technique was the survey, which was prepared by means of a questionnaire instrument with closed questions to know the problems regarding Empowerment and the improvement of administrative management in the Hotel industry Kadafi Quevedo. A quantitative process was carried out to assess the results obtained in the surveys. The statistical process made use of tables and graphs to represent the results through the SPSS 25 program using descriptive statistics and hypothesis testing. The results showed that the low level obtained 95%, unlike the low level of the administrative variable management that obtained 42.50%, which determined that there is low use of empowerment and low efficiency in administrative management. At the medium level, it is applied that the variable empowerment obtained 2.5% in contrast to the administrative management that reached 50%, in this case it is evident that the administrative management has a higher level of frequency. Therefore, it is concluded that employees who are empowered are more committed to the organization, are more responsible for their work and are better able to meet labor demands effectively.

**Keywords:** Empowerment, administrative management, Hotel.

## I. INTRODUCCIÓN

Ken & Randolph, (1996), indicaron que Empowerment significa que los empleados, administradores y equipo de todos los niveles de la organización tienen el poder para tomar decisiones sin tener que requerir la autorización de sus superiores. Grimsley, (2018), expresa que la gestión administrativa intenta encontrar una forma racional de diseñar una organización como un todo. La teoría generalmente requiere una estructura administrativa formalizada, una clara división del trabajo y la delegación de poder y autoridad a los administradores relevantes a sus áreas de responsabilidad.

La problemática en el ámbito internacional, Klidas, Berg, & Wilderom (2017), hablan sobre la gerencia de Empowerment de los empleados en hoteles de lujo en Países Bajos - Europa. Analizaron los medios de control, la cultura orientada al cliente y el estilo de gestión empoderador. Según los hallazgos el Managing employee empowerment de los empleados se identificó como un medio importante para aumentar la satisfacción del cliente. En la implementación de estrategias de Empowerment la calidad de servicio mejoró en un 24% y el rendimiento de los empleados en un 15%. Es decir, que hubo un incremento en la funcionalidad de los recursos humanos y operacionales de la empresa.

Konar, Hussain, & Ali, (2018), en una investigación analizaron sobre el Empowerment en el liderazgo del servicio hotelero en Tampa - E.E.U.U. Se encontró que la satisfacción laboral con la implementación del Empowerment alcanzó el 45,5% en la efectividad del liderazgo. En consecuencia, la satisfacción laboral obtuvo mejoramiento al igual que la eficacia del liderazgo que se describen como efectos sustanciales y moderados, mejorando en gran medida la calidad del servicio hotelero.

En el entorno nacional, Souza & Beuren, (2017), analizaron el impacto de un sistema de medición del desempeño habilitante de Empowerment y la satisfacción laboral. En el que se evidenció que el 70% de los empleados demostraron adquirir habilidades en el empoderamiento psicológico, sobre el desempeño de las tareas y la satisfacción laboral. Es evidente que la gestión de producción mediante el uso de empowerment se realiza exclusivamente online sin necesidad de intercambiar documentos o archivos por correo electrónico.

La problemática a nivel local, se da en la industria Hotelera Kadafi Quevedo, Ecuador, en la cual se busca analizar el Empowerment para mejorar la Gestión administrativa. La cual está relacionada con varios factores que tienen que ver con la gestión de la contratación, retención del personal, y, la falta de habilidades en algunos empleados para brindar la calidad de servicio. Otra de las causas es el cambio en la tendencia de publicidad y marketing que a menudo crea un problema para los hoteleros. Ya que los métodos tradicionales de marketing no son tan efectivos en la actualidad.

En este caso, la industria Hotelera Kadafi Quevedo, se encuentra en la obligación de necesitar actualizar el software y otras tecnologías solo para mantenerse al día con las demandas de sus huéspedes. Por lo tanto, se aprecia la puesta en práctica del Empowerment como estrategia para fortalecer la práctica administrativa de la empresa mediante la contratación de consultores de TI o personal experto en tecnología para ayudar con la implementación y la capacitación.

Por lo tanto, el problema se formuló de la siguiente manera: ¿El Empowerment se relaciona con la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo, Ecuador 2020?

Es relevante esta investigación y se justificó porque el referente teórico trata una temática sobre la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo, que actualmente se esfuerza por cultivar un entorno acogedor, enfrentando numerosas tensiones con regularidad. Al lidiar con una variedad de clientes, horarios poco convencionales y la presión para obtener ganancias en una industria competitiva.

En el aspecto social, esta investigación buscó conocer las ventajas del Empowerment en el mejoramiento de la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo. En vista de que son algunos los desafíos que se enfrentan fue necesario este estudio para indagar sobre nuevas estrategias de liderazgo para fortalecer el ámbito empresarial.

La implicancia práctica de este estudio se basó en su integridad ya que sus variables han sido poco estudiadas y por lo tanto se considera como un tema

único. En los resultados se verá reflejado el conocimiento adquirido en el desarrollo de la investigación.

Metodológicamente este proyecto se convirtió en un ejemplar científico que servirá de fuente investigativa para estudios relacionados al caso. Así mismo ha permitirá hacer uso de un instrumento que se aplicó para conocer la realidad problemática en el campo de estudio y se realizó un proceso cuantitativo para la determinación de resultados.

Por lo tanto, el objetivo general observado fue: Determinar la relación entre el Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo, Ecuador 2020.

Siendo los objetivos específicos: Establecer la relación entre el significado del Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo; Establecer la relación entre la competencia del Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo; Establecer la relación entre la autodeterminación del Empowerment y la gestión administrativa en el Hotel Kadafi Quevedo; Establecer la relación entre el impacto del Empowerment y la gestión administrativa en el Hotel Kadafi Quevedo.

Como hipótesis general: Existe relación entre el Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo, Ecuador 2020.

Así mismo las hipótesis específicas: Existe relación entre el significado del Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo;

Existe relación entre la competencia del Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo;

Existe relación entre la autodeterminación del Empowerment y la gestión administrativa en el Hotel Kadafi Quevedo;

Existe relación entre el impacto del Empowerment y la gestión administrativa en el Hotel Kadafi Quevedo.

## II. MARCO TEÓRICO

Antecediendo al tema se cita un estudio realizado en España, por Flores, (2017), quien investigó acerca del “Empowerment Organizacional: Revisión de modelos teóricos y su aplicabilidad en la gestión empresarial”, para analizar la existencia de una relación entre la presencia de líderes hoteleros y el efecto en el ingresos y rentabilidad de los hoteles. El estudio fue empírico y se basó en el análisis de información financiera proporcionado en los informes anuales de una muestra compuesta por 43 hoteles. Los resultados permitieron establecer la existencia de una relación entre la rentabilidad y las variables del Empowerment Organizacional, que se probó mediante pruebas no paramétricas, dando a conocer que el coeficiente de correlación de Spearman y la prueba de Kruskal-Wallis afirmaron que existe relación significativa entre las variables (sig  $p < 0,001$ ). También hubo una asociación positiva y significativa (0,662,  $p < 0,000$ , valor  $t = 11,221$ ) en la relación entre la competencia de Empowerment y la resiliencia organizacional. Y, la interacción entre empoderamiento psicológico de los empleados y la resiliencia organizacional también mostró una relación positiva y significativa (0,218,  $p < 0,001$ , valor  $t = 3,303$ ). En conclusión, sobre el empoderamiento psicológico y la resiliencia organizacional, los resultados sugieren que las características del Empowerment afectan la motivación del gerente en relación con su entorno de trabajo y el trabajo de los empleados.

Así mismo en Brasil, Nuno, de Almeida, & Nunes, (2020), realizaron un trabajo acerca de “Predecir cancelaciones de reservas de hoteles para disminuir la incertidumbre y aumentar los ingresos en la gestión administrativa”, para conocer el impacto sustancial en las decisiones de gestión de la demanda en la industria hotelera. En la metodología de recolección de datos cuantitativa, descriptiva y correlacional se utilizó una muestra de cuatro hoteles y se abordó la predicción de cancelaciones de reservas como un problema de clasificación en el ámbito de la organización de datos. Los resultados en la comprobación de la hipótesis, demostraron que 2 de los hoteles alcanzaron valores de precisión correlacional superiores de sig. 0,97 y los otros 2 alcanzaron una sig. de 0,76. En conclusión, se evidenció que las cancelaciones de las reservaciones limitan la producción, es una herramienta crítica en términos de desempeño en la gestión.

En Lima – Perú, Ramírez, Ostos, & Arteaga, (2020), realizaron una investigación sobre el “papel del Empowerment e identificación con los equipos de trabajo en clima de innovación para explorar los factores que conducen a la formación del clima de innovación y sus efectos en el desempeño de los trabajadores. Se realizó una investigación cuantitativa de diseño correlacional, a partir de una muestra de 201 trabajadores. Los resultados indicaron que la relación entre el clima de empoderamiento de innovación y la identificación con los equipos de trabajo y el clima de innovación fueron positivas y significativas ( $B = 0.604$ ,  $P < 0.05$  y  $B = 0.343$ ;  $P < 0.05$ ). Para la variable clima de innovación se estableció que influye positivamente en las variables desempeño laboral y compromiso laboral. Ya que la relación entre clima de innovación y desempeño laboral y clima de innovación y compromiso laboral fueron positivas y significativas ( $B = 0.457$ ,  $P < 0.05$  y  $B = 0.702$ ,  $P < 0.05$ , respectivamente). En conclusión, el análisis estadístico confirmó la hipótesis. Esto implica que si las empresas establecen programas de empoderamiento para sus trabajadores pueden hacer que estén más motivados y proactivos.

En Ecuador, Kruja & García, (2016), realizaron un proyecto sobre el empoderamiento en la industria hotelera, para explorar el impacto de los antecedentes organizacionales es decir, equipos autogestionados, avance profesional, ambiente de trabajo y liderazgo, y de antecedentes individuales. Se realizó una revisión teórica que recibió un total de 532 respuestas válidas de una encuesta realizada en 60 hoteles de Ecuador. Los datos se analizaron mediante análisis de factores y análisis de correlación. En efecto la relación fue significativa, lo que significa que existe dependencia entre el empoderamiento de los empleados con el éxito y la comprensión de la marca de la industria hotelera siendo los valores ( $\text{sig} = 0,596$ , valor  $t = 13,167$ ). Los resultados sugieren que la autogestión, el entorno de trabajo y el liderazgo son predictores fiables del empoderamiento de los empleados en el sector hotelero. El empoderamiento hace que los empleados se sientan mejor con su trabajo y con ellos mismos. Las organizaciones necesitan aprender que empoderar a los empleados para mejorar su desempeño requiere un cambio fundamental en toda la cultura organizacional, un trabajo mucho más grande de lo que inicialmente se percibía.

Así mismo, Jiang & Wang, (2019 ), hicieron un estudio en hoteles de Ecuador acerca del liderazgo empoderador y el comportamiento de la ciudadanía organizacional con el medio ambiente: el papel de la propiedad psicológica y la perspectiva del tiempo futuro, para contribuir a la sostenibilidad ambiental. La metodología, se basó en la teoría de la propiedad psicológica, el estudio investigó los efectos de empoderar al liderazgo en el OCBE de los empleados mediante una muestra de 374 empleados. El estudio encontró que el empoderamiento del liderazgo está relacionado positivamente con la administración de los empleados ( $\beta = 0.730$ ,  $p < 0,001$ ). Es decir que el efecto del liderazgo empoderador y el papel mediador desempeña la propiedad psicológica de los empleados. En el cual se sienten motivados para desempeñar un trabajo de calidad y ofrecer un mejor servicio a los clientes.

A nivel local, Filho & Luiz, (2018) Empowerment en el contexto generado por el usuario en la industria hotelera, cuyo objetivo fue empoderar al usuario al brindar la oportunidad de recibir y transmitir recomendaciones basadas en sus experiencias de consumo. Este estudio tuvo implicaciones prácticas sobre cómo los proveedores de servicios de hotelería pueden utilizar para comprender cómo cada empoderamiento psicológico pueden aprovechar para lograr sus objetivos de captación de clientes. Los resultados demostraron un puntaje promedio en el área de entrenamiento para los empleados a través del empowerment. Se determinó el nivel de correlación entre las variables fue significativo ( $p = 0,659$ , valor  $t = 15,16$ ). En este caso, los empleados de primera línea nunca estarán efectivamente empoderados si no tienen o no están capacitados para tener las habilidades y habilidades necesarias para brindar calidad de atención al cliente. Por lo tanto, fue esencial la implementación de empowerment para aprender y ser entrenado en el ámbito de atención al cliente.

Adam, (2016), realizó un estudio sobre Liderazgo transformacional, empoderamiento y satisfacción laboral: el papel mediador del empoderamiento de los empleados para explorar el efecto mediador del empoderamiento entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral. Este estudio utilizó una encuesta para recopilar datos de 200 personas, fue cualitativo de corte transversal y diseño correlacional. Este análisis mostró que el empoderamiento tiene efecto del liderazgo transformacional en la satisfacción laboral del personal.

Los resultados de significancia permitieron comprobar la hipótesis alterna, ya que el nivel de correlación fue positivo ( $\beta = 0,746$ , valor  $t = 15,14$ ). En conclusión, el empoderamiento de los empleados no solo es indispensable para mejorar la satisfacción laboral. Los resultados de esta investigación contribuyeron a establecer un referente teórico sobre la satisfacción laboral en las industrias al mejorar la comprensión de las influencias del empoderamiento y el liderazgo transformacional.

Chade, (2016), realizó un estudio sobre los efectos de la aplicación de empowerment en las dimensiones del empoderamiento laboral para identificar los criterios más importantes en el empoderamiento laboral usando TI y también las ventajas de evaluar el empoderamiento. Se utilizó un estudio cuantitativo de diseño correlacional, a una muestra de 125 unidades de análisis. En este caso, los resultados reflejaron que empowerment juega un papel importante en la recopilación rápida de datos, el acceso rápido y global a una amplia gama de información sanitaria, una evaluación rápida de la información, una mejor comunicación entre los expertos en salud y una mayor conciencia a través del acceso a diversas fuentes de información. El nivel de significancia fue de (Sig = 0,884, valor  $t = 11,112$ ), lo que permitió comprobar la hipótesis alterna. En conclusión, a partir de la verificación de hipótesis, el empoderamiento y la identificación del trabajador con sus equipos de trabajo ayudan a crear un clima de innovación adecuado, produciendo así resultados positivos para la organización en forma de cumplimiento de los objetivos laborales y mayor compromiso por parte del personal.

La teoría Estructuralista del Empowerment creada en 1947 y descrita por Kanter (1993), incluye una discusión sobre el comportamiento organizacional y el empoderamiento. Según esta teoría, el empoderamiento se promueve en entornos laborales que brindan a los empleados acceso a información, recursos, apoyo y la oportunidad de aprender y desarrollarse. Los empleados que están empoderados están más comprometidos con la organización, son más responsables de su trabajo y están más capacitados para cumplir con las demandas laborales de manera eficaz. La teoría de Kanter se ha aplicado ampliamente a la práctica de la enfermería profesional, que muestra cómo las estructuras dentro del lugar de trabajo que facilitan el acceso a los recursos

pueden empoderar a los empleados para realizar su trabajo de maneras más significativas (Larkin, Stack, Morrison, & Griffith, 2019).

En contexto, la idea del Empowerment administrativo estructural es, que quienes se hayan directamente relacionado con una tarea son los más indicados para tomar una decisión al respecto. El Empowerment significa crear un ambiente en el cual los empleados de todos los niveles tienen una influencia real sobre los estándares de calidad, servicio y eficiencia del negocio dentro de sus áreas de responsabilidad. En este sentido, la administración debe optimizar los flujos de trabajo y los sistemas utilizando la última tecnología y estrategias que permitan desarrollar la fortaleza del negocio.

En definición, Koontz & Wehrich, (2018), indican que Empowerment es la capacidad de los empleados, administrativos o equipos de trabajo que poseen el poder para la toma de decisiones en sus respectivos ámbitos, esto implica aceptación de responsabilidad por sus acciones y tareas. Es una herramienta de la calidad total que en los modelos de mejora continua y reingeniería, así como en las empresas ampliadas provee de elementos para fortalecer los procesos que llevan a las empresas a su desarrollo.

Así mismo Buega, (2017), indica que Empowerment es un manual práctico que guía paso a paso de cómo el gerente puede descubrir las tres claves esenciales de liderar a los trabajadores y para que desempeñen magníficamente sus funciones, lo cual es factible siempre y cuando se empiece y se persista en ellas. Esto genera un involucramiento por parte de los trabajadores para alcanzar metas de la organización con un sentido de compromiso y autocontrol, por otra parte, los administradores están dispuestos a tomar decisiones y entregar a trabajadores los equipos necesarios para el desarrollo de sus labores.

Gutiérrez & Vicente, (2017), expresa que el Empowerment es un recurso estructural y organizacional que brinda herramientas de gestión para facilitarle a los gerentes a llevar a cabo sus múltiples funciones. Y de esta manera se podrá mejorar también el liderazgo disminuyendo la mano de obra administrativa para el personal que se encuentra a cargo de las múltiples actividades que se realizan en favor de la calidad de atención.

Con base en las definiciones realizadas, se evidencia que los tres autores toman una postura similar en la que afirman que el empowerment involucra a los trabajadores de una empresa con la finalidad de alcanzar metas específicas con respecto a la calidad de servicio. No obstante, en esta investigación se toma en cuenta la postura de (Koontz & Wehrich, 1998), quien define a la variable como la capacidad que tiene el talento humano para la toma de decisiones.

El modelo teórico de de empowerment de Thomas y Velthouse (1995), presenta 4 dimensiones que las proyectan a las funciones de la gerencia que son: significado, competencia, autodependencia e impacto. Las cuales se detallan a continuación.

La dimensión significado, se basa en el empoderamiento de un estilo de gestión nuevo, es básicamente el valor que se le asigna a las metas de trabajo para que las empresas ayuden a fomentar nuevas metas profesionales. Ayuda a enmarcar las expectativas de un empleado y establece metas para lograr tales propósitos. Permitirá que un empleado tome el control de su trabajo y use habilidades que nunca supo que podría usar (Manríquez, 2016).

La dimensión de competencia, es una ruta de desarrollo profesional que crea seguridad para un empleado. También llamada autoeficacia, que es una creencia individual de autonomía que tiene una persona para desarrollar sus propias capacidades para realizar determinadas actividades haciendo uso de sus habilidades. Se centra en las necesidades de crecimiento del empleado y lo que se necesita para dar los siguientes pasos en un puesto de trabajo (Manríquez, 2016).

La dimensión autodeterminación, se refiere a la capacidad de un individuo, para decidir por sí mismo en los temas que le conciernen. Es la autonomía que tiene cada persona para iniciar y continuar una función en el trabajo. La autodeterminación del empowerment lleva implícita una menor burocracia y una mayor agilidad a la hora de tomar decisiones (Manríquez, 2016).

La dimensión del impacto de Empowerment, conlleva a la acción estratégica, administrativa u operativa que se desarrolla fuera del trabajo. Se basa en reuniones de seguimiento, motivación y de coordinación en las que se intenta

informar a un grupo de personas lo que deben hacer, para brindar una calidad de servicio a los clientes (Manríquez, 2016).

En este caso, las dimensiones consideradas cumplen con las expectativas de la investigación, las cuales serán valoradas mediante un proceso estadístico. Por lo tanto, el compromiso continuo como indicador del Empowerment, se encargará en las iniciativas de cambio exitosas, se basan en el equilibrio adecuado de empoderamiento, así como en el grado de compromiso presente de los empleados, del cual hay dos formas (Lobo, 2017).

Por su parte el compromiso normativo, se trata del empoderamiento y, en consecuencia, el éxito de la implementación de cualquier cambio (Argyris, 2017). Se infiere que este compromiso se trata de crear estrategias, tomar decisiones y realizar actividades que ayuden a obtener el éxito de la empresa. En la industria hotelera ayuda a mejorar la organización de la empresa con la implementación de nuevas alternativas en el área de trabajo.

Y por otro lado, el compromiso afectivo, es uno de los mayores desafíos que los gerentes y empleados al enfrentar sus relaciones, a lo largo de su viaje para implementar el empoderamiento, es el cambio en su conjunto de habilidades, actitud, comunicación y las relaciones en sí (Argyris, 2017).

Así mismo, las habilidades son importantes para poder escuchar, hablar y escribir con claridad. Y esto se desarrolla mediante las habilidades. La mayoría de los entornos laborales requieren algún tipo de cooperación con los compañeros de trabajo, a veces en forma de trabajo en equipo. Los empleados no solo deben poder trabajar en equipo hacia un objetivo común, sino también sacar lo mejor de otros miembros del equipo (Veloso, 2017).

Los conocimientos de los empleados, se trata de la capacidad de cada empleado. Muchas empresas y empleadores se están orientando hacia un entorno en el que cada equipo tiene un grupo diverso de empleados con diferentes conjuntos de habilidades para llevar a la mesa para completar las tareas de manera eficiente y alcanzar los objetivos (Doyle, 2020). En este contexto, son destrezas cognitivas que se desarrollan a medida que se gana experiencia en el trabajo.

El compromiso del empleado se basa en proporcionar un entorno perfecto en el que los estudiantes pueden trabajar en sus habilidades de trabajo en equipo. En este caso, el ingenio y la independencia son muy valorados en el lugar de trabajo, cualquier empleado debería poder pensar en formas creativas de resolver problemas desde diferentes ángulos (Mellinger, 2018).

La capacidad del empleado, se trata del nivel de conocimiento que adquieren durante su experiencia laboral. Ya que las empresas necesitan líderes con antecedentes para ocupar puestos administrativos abiertos, pero también siempre están buscando el siguiente nivel de empleados que tengan el potencial de ser gerentes algún día (Dowd, 2016).

La acción del empleado, es la habilidad que tienen los empleados para realizar sus funciones. Los empleadores buscan empleados que tengan la mente abierta y se adapten a las nuevas ideas sin quejarse y tal vez incluso con entusiasmo. A veces es necesario cambiar de equipo o cambiar de dirección. Los empleados que se adaptan a tales solicitudes sin un sinfín de por qué son los ideales para que formen parte del equipo (Bean, 2017 ).

El efecto del trabajador en el entorno de trabajo, se trata del resultado que tenga la empresa de parte del grupo de empleados. Esto se trata de una serie de cualidades que ayudan a mejorar la calidad de atención. Se denominan habilidades sociales e incluyen las habilidades y los atributos interpersonales que necesita para tener éxito en el lugar de trabajo (Avelino, Salles, & Costa, 2017).

Los procesos de trabajo, son el escenario empresarial continuo de cambio y renovación. El entorno competitivo ha obligado a las empresas a emprender acciones cada vez más estratégicas que se centran en el desarrollo de productos y servicios que satisfagan las demandas del mercado (Kettinger & Grover, 2016). Es decir, que son modelos de gestión por competencias, que es una práctica que tiene como objetivo incrementar el desempeño general de la corporación.

En efecto, la aplicación de sistemas, se basa en un cambio notable en el rol de la gestión mediante el uso de un sistema, que pasa de un desempeño burocrático y operativo a uno estratégico, reuniendo esfuerzos, técnicas y

herramientas de gestión del factor humano para lograr los objetivos organizacionales (Medina & Nogueira, 2019).

Las estrategias son competencias que permite utilizar los esfuerzos de gestión de personas para planificar, capturar, desarrollar y evaluar las competencias necesarias para cumplir con los objetivos organizacionales en los diferentes niveles de la organización (Zaratiegui, 2016). Es decir que son las prácticas modernas de gestión de personas, que asume una necesidad urgente de modernizar sus prácticas basadas en planificaciones, desarrollo y evaluación del trabajo.

En referencia a la variable gestión administrativa se considera a la teoría de la administración científica expuesta por Frederick Winslow Taylor (1856 – 1915), que se centró en mejorar la eficiencia de cada individuo en la organización. Esto, a través del incremento de la producción mediante el uso de tecnología intensiva, y los seres humanos fueron considerados como auxiliares de las máquinas en el desempeño de tareas rutinarias. Y otro de los precursores de la teoría de administración científica fue Henry L. Gantt (1861 – 1919), quien en cambio se rige en el desarrollo de sistemas de incentivos mediante bonos, en el cual los trabajadores que terminará la porción de trabajo diaria asignada, obtendría una bonificación extra por su desempeño.

Ferreira, (2017), define que la gestión administrativa es conocida como administración de empresas, es la gestión de una oficina, empresa u organización. Implica la organización eficiente de personas, información y otros recursos para lograr los objetivos organizacionales.

Así mismo, Grimsley, (2018), indica que la gestión de la administración es una función importante para toda organización exitosa y juega un papel esencial para asegurar que las empresas funcionen sin problemas. Es el proceso de gestionar la información a través de personas. Por lo general, esto implica realizar el almacenamiento y la distribución de información a los miembros de una organización.

Valdivieso & Villa, (2017), indican que la gestión administrativa es un trabajo complejo y desafiante. Para que la administración de una empresa tenga éxito, necesitan tener estrategias específicas para su empleador y lugar de trabajo en

particular. Si está buscando estrategias que puedan ayudar a mejorar la gestión administrativa, podemos ayudarlo.

Ferreira, (2017), define que la gestión administrativa es conocida como administración de empresas, es la gestión de una oficina, empresa u organización. Implica la organización eficiente de personas, información y otros recursos para lograr los objetivos organizacionales.

El modelo teórico de la gestión administrativa de Koontz & Weihrich, (1998) propone tres dimensiones importantes que son: Organización del personal, calidad de servicio y estrategias de atención a las necesidades, las cuales se detallan a continuación (Doyle, 2020):

Organización del personal, consiste en organizar y distribuir el trabajo entre los grupos de trabajadores de tal manera que se haga el mejor uso de la mano de obra, los materiales, las herramientas y el equipo disponibles (Patel, 2019 ).

La calidad de servicio, es brindar un excelente servicio al cliente y hacer un esfuerzo adicional para asegurarse de que un cliente esté feliz y satisfecho con los productos o servicios de una empresa. También implica brindar un servicio a un cliente de manera oportuna y agradable. Para brindar un excelente servicio al cliente, se necesitan excelentes habilidades de comunicación y resolución de problemas (Cleveland, 2019 ).

Estrategias de atención a las necesidades, generalmente significa brindar un servicio oportuno, atento y optimista a un cliente y asegurarse de que sus necesidades se satisfagan de una manera que se refleje positivamente en la empresa o negocio (Sherman, 2016 ).

Como indicador de la gestión administrativa, las estructuras organizacionales son disposiciones típicamente jerárquicas de líneas de autoridad. Como tal determina cómo se asignan los roles, el poder y las responsabilidades, y cómo fluye el proceso de trabajo entre los diferentes niveles de gestión (Grill, 2020).

La competencia entre empleados es una parte ineludible de la vida laboral de la mayoría de las personas. Ya sea de forma abierta o no, la mayoría de las empresas crean una dinámica en la que los empleados compiten entre sí por reconocimiento, bonificaciones y promociones (Steinhage & Wardley, 2017).

La confiabilidad en el trabajo consiste en la medida en que se puede contar con un individuo u otra entidad para hacer lo que se espera de él. Por ejemplo, un empleado confiable es aquel que llega al trabajo a tiempo y está preparado para completar su trabajo de manera oportuna. Un trabajador confiable hace lo que dice que hará (Webster, 2016 ).

Para entender y conocer al cliente, es un desafío continuo para las empresas con una fuerza laboral grande o diversa. Un aspecto de las relaciones laborales es la credibilidad de los empleados para con los clientes, que se refiere a cómo los trabajadores perciben a los líderes y si confían en ellos. Tanto los factores tangibles como los intangibles demuestran por qué los empleadores dedican tiempo y dinero a la comunicación y la responsabilidad en la gestión de las relaciones con los empleados y en la creación de su credibilidad (Ramjee, 2016).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño

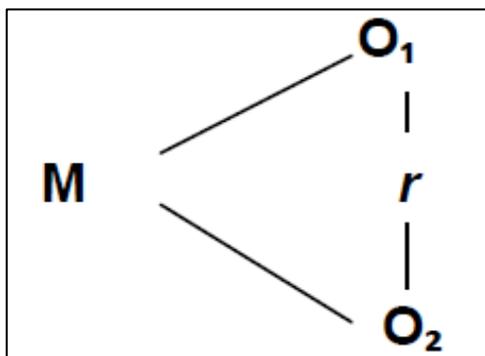
El tipo de investigación fue descriptiva. Según (Aiken & West, 2017 ), utiliza estadística descriptiva. Este método se utilizó porque se basa en solo un pequeño grupo de individuos, que forman parte de una organización en el que se va a determinar características de comportamiento en el trabajo realizado en la Industria Hotelera Kadafi Quevedo.

El diseño fue no experimental porque según (Peterson, 2015), la investigación no experimental trata de la no manipulación de las variables. La asignación aleatoria a las condiciones se usa normalmente para crear una equivalencia inicial entre los grupos, lo que permite a los investigadores sacar conclusiones.

También fue correlacional, que según (Kim, 2017), expresa que La investigación correlacional es un tipo de investigación no experimental en la que el investigador evalúa la relación estadística entre dos o más variables. Entre el método que se utilizó para la medición de variables se encuentra el coeficiente de correlación Rho de Spearman del cual se tomará en cuenta el procedimiento adecuado al tamaño de la población.

Se utilizó el diseño investigativo correlacional porque se buscó establecer la correlación entre las variables del tema: El Empowerment y la Gestión administrativa en la industria Hotelera Kadafi Quevedo, Ecuador 2020.

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra probabilística de los estudiantes

O<sub>1</sub>: Empowerment

O<sub>2</sub>: Gestión administrativa

r: Relación entre las variables.

### **3.2. Variables, operacionalización**

#### **Variable 1. El Empowerment:**

En definición, Koontz & Wehrich, (2018), indican que Empowerment es la capacidad de los empleados, administrativos o equipos de trabajo que poseen el poder para la toma de decisiones en sus respectivos ámbitos, esto implica aceptación de responsabilidad por sus acciones y tareas.

#### **DIMENSIONES**

Significado del Empowerment

Competencia de Empowerment

Autodeterminación del Empowerment

Impacto del Empowerment

#### **Variable 2. Gestión administrativa**

Ferreira, (2017), define que la gestión administrativa es conocida como administración de empresas, es la gestión de una oficina, empresa u organización. Implica la organización eficiente de personas, información y otros recursos para lograr los objetivos organizacionales.

#### **DIMENSIONES**

Organización del personal

Calidad de servicio

Estrategias de atención a las necesidades

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población estuvo conformada por 16 trabajadores de la industria Hotelera Kadafi Quevedo, Ecuador 2020. Por lo tanto, se trabajará con toda la población para el desarrollo de la investigación. Y no se hará uso de la determinación de la muestra ni del muestreo.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección**

La técnica fue la encuesta, que fue elaborada mediante un instrumento de cuestionario con preguntas cerradas para conocer la problemática con respecto al Empowerment y el mejoramiento de la gestión administrativa en la industria Hotelera Kadafi Quevedo. Bajo una perspectiva virtual en el cual se impartirá la encuesta. El instrumento de la variable Empowerment estuvo conformado por 21 preguntas de la misma manera la variable gestión administrativa la conformaron 14 preguntas.

### **3.5. Procedimientos**

Principalmente se realizó un sondeo teórico para efectos de la investigación. Posterior a ello se encuentra la elaboración de los instrumentos y su respectiva validación por juicio de tres expertos. Continuando con el procedimiento se tomó una muestra piloto para la determinación de la confiabilidad mediante la prueba de Alfa de Cronbach.

Se realizó un proceso cuantitativo para valorar los resultados obtenidos en las encuestas. El proceso estadístico hizo uso de tablas y gráficos para representar los resultados mediante el programa SPSS 25 utilizando la estadística descriptiva y la comprobación de hipótesis. En definitiva, se realizó la discusión de los resultados y se establecieron las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para realizar la validación de los instrumentos se hizo uso de la prueba de Alfa de Cronbach. El resultado de la prueba para la variable empowerment fue de 0,903 y el resultado de la prueba para la variable gestión administrativa fue de 0,890. Lo que indicó que la fiabilidad de los instrumentos fue altamente significativa.

El método de análisis de datos que se utilizó para la determinación de los resultados será la estadística descriptiva e inferencial.

El método seleccionado para realizar el proceso de correlación fue el coeficiente de Spearman porque se busca evaluar relaciones en las que intervienen variables de escalas ordinales. El programa utilizado para este proceso fue SPSS 25.

### **3.7. Aspectos éticos**

El autor de este proyecto se comprometió a realizar el levantamiento de la información mediante un consentimiento por parte del personal involucrado. También se manifiesta que se mantuvo en anonimato la identidad de las personas que responderán a la encuesta para proteger la integridad de la información de forma confidencial.

## IV. RESULTADOS

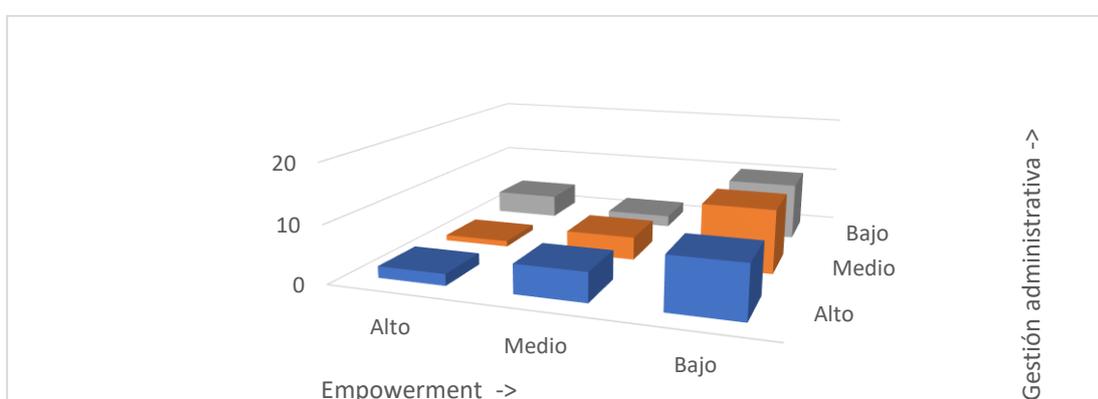
### Estadística descriptiva

**Objetivo general:** Determinar la relación entre el empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo, Ecuador 2020.

**Tabla 1.** Empowerment y la gestión administrativa

		Empowerment			
Gestión administrativa		Alto	Medio	Bajo	
	Alto	F	2	1	4
		%	12,10	2,00	26,00
	Medio	F	5	4	2
		%	32,90	28,50	12,10
	Bajo	F	9	11	10
		%	55,00	69,50	61,90
Total		16	16	16	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la industria hotelera Kadafi



**Figura N° 1**

### Análisis e interpretación:

En referencia a las escalas de relación de la variable Empowerment, se evidencia una intercepción en el valor más prevalente que recae en el nivel medio de la variable empowerment y el nivel bajo de la gestión administrativa con una frecuencia de 11 representando al 69,50%, en segunda instancia se encuentra el nivel bajo para ambas variables con una frecuencia de 10 representando al 61,90%. Lo cual indica que existe un nivel medio bajo en la práctica del empowerment frente a la gestión administrativa.

## Prueba de hipótesis

**Objetivo general:** Determinar la relación entre el Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo, Ecuador 2020.

### Comprobación de hipótesis

H<sub>i</sub>: Existe relación entre el significado del Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el significado del Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo.

**Tabla 2.** Relación entre el Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo.

		Correlaciones		
			Empowerment	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Empowerment	Coeficiente de correlación	1,000	,901
		Sig. (bilateral)	.	,000
		<b>N</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,901	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		<b>N</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la industria hotelera Kadafi

### Interpretación:

En la tabla 2, se muestra la comprobación de la hipótesis general, en la que se evidencia la significancia bilateral de, 000, que por ser la significancia inferior a 0,05 se comprueba la hipótesis que existe relación entre el Empowerment y la gestión administrativa alterna y se rechaza la hipótesis nula de la investigación. Y el nivel de correlación de Rho de Spearman ES de 0,901, que evidencia un nivel de relación muy alta entre las variables, demostrando que a un mayor nivel de aplicación del Empowerment será de mejor calidad la gestión administrativa.

**Objetivo específico 1:** Establecer la relación entre el significado del Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo.

### Comprobación de hipótesis

H<sub>i</sub>: Existe relación entre el significado del Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo.

H<sub>o</sub>: No existe relación entre el significado del Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo.

**Tabla 3.** *Relación entre el significado del Empowerment y la gestión administrativa*

<b>Correlaciones</b>				
			<i>Significado del Empowerment</i>	<i>Gestión administrativa</i>
Rho de Spearman	<i>Significado del Empowerment</i>	Coeficiente	1,000	,789
		de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	16	16
Rho de Spearman	<i>Gestión administrativa</i>	Coeficiente	,789	1,000
		de correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		<b>N</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la industria hotelera Kadafi

### Interpretación:

En la tabla 3, se observa la comprobación de la hipótesis específica #1, en la que se muestra la significancia bilateral de, 000, que por ser inferior a 0,05, se comprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula de la investigación. Y el nivel de correlación de Rho de Spearman de ,789 es positiva y alta entre las variables, ya que el significado del empowerment ayuda a fortalecer la gestión administrativa de la empresa.

**Objetivo específico 2:** Establecer la relación entre la competencia del Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo.

### Comprobación de hipótesis

Hi: Existe relación entre la competencia del Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo.

Ho: No existe relación entre la competencia del Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo.

**Tabla 4.** *Relación entre la competencia del Empowerment y la gestión administrativa*

<b>Correlaciones</b>				
		<i>Competencia del Empowerment</i>		<i>Gestión administrativa</i>
Rho de Spearman	<i>Competencia del Empowerment</i>	Coeficiente de correlación	1,000	,699
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	16	16
	<i>Gestión administrativa</i>	Coeficiente de correlación	,699	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		<b>N</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la industria hotelera Kadafi

### Interpretación:

En la tabla 4, se refleja el resultado de la comprobación de la hipótesis específica 2, en la que se muestra el nivel de significancia de, 000, que por ser inferior a 0,05 se comprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Y la correlación de Rho de Spearman con un valor de ,699 que evidencia un nivel positivo y moderado entre las variables. Demostrando que las competencias del empowerment garantizan la gestión administrativa.

**Objetivo específico 3:** Establecer la relación entre la autodeterminación del Empowerment y la gestión administrativa en el Hotel Kadafi Quevedo.

Hi: Existe relación entre la autodeterminación del Empowerment y la gestión administrativa en el Hotel Kadafi Quevedo.

Ho: No existe relación entre la autodeterminación del Empowerment y la gestión administrativa en el Hotel Kadafi Quevedo.

**Tabla 5.** *Relación entre la autodeterminación del Empowerment y la gestión administrativa*

			<b>Correlaciones</b>	
			<i>Autodeterminación del Empowerment</i>	<i>Gestión administrativa</i>
Rho		Coeficiente	1,000	,755
de	<i>Autodeterminación del Empowerment</i>	e de		
Spearman	<i>del</i>	correlación		
n	<i>Empowerment</i>	Sig.		,000
		(bilateral)		
		N	16	16
	<i>Gestión administrativa</i>	Coeficiente	,755	1,000
		e de		
		correlación		
		Sig.	,000	.
		(bilateral)		
		<b>N</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la industria hotelera Kadafi

**Interpretación:**

En la tabla 5, se muestra el resultado de la comprobación de la hipótesis específica 3, en la que se evidencia la significancia de ,000 que por ser inferior a 0,05 se comprueba la hipótesis alterna de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. Así mismo el nivel de correlación de Rho de Spearman con un valor de ,755 que demuestra la existencia de una relación alta entre las variables. Es decir que, la autodeterminación del Empowerment ayuda en gran medida a potenciar la eficiencia de la gestión administrativa.

**Objetivo específico 4:** Establecer la relación entre el impacto del Empowerment y la gestión administrativa en el Hotel Kadafi Quevedo.

**Comprobación de hipótesis**

Hi: Existe relación entre el impacto del Empowerment y la gestión administrativa en el Hotel Kadafi Quevedo.

Ho: No existe relación entre el impacto del Empowerment y la gestión administrativa en el Hotel Kadafi Quevedo.

**Tabla 6.** *Relación entre el impacto del Empowerment y la gestión administrativa*

<b>Correlaciones</b>				
			<i>Impacto del Empowerment</i>	<i>Gestión administrativa</i>
Rho de Spearman	<i>Impacto del Empowerment</i>	Coefficiente de correlación	1,000	,705
		Sig. (bilateral)		,000
		N	16	16
	<i>Gestión administrativa</i>	Coefficiente de correlación	,705	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		<b>N</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la industria hotelera Kadafi

**Interpretación:**

En la tabla 6, se observa el resultado de la comprobación de hipótesis específica 4, la significancia bilateral fue de ,000 que por ser inferior a 0,05 permite comprobar la hipótesis alterna de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. Y el valor de coeficiente de correlación entre las variables de, 705, determinado que existe un nivel alto entre las variables. Es decir que el impacto del Empowerment fortalece a la gestión administrativa.

## V. DISCUSIÓN

En referencia al objetivo general: Determinar la relación entre el empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo, Ecuador 2020. Se consideró el referente teórico de la teoría Estructuralista del Empowerment creada en 1947 y descrita por Kanter (1993), que indica que el empoderamiento se promueve en entornos laborales que brindan a los empleados acceso a información, recursos, apoyo y la oportunidad de aprender y desarrollarse. En los resultados se evidenció una intercepción en el valor más prevalente que recayó en el nivel medio de la variable empowerment y el nivel bajo de la gestión administrativa con una frecuencia de 11 representando al 69,50%, en segunda instancia se encuentra el nivel bajo para ambas variables con una frecuencia de 10 representando al 61,90%. Lo cual indica que existe un nivel medio bajo en la práctica del empowerment frente a la gestión administrativa. Se infiere que es importante que los empleados que están empoderados se encuentran más comprometidos con la organización para cumplir con las demandas laborales de manera eficaz. Este trabajo se compara con el estudio realizado por Flores, (2017), quien investigó acerca del “Empowerment Organizacional, para analizar la existencia de una relación entre la presencia de líderes hoteleros, el efecto en el ingresos y rentabilidad de los hoteles. Los resultados del coeficiente de correlación de Spearman y la prueba de Kruskal-Wallis afirmaron que existe relación significativa entre las variables ( $\text{sig } p < 0,001$ ). También hubo una asociación positiva y significativa (0,662,  $p < 0,000$ , valor  $t = 11,221$ ) en la relación entre la competencia de Empowerment y la resiliencia organizacional. Y, la interacción entre empoderamiento psicológico de los empleados y la resiliencia organizacional también mostró una relación positiva y significativa (0.218,  $p < 0.001$ , valor  $t = 3.303$ ). En este sentido, el empoderamiento psicológico y la resiliencia organizacional, fortalecen la motivación del gerente en relación con su entorno de trabajo y el trabajo de los empleados.

En el primer objetivo específico: Establecer la relación entre el significado del Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo. Se consideró el referente teórico de Koontz & Weihrich, (2018), quienes indican que Empowerment es la capacidad de los empleados, administrativos o equipos de trabajo que poseen el poder para la toma de decisiones en sus respectivos

ámbitos, esto implica aceptación de responsabilidad por sus acciones y tareas. En la tabla 4, se muestra la comprobación de la hipótesis general, en la que se evidencia la significancia bilateral de ,000, que por ser inferior a 0,05 se comprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Los resultados defienden la postura del estudio realizado por Nuno, de Almeida, & Nunes, (2020), quienes realizaron un trabajo acerca de “Predecir cancelaciones de reservas de hoteles para disminuir la incertidumbre y aumentar los ingresos en la gestión administrativa”. En la comprobación de la hipótesis, demostraron que 2 de los hoteles alcanzaron valores de precisión correlacional superiores de sig. 0,97 y los otros 2 alcanzaron una sig. de 0,76. Por lo tanto, se evidencia que las cancelaciones de las reservaciones limitan la producción, en este caso empowerment es una herramienta de desempeño en la gestión.

En el segundo objetivo específico: Establecer la relación entre la competencia del Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo. En el que se consideró el referente teórico de Buega, (2017), quien indica que Empowerment es un manual práctico que guía paso a paso de cómo el gerente puede descubrir las tres claves esenciales de liderar a los trabajadores y para que desempeñen magníficamente sus funciones, lo cual es factible siempre y cuando se empiece y se persista en ellas. En los resultados de la tabla #6, se refleja la comprobación de la hipótesis específica 2, en la que se muestra el nivel de significancia de ,000, que por ser inferior a 0,05 se comprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Este estudio se asimila con la investigación de Ramírez, Ostos, & Arteaga, (2020), quienes realizaron una investigación sobre el “papel del Empowerment e identificación con los equipos de trabajo en clima de innovación. En los hallazgos mas relevantes la relación entre el clima de empoderamiento de innovación y la identificación con los equipos de trabajo y el clima de innovación fueron positivas y significativas ( $B = 0.604$ ,  $P < 0.05$  y  $B = 0.343$ ;  $P < 0.05$ ). La relación entre clima de innovación y desempeño laboral y clima de innovación y compromiso laboral fueron positivas y significativas ( $B = 0.457$ ,  $P < 0.05$  y  $B = 0.702$ ,  $P < 0.05$ , respectivamente). En este sentido se infiere que si las empresas establecen programas de empoderamiento para sus trabajadores pueden hacer que estén más motivados y proactivos.

En relación al tercer objetivo específico: Establecer la relación entre la autodeterminación del Empowerment y la gestión administrativa en el Hotel Kadafi Quevedo. Se tomo en cuenta el referente teórico de Gutiérrez & Vicente, (2017), quienes expresan que el Empowerment es un recurso estructural y organizacional que brinda herramientas de gestión para facilitarle a los gerentes a llevar a cabo sus múltiples funciones. Los resultados de la tabla 7, evidencian el nivel de significancia de ,000 que por ser inferior a 0,05 se comprueba la hipótesis alterna de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. Y de esta manera se evidencia lo dicho por el autor quien afirma que se podrá mejorar también el liderazgo disminuyendo la mano de obra administrativa para el personal que se encuentra a cargo de las multiples actividades. Este estudio se asimila a una investigación realizada por Kruja & García, (2016), quienes realizaron un proyecto sobre el empoderamiento en la industria hotelera, para explorar el impacto de los antecedentes organizacionales, la relación fue significativa, lo que significa que existe dependencia entre el empoderamiento de los empleados con el éxito y la comprensión de la marca de la industria hotelera siendo los valores (sig = 0,596, valor t = 13,167). Se deduce que el empoderamiento hace que los empleados se sientan mejor con su trabajo y con ellos mismos.

En la comprobación del cuarto objetivo específico: Establecer la relación entre el impacto del Empowerment y la gestión administrativa en el Hotel Kadafi Quevedo. Se consideró el referente teórico de (Manríquez, 2016), quien indica que el impacto de Empowerment, conlleva a la acción estratégica, administrativa u operativa que se desarrolla fuera del trabajo. Los resultados de la comprobación de hipótesis específica 4, mostró un valor de correlación entre las variables de, 705, que por ser inferior a 0,05 permite comprobar la hipótesis alterna de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. Esto defiende la postura del autor en que el impacto se basa en reuniones de seguimiento, motivación y de coordinación en las que se intenta informar a un grupo de personas lo que deben hacer, para brindar una calidad de servicio a los clientes. El estudio tambien se asimila con la investigación realizada por Jiang & Wang, (2019), quienes analizaron los hoteles de Ecuador acerca del liderazgo empoderador y el comportamiento de la ciudadanía organizacional con el medio ambiente: el

papel de la propiedad psicológica y la perspectiva del tiempo futuro, para contribuir a la sostenibilidad ambiental. En los hallazgos el empoderamiento del liderazgo estuvo relacionado positivamente con la administración de los empleados ( $\beta = 0.730$ ,  $p < 0,001$ ). Se infiere que el efecto del liderazgo empoderador y el papel mediador desempeña la propiedad psicológica de los empleados. A través del empowerment los empleados se sienten motivados para desempeñar un trabajo de calidad y ofrecer un mejor servicio a los clientes.

## VI. CONCLUSIONES

1.- Se determinó la relación efectiva entre el Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo, Ecuador. Puesto que la significancia bilateral de, 000, por ser inferior a 0,05 permitió comprobar la hipótesis alterna. Y el nivel de correlación de Rho de Spearman de, 901, dio a conocer una relación muy alta entre las variables. Es evidente que las variables tienen un vínculo efectivo que permite aclarar que empowerment es una herramienta efectiva para fortalecer la gestión administrativa.

2.- Se estableció la relación entre el significado del Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo, en este caso la significancia bilateral de, 000, por ser inferior a 0,05, comprueba la hipótesis alterna de la investigación. siendo de esta manera una evidencia clara que la dimension y la variable guardan relacion.

3.- Se estableció la relación entre la competencia del Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo, se muestra el nivel de significancia de, 000, que por ser inferior a 0,05 se comprueba la hipótesis alterna. a su vez se pudo constatar que la dimension y la variable tienen una relacion entre si.

4.- Se estableció la relación entre la autodeterminación del Empowerment y la gestión administrativa en el Hotel Kadafi Quevedo. En este caso, la significancia de ,000 que por ser inferior a 0,05 se comprueba la hipótesis alterna. De modo que se a podido comprobar la existencia de relacion entre la dimension y la variable.

5.- Se estableció relación efectiva entre el impacto del Empowerment y la gestión administrativa en el Hotel Kadafi Quevedo, la significancia bilateral fue de ,000 que por ser inferior a 0,05 permitió comprobar la hipótesis alterna de la investigación. siendo de esta manera la determinacion de una relacion favorable para la investigacion realizada.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.- El gerente Hotel Kadafi Quevedo debe capacitar al personal con respecto del Empowerment y la gestión administrativa para fortalecer sus conocimientos y desarrollar capacidades que permitan brindar un mejor servicio al cliente.
- 2.- Es indispensable que los empleados tengan pleno conocimiento acerca del significado del Empowerment, con el fin de mejorar las habilidades de los estudiantes basándose en talleres y programas de gestión.
- 3.- Es importante que los empleados desarrollen capacidades sobre la calidad de servicio que se le brinda a la comunidad de clientes, no obstante, es necesario llevar a cabo un programa que permita ofrecer eficacia en la atención.
- 4.- Los empleados deben tener pleno conocimiento sobre las debilidades y fortalezas de la empresa para que puedan ir mejorando la gestión administrativa.
- 5.- Los empleados deben conocer el impacto del Empowerment a través de talleres y programas que apoyen el cuidado y la calidad de servicio que se le oferta a los clientes.

## REFERENCIAS

- Adam, H. (2016 ). Liderazgo transformacional, empoderamiento y satisfacción laboral: el papel mediador del empoderamiento de los empleados. *Hum Resour Health* , 14: 73: doi: 10.1186 / s12960-016-0171.
- Aiken, L., & West, S. (2017 ). Metodología descriptiva . Los psicólogos utilizan diseños de investigación descriptivos, Editorial Erlbaum Associates.
- Argyris, C. (2017 ). Total Movimiento de calidad. El compromiso externo se trata de cumplimiento.
- Avelino, K. W., Salles, D. M., & Costa, I. D. (2017). Collective competencies and strategic. *Revista de Administração Mackenzie*, <https://doi.org/10.1590/1678-69712017/administracao.v18n5p202>: vol.18 no.5.
- Bean, B. (2017 ). Cualidades de liderazgo. Habilidades de comunicación, Vol. 45.
- Buega, S. (2017). E empowerment: La potencia del bienestar. *Psicología social y bienestar*, 154-163.
- Chade, R. A. (2016). Los efectos de la aplicación de empowerment en las dimensiones del empoderamiento laboral. *J Educ Health Promot*, doi: 10.4103 / 2277-9531.139250.
- Cleveland, B. (2019 ). Definir excelente servicio al cliente. <https://www.myperfectresume.com/career-center/interviews/questions/define-excellent-customer-service#:~:text=Good%20customer%20service%20typically%20means,o n%20the%20company%20or%20business>.
- Dowd, M. (2016). Las 10 habilidades principales para empleados de alto rendimiento. Hábitos de trabajo efectivos, <https://work.chron.com/top-10-skills-high-performing-employees-4879.html>.
- Doyle, A. (2020). El conocimiento laboral. Job search expert for The Balance Careers, <https://www.thebalancecareers.com/top-skills-employers-want-2062481>.

- Fayol, H. (2017). Definición. Teoría administrativa, <https://businessjargons.com/administrative-theory.html>.
- Fayol, H., Mooney, J. D., & Gulick, L. H. (2017). Teorías de la gestión administrativa. Módulo 2: Estrategia y planificación de recursos humanos, <https://courses.lumenlearning.com/wmopen-humanresourcesmgmt/chapter/administrative-management-theories/>.
- Fernández, M. Á., Cisneros, A. J., & Callejón, Á. (2016). Aplicación de una red neuronal probabilística de empowerment para la predicción de quiebras de hoteles. *Estudios de Turismo y Gestión*, vol.12 no.1: <http://dx.doi.org/10.18089/tms.2016.1210>.
- Ferreira, E. J. (2017). ¿Qué es la administración? *Gerencia Administrativa*, [https://books.google.com.ec/books/about/Administrative\\_Management.html?hl=es&id=d\\_iPBjj75b4C&redir\\_esc=y](https://books.google.com.ec/books/about/Administrative_Management.html?hl=es&id=d_iPBjj75b4C&redir_esc=y).
- Flores, P. d. (2017). El Empowerment Organizacional: Revisión de modelos teóricos y su aplicabilidad en la gestión empresarial. *Intangible Capital*, 147-159: vol. 13, núm. 1.
- Freire, P. (2018). Definición de estructura organizativa administrativa. *Conocimiento de organigramas*, 122-187.
- García, I. (2018 ). Definición de Empowerment. <https://www.economiasimple.net/glosario/empowerment>.
- Garrido-Moreno, A., & Lockett, N. (2016 ). El uso de herramientas Empowerment en hoteles europeos: Principales retos, oportunidades y dificultades. *Tourism & Management Studies*, vol.12 no.1: doi: <http://dx.doi.org/10.18089/tms.2016.1211>.
- Grill, J. (2020). ¿Cuáles son los sistemas y procedimientos administrativos? *Los sistemas y procedimientos administrativos*, Vol. 34. N° 87.
- Grimsley, S. (2018 ). Definición de la teoría de la gestión . *La teoría de la gestión administrativa*, Vol. 24. N° 12.

- Gutiérrez, M. V., & Vicente, Y. H. (2017 ). Empowerment en la organización. Un primer acercamiento, <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/empowerment2005-1.pdf>.
- Hartman, D. (2019). Importancia de la credibilidad de los empleados en el lugar de trabajo. *Operaciones de negocios*, 67-120.
- Jiang, M., & Wang, H. (2019 ). el liderazgo empoderador y el comportamiento de la ciudadanía organizacional con el medio ambiente: el papel de la propiedad psicológica y la perspectiva del tiempo futuro. *Psicol delantero*, doi: 10.3389 / fpsyg.2019.02612.
- Ken, B. J., & Randolph, A. (1996). Empowerment. tres claves para que el proceso de facultar a los empleados funcione en su empresa, Grupo editorial Norma.
- Kettinger, W. J., & Grover, V. (2016). definiciones de gestión de procesos. Definición de Gestión de Proceso de Gart Capote, <https://www.heflo.com/es/blog/bpm/definicion-gestion-proceso/>.
- Kim, J. (2017). *Correlational Research Designs: Types, Examples & Methods*. Editorial: University of Nevada, Las Vegas .
- Klidas, A., Berg, P. T., & Wilderom, C. P. (2017 ). Managing employee empowerment de los empleados en hoteles de lujo en Europa. *International Journal of Service Industry Management*, 70-88: 8(1).
- Konar, R., Hussain, K., & Ali, F. (2018). Empowerment en el liderazgo del servicio hotelero: un enfoque de mediación moderado. *Universidad del Sur de Florida*, 21-38; Vol. 7 núm.2.
- Koontz, H., & Wehrich, H. (1998). Una perspectiva global. *Administración*, México. Editorial Mc-Graw Hill.
- koontz, H., & Wehrich, H. (2018). ¿Qué es el empowerment?: Empowerment takes more than a minute. *Administración*.
- Kruja, D., & García, T. (2016). Empoderamiento en la industria hotelera. Artículo científico, <https://doi.org/10.1080/19368623.2015.976696>.

- Larkin, M. E., Stack, J. M., Morrison, V. J., & Griffith, C. A. (2019). Teoría del empoderamiento en acción: la sabiduría de la gobernanza colaborativa. *The Online Journal* , Vol. 13 No. 2.
- Lobo, L. (2017). El significado del compromiso en una organización empoderada. <https://verticaldistinct.com/the-meaning-of-commitment-in-an-empowered-organisation/>.
- Lombardo, J. (2017 ). Comunicación en el lugar de trabajo: importancia, estrategias y ejemplos. *Comportamiento organizacional: ayuda y revisión* , 13-99.
- Manríquez, M. R. (2016). Dimensiones. El empowerment como predictor, no.231 México.
- Martins, N. (2017 ). The influence of credibility on employer-employee trust relations. *The relationship* , Editorial. Dam@.
- Medina, A., & Nogueira, D. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, vol.27 no.2.
- Mellinger, B. B. (2018). Most Important Employee Skills in the Workplace. *Communication Skills*, <https://smallbusiness.chron.com/important-employee-skills-workplace-24708.html>.
- Mendes, F., & Stander, M. W. (2019). Organización positiva de Empowerment : el papel del comportamiento del líder en el compromiso y la retención laboral Hotelera. *Universidad Central de Quito*, vol.37 n.1.
- Murrmann, S. K., & George, T. R. (2019 ). Efectos motivacionales del Empowerment en el compromiso organizacional de los empleados: un papel mediador de la confiabilidad de la gerencia. *Universidad de Tecnología de Auckland, Auckland, Nueva Zelanda*, 10-19: Vol 53. N°1.
- Nuno, A., de Almeida, A., & Nunes, L. (2020). Predicting hotel booking cancellations to decrease uncertainty and increase revenue. *Tourism & Management Studies*, 25-39; vol. 13, núm. 2.

- Patel, V. (2019 ). Organización del trabajo. <https://www.quora.com/What-is-quality-customer-service>.
- Peterson, C. (2015). No experimental . Metodos y estadisticas , 23-27.
- Raíz, G. N. (2017). Los 10 objetivos comerciales más importantes. Comunicaciones comerciales y etiqueta, Vol. 12. N° 3.
- Ramírez, M. F., Ostos, J., & Arteaga, A. R. (2020). El rol del empowerment e identificación de equipos de trabajo en clima de innovación. Revista de Administração de Empresas, vol.60 no.3: Doi: <https://doi.org/10.1590/s0034-759020200302>.
- Ramjee, P. (2016). Importance of Employee Credibility in the Workplace. WORK LIFE, <https://woman.thenest.com/importance-employee-credibility-workplace-17713.html>.
- Sherman, F. (2016 ). ¿Por qué es importante la calidad en el servicio al cliente? Ventas, <https://bizfluent.com/about-5437915-quality-customer-service-important.html>.
- Souza, G. E., & Beuren, I. M. (2017). Impacto de un sistema de medición del desempeño habilitante de Empowerment y la satisfacción laboral. Revista Contabilidade & Finanças, <https://doi.org/10.1590/1808-057x20180585>.
- Steinhage, A., & Wardley, D. (2017). Pros y contras de la competencia entre empleados. La gestión de personas, 44-87.
- Torres, L., Pereira, J., & Mello, D. d. (2018). Los establecimientos hoteleros como signo de la hospitalidad urbana. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, vol.12 no.1: doi: <https://doi.org/10.7784/rbtur.v12i1.1356>.
- Valdivieso, S. T., & Villa, A. H. (2017). Una visión contemporánea del concepto de administración: revisión del contexto colombiano. Cuadernos de Administración, vol.19 no.32.
- Veloso, J. (2017 ). habilidades que lo convierten en un mejor empleado, sin importar su trabajo. Top Skills and Attributes, Vol. 34. N° 12.

Webster, A. L. (2016 ). ¿Qué forma de confiabilidad afecta el desempeño de los empleados? Gestión de empleados, <https://smallbusiness.chron.com/form-reliability-affects-employee-performance-17633.html#:~:text=Reliability%20is%20essential%20to%20employee,work%20in%20a%20timely%20manner.>

Zaratiegui, J. (2016). La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa. *Revista Economía Industrial.*, 81-88: Vol. VI N° 330.

## **ANEXOS**

### ANEXO 3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 <b>El Empowerment:</b>	El significado de empowerment o empoderamiento es la herramienta de gestión que emplean las áreas de recursos humanos de muchas empresas para conseguir mejores resultados, que básicamente consiste en delegar o transmitir autonomía, responsabilidad y poder a los trabajadores de una empresa para que ellos puedan resolver los problemas y tomar decisiones sin que sea preciso tener la aprobación de los superiores. De esta forma los empleados se sienten dueños de su propio trabajo. (García, 2018 )	La variable se mide de acuerdo a las escalas ordinales:  Muy a menudo (4) A menudo (3) A veces (2) Nunca (1)	Dimensión 1: - Significado (Manríquez, 2016)	Indicador 1: compromiso continuo Indicador 2: compromiso normativo Indicador 3: compromiso afectivo	Ordinal
			Dimensión 2: - Competencia (Manríquez, 2016)	Indicador 1: habilidades Indicador 2: conocimientos Indicador 3: comportamientos	
			Dimensión 3: - Autodeterminación (Manríquez, 2016)	Indicador 1: capacidad Indicador 2: acción Indicador 3: efecto	
			Dimensión 4 - Impacto (Manríquez, 2016)	Indicador 1: procesos Indicador 2: aplicación de sistemas Indicador 3: estrategias	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 2  <b>Gestión administrativa</b>	La gestión administrativa es también conocida como administración de empresas, es la gestión de una oficina, empresa u organización. Implica la organización eficiente de personas, información y otros recursos para lograr los objetivos organizacionales. (Ferreira, 2017)	La variable se mide de acuerdo a las escalas de intervalo:  Alto (3) Medio (2) Bajo (1)	Dimensión 1: - Organización del personal (Autor, año)	Indicador 1: estructuras administrativas	Ordinal

## ANEXO 4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### V1. EMPOWERMENT

#### CUESTIONARIO DE ENCUESTA

**INSTRUCCIONES:** Estimado, a continuación, se les presenta las siguientes preguntas para que las responda con veracidad, marcando con una X las alternativas que crea conveniente en las diferentes escalas observadas.

Significado del Empowerment					
N°	Ítems	Nunca	A veces	A menudo	Muy a menudo
1	¿Los directivos les imparte la misión de la empresa donde labora?				
2	¿Le han informado sobre la filosofía que sigue la empresa?				
3	¿Cree que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?				
Competencia de Empowerment					
4	Las actividades que realiza son congruentes a su puesto				
5	La división de las áreas de trabajo son adecuadas				

	para el buen funcionamiento de la empresa				
6	Su puesto permite que desarrolle al máximo todas sus habilidades				
7	La empresa frecuentemente realiza rotación de puestos para eliminar el trabajo monótono				
8	El personal con el que cuenta la empresa es suficiente para llevar a cabo todas sus operaciones				
<b>Autodeterminación del Empowerment</b>					
9	La comunicación entre usted y su jefe es frecuente				
10	La confianza entre sus compañeros de trabajo es buena				
11	El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus tareas asignadas				
12	La empresa brinda la oportunidad de aprender y crecer en el trabajo				
13	El ambiente laboral en el trabajo es satisfactorio				
14	Recibe elogios frecuentemente por parte de los directivos				
<b>Impacto del Empowerment</b>					
15	La empresa recompensa a los empleados por un trabajo bien hecho				

16	Los directivos supervisan las actividades que realizan los empleados				
17	La organización solicita sus ideas para mejorar su trabajo				
18	Se ofrecen programas de capacitación para desarrollar bien sus actividades				
19	Los medios tecnológicos proporcionados por la empresa para la realización de su trabajo son adecuados				
20	La empresa frecuentemente se actualiza a los avances tecnológicos				
21	La tecnología le ayuda a incrementar su rendimiento				

## ANEXO 5. PRUEBA DE CONFIABILIDAD

### Variable 1: Empowerment

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	21	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	21	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,903	,908	21

#### Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	2,152	1,867	2,400	,533	1,286	,021	21
Varianzas de elemento	,699	,210	,924	,714	4,409	,056	21

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	
1																												
2	<b>EMPOWERMENT</b>																											
3	<b>DIMENSIONE</b>	<b>Significado del Empowerment</b>				<b>Competencia de Empowerment</b>						<b>Autodeterminación del Empowerment</b>						<b>Impacto del Empowerment</b>										
4																												
5	<b>SUJETO/ITEM</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>UBTOTAL</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>P9</b>	<b>P10</b>	<b>P11</b>	<b>P12</b>	<b>P13</b>	<b>P14</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>P15</b>	<b>P16</b>	<b>P17</b>	<b>P18</b>	<b>P19</b>	<b>P20</b>	<b>P21</b>	<b>UBTOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	
6	1	1	1	2	4	2	1	2	1	2	8	1	1	2	2	2	2	10	2	2	1	2	2	2	1	12	34	
7	2	2	2	3	7	2	3	3	2	3	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	3	15	47	
8	3	2	1	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	2	2	13	3	2	2	3	2	2	2	16	44	
9	4	2	2	3	7	2	2	3	2	3	12	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	3	2	2	3	16	48	
10	5	1	2	2	5	2	1	2	1	1	7	1	2	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	2	14	37	
11	6	2	2	3	7	2	2	2	1	2	9	2	2	3	2	2	2	13	1	2	2	3	2	2	2	14	43	
12	7	3	1	3	7	1	2	3	3	3	12	3	2	3	3	3	3	17	3	2	2	3	3	3	3	19	55	
13	8	2	2	2	6	1	2	1	2	2	8	2	3	3	1	2	2	13	2	2	3	3	1	2	2	15	42	
14	9	3	1	3	7	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	3	3	16	3	2	3	3	2	3	2	18	53	
15	10	2	2	2	6	2	2	2	1	2	9	2	3	2	2	3	3	15	2	2	3	2	2	3	3	17	47	
16	11	2	2	3	7	2	3	3	2	3	13	2	3	3	3	3	3	17	2	3	3	3	3	3	3	20	57	
17	12	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	3	3	15	2	2	3	2	2	3	1	15	46	
18	13	1	1	2	4	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	2	11	2	2	1	2	2	2	3	14	36	
19	14	2	2	2	6	2	3	2	1	2	10	1	2	3	2	2	2	12	1	2	2	3	2	2	1	13	41	
20	15	2	2	2	6	2	3	2	1	3	11	2	2	2	2	3	3	14	3	2	2	2	2	3	2	16	47	
21	16	2	2	2	6	2	3	2	1	2	10	1	2	3	2	2	2	12	1	2	2	3	2	2	1	13	41	
22																												

## ANEXO 6. MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL PRIMER INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"ESCALA VALORATIVA DE EMPOWERMENT"

OBJETIVO: Determinar la relación entre el Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo, Ecuador 2020.

DIRIGIDO A: Talento humano

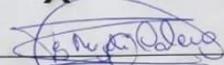
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Magali Gioconda Calero Lara

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Empresas

VALORACIÓN:

Aplicable	No aplicable
-----------	--------------

X

  
Mg. Magali Gioconda Calero Lara  
Evaluadora

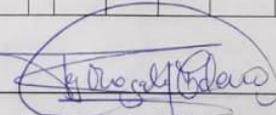
### MATRIZ DE VALIDACIÓN

TEMA: "El Empowerment para mejorar la gestión administrativa en la industria Hotelera Kadafi Quevedo, Ecuador 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN/ O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	A menudo	Muy a menudo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V1: Empowerment	Significado del Empowerment	Indicador 1: compromiso continuo	¿Los directivos les imparte la misión de la empresa donde labora?					X		X		X		X		
		Indicador 2: compromiso normativo	¿Le han informado sobre la filosofía que sigue la empresa?					X		X		X		X		
		Indicador 3: compromiso afectivo	¿Cree que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?					X		X		X		X		
	Competencia de Empowerment	Indicador 1: habilidades	Las actividades que realiza son congruentes a su puesto					X		X		X		X		
		Indicador 2: conocimientos	La división de las áreas de trabajo son adecuadas para el buen funcionamiento de la empresa					X		X		X		X		

		Su puesto permite que desarrolle al máximo todas sus habilidades					X		X		X		X		
		Indicador 3: comportamientos La empresa frecuentemente realiza rotación de puestos para eliminar el trabajo monótono					X		X		X		X		
		El personal con el que cuenta la empresa es suficiente para llevar a cabo todas sus operaciones					X		X		X		X		
Autodeterminación del Empowerment	Indicador 1: capacidad	La comunicación entre usted y su jefe es frecuente					X		X		X		X		
	Indicador 2: acción	La confianza entre sus compañeros de trabajo es buena					X		X		X		X		
	Indicador 3: efecto	El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus tareas asignadas					X		X		X		X		
		La empresa brinda la oportunidad de aprender y crecer en el trabajo					X		X		X		X		
		El ambiente laboral en el trabajo es satisfactorio					X		X		X		X		
		Recibe elogios frecuentemente por parte de los directivos					X		X		X		X		
		Indicador 1: procesos	La empresa recompensa a los empleados por un trabajo bien hecho					X		X		X		X	
Impacto del Empowerment		Los directivos supervisan las actividades que					X		X		X		X		

			realizan los empleados					X		X		X		X		
			La organización solicita sus ideas para mejorar su trabajo					X		X		X		X		
		Indicador 2: aplicación de sistemas	Se ofrecen programas de capacitación para desarrollar bien sus actividades					X		X		X		X		
		Indicador 3: estrategias	Los medios tecnológicos proporcionados por la empresa para la realización de su trabajo son adecuados					X		X		X		X		
			La empresa frecuentemente se actualiza a los avances tecnológicos					X		X		X		X		
			La tecnología le ayuda a incrementar su rendimiento					X		X		X		X		



**Mg. Magali Gioconda Calero Lara**

**Evaluadora**



# Universidad Técnica Estatal de Quevedo

## CURRICULUM

# Magali Gioconda Calero Lara.

**Cédula** : 171051823-2  
**Sexo** : Femenino  
**Nacionalidad** : Ecuatoriana  
**Fecha de Nacimiento** : 14 -09-1975  
**Dirección** : San Camilo, calle EE. UU y Chile  
**Email Institucional** : mcalero@uteq.edu.ec  
**Teléfonos** : 2771-998, 0989548369  
**Email Personal** : magalcalerolara@hotmail.com

## DATOS LABORALES

**Cargo** : Docente  
**Modalidad** : Titular  
**Facultad** : Ciencias Empresariales  
**Categoría** : Auxiliar Nivel 1  
**Dedicación** : Tiempo Completo

## FORMACIÓN ACADÉMICA

### Títulos Académicos

NIVEL	TÍTULO	UNIVERSIDAD	LUGAR	DURACIÓN	AÑO DE GRADUACIÓN	NRO. DE REGISTRO SENESCYT
Terce	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS	Universidad Técnica Estatal de Quevedo	Quevedo	5 Años	2.000	1014-02-181679
				2 años	2010	

Cuarto	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	Universidad Técnica Estatal de Quevedo	Quevedo			1014-11-725059
--------	----------------------------	--	---------	--	--	----------------

### EXPERIENCIA LABORAL

INSTITUCION	DEPENDENCIA	CARGO	TRABAJA ACTUALMENTE	PERIODO
Universidad Técnica Estatal de Quevedo	Facultad de Ciencias Empresariales.	Docente Coordinadora de Área Carrera de Marketing	SI	2013-2014
Universidad Técnica Estatal de Quevedo	Facultad de Ciencias Empresariales.	Docente Coordinadora de Área. Carrera de Marketing	SI	2014-2015
Universidad Técnica Estatal de Quevedo	Facultad de Ciencias Empresariales.	Docente Coordinadora de Área. Carrera de Marketing	SI	2015-2016
Universidad Técnica Estatal de Quevedo	Facultad de Ciencias Empresariales.	Docente Coordinadora de Área. Carrera de Marketing	SI	2016-2017
Universidad Técnica Estatal de Quevedo	Facultad de Ciencias Empresariales.	Docente Coordinadora de Área. Carrera de Marketing	SI	2017-2018
Universidad Técnica Estatal de Quevedo	Facultad de Ciencias Empresariales.	Docente	SI	2018-2019 2019-2020 2020-2021

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“ESCALA VALORATIVA DE EMPOWERMENT”

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo, Ecuador 2020.

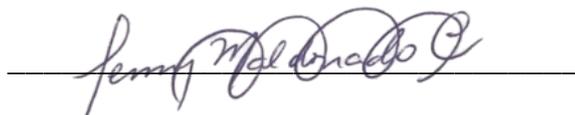
**DIRIGIDO A:** Talento humano

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Jenny Marlene Maldonado Castro

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Organización de Empresas

**VALORACIÓN:**

Aplicable <b>X</b>	No aplicable
-----------------------	-----------------



**Mg. Jenny Marlene Maldonado Castro**  
**Evaluadora**



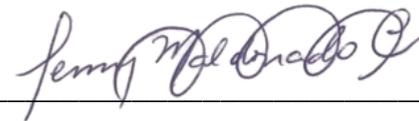
		compromiso afectivo	¿Cree que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?					x		x		x		x		
Competencia de Empowerment		Indicador 1: habilidades	Las actividades que realiza son congruentes a su puesto					x		x		x		x		
		Indicador 2: conocimientos	La división de las áreas de trabajo es adecuada para el buen funcionamiento de la empresa					x		x		x		x		
			Su puesto permite que desarrolle al máximo todas sus habilidades					x		x		x		x		

		Indicador 3: comportamientos	La empresa frecuentemente realiza rotación de puestos para eliminar el trabajo monótono					x		x		x		x	
			El personal con el que cuenta la empresa es suficiente para llevar a cabo todas sus operaciones					x		x		x		x	
								x		x		x		x	
	Autodeterminación del Empowerment	Indicador 1: capacidad	La comunicación entre usted y su jefe es frecuente					x		x		x		x	
		Indicador 2: acción													
		Indicador 3: efecto	La confianza entre sus compañeros de trabajo es buena					x		x		x		x	

			El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus tareas asignadas					x		x		x		x		
			La empresa brinda la oportunidad de aprender y crecer en el trabajo					x		x		x		x		
			El ambiente laboral en el trabajo es satisfactorio					x		x		x		x		
			Recibe elogios frecuentemente por parte de los directivos					x		x		x		x		
	Impacto del Empowerment	Indicador 1: procesos	La empresa recompensa a los empleados por un trabajo bien hecho					x		x		x		x		

			Los directivos supervisan las actividades que realizan los empleados						x		x		x		x	
		Indicador 2: aplicación de sistemas	La organización solicita sus ideas para mejorar su trabajo								x		x		x	
		Indicador 3: estrategias	Se ofrecen programas de capacitación para desarrollar bien sus actividades								x		x		x	
			Los medios tecnológicos proporcionados por la empresa para la realización de su trabajo								x		x		x	

			son adecuados												
			La empresa frecuentemente se actualiza a los avances tecnológicos							x		x			x
			La tecnología le ayuda a incrementar su rendimiento							x		x			x



**Mg. Jenny Marlene Maldonado Castro**  
**Evaluadora**



# Universidad Técnica Estatal de Quevedo

CURRICULUM

## JENNY MARLENE MALDONADO CASTRO

**Cédula** : 090937631-1  
**Nacionalidad** : Ecuatoriana  
**Género** : F  
**Fecha de Nacimiento** : 24-08-1963  
**Dirección** : Av. Yune Guzmán 638 y 12ava  
**Email Institucional** : [jmaldonado@uteq.edu.ec](mailto:jmaldonado@uteq.edu.ec)  
**Email personal** : [jenmaldonado@hotmail.com](mailto:jenmaldonado@hotmail.com)  
**Teléfonos** : 0999463408



### DATOS LABORALES

**Cargo** : Docente **Modalidad** : Presencial  
**Facultad** : Ciencias Empresariales **Categoría** : Titular Principal  
**Dedicación** : Tiempo completo

### FORMACIÓN ACADÉMICA

#### Títulos Académicos (Tercero y cuarto nivel)

NIVEL	TITULO	UNIVERSIDAD	LUGAR	DURACION	AÑO DE GRADUACION	NRO. DE REGISTRO SENESCYT
CUARTO	CANDIDATO A PHD	UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS DE ESPAÑA	ESPAÑA	4 AÑOS	EN CURSO	
CUARTO	MÁSTER EN ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS	UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS DE ESPAÑA	ESPAÑA	2 AÑOS	2012-2014	5272R-14-35365

CUARTO	DIPLOMADO-PROGRAMA DE ALTA DIRECCIÓN DE INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS	INCAE-BUSINESS SCHOOL	NICARAGUA	136 HORAS	2011	TITULO PROPIO
CUARTO	DIPLOMADO SUPERIOR EN PRACTICA DOCENTE UNIVERSITARIA	UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO	QUEVEDO	6 MESES	2005	1014-05-586516
TERCER	INGENIERA COMERCIAL	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	GUAYAQUIL	5 AÑOS	1992	1006-02-28577

## EXPERIENCIA LABORAL

INSTITUCION	DEPENDENCIA	CARGO	TRABAJA ACTUALMENTE	PERIODO
UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO	UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO	DIRECTORA DE COOPERACIÓN	SI	ACTUALMENTE
UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	COORDINADORA CARRERA DE MARKETING – PRESENCIAL	NO	2014-2015/2015-2019
UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	DOCENTE PRINCIPAL	SI	JUNIO 1999 HASTA LA ACTUALIDAD
BANCO D-MIRO	COMERCIAL	SUB GERENTE COMERCIAL	NO	ABRIL DE 2011 – HASTA JULIO DE 2013
FUNDACION D-MIRO	COMERCIAL	SUB GERENTE COMERCIAL	NO	ABRIL DE 2008 – HASTA ABRIL DE 2011
BANCO DE GUAYAQUIL	COMERCIAL	GERENTE DE SUCURSAL - QUEVEDO	NO	JULIO DE 2007 – HASTA DIC/2007
BANCO CENTRO MUNDO	COMERCIAL	GERENTE DE SUCURSAL - QUEVEDO	NO	SEPTIEMBRE DE 2000 – JUNIO DE 2007
BANCO LA PREVISORA -QUEVEDO	COMERCIAL	ASESORA COMERCIAL	NO	OCT 1999 – AGOSTO DE 2000
ALMACEN DE REPUESTOS Z & M - GUAYAQUIL		GERENTE ADMINISTRATIVA	NO	1986/1995

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"ESCALA VALORATIVA DE EMPOWERMENT"

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo, Ecuador 2020.

**DIRIGIDO A:** Talento humano

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Fabricio Mackencie Miranda

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :** Magister en Administración de Negocios

**VALORACIÓN:**

Aplicable X	No aplicable
----------------	--------------

  
\_\_\_\_\_  
Ing. Fabricio Mackencie Miranda MSc  
Evaluador

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

**TEMA:** "El Empowerment para mejorar la gestión administrativa en la industria Hotelera Kadafi Quevedo, Ecuador 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN/ O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	A menudo	Muy a menudo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V1: Empowerment	Significado del Empowerment	Indicador 1: compromiso continuo	¿Los directivos les imparte la misión de la empresa donde labora?					x		x		x		x		
		Indicador 2: compromiso normativo	¿Le han informado sobre la filosofía que sigue la empresa?					x		x		x		x		
		Indicador 3: compromiso afectivo	¿Cree que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?					x		x		x		x		
	Competencia de Empowerment	Indicador 1: habilidades	Las actividades que realiza son congruentes a su puesto					x		x		x		X		
		Indicador 2: conocimientos	La división de las áreas de trabajo es adecuadas para el					X		x		x		x		

			buen funcionamiento de la empresa															
			Su puesto permite que desarrolle al máximo todas sus habilidades					x		x		x		X				
		Indicador 3: comportamientos	La empresa frecuentemente realiza rotación de puestos para eliminar el trabajo monótono					X		x		x		x				
			El personal con el que cuenta la empresa es suficiente para llevar a cabo todas sus operaciones					x		x		x		X				
	Autodeterminación del Empowerment	Indicador 1: capacidad	La comunicación entre usted y su jefe es frecuente					X		x		x		x				
		Indicador 2: acción	La confianza entre sus compañeros de trabajo es buena					x		x		x		X				
		Indicador 3: efecto	El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus tareas asignadas					X		x		x		x				
			La empresa brinda la oportunidad de aprender y crecer en el trabajo					x		x		x		X				
			El ambiente laboral en el trabajo es satisfactorio					X		x		x		x				
			Recibe elogios frecuentemente por parte de los directivos					X		x		x		X				
		Impacto del Empowerment	Indicador 1: procesos	La empresa recompensa a los empleados por un trabajo bien hecho					X		x		x		x			

			Los directivos supervisan las actividades que realizan los empleados						x		x		x		X		
			La organización solicita sus ideas para mejorar su trabajo						X		x		x		x		
		Indicador 2: aplicación de sistemas	Se ofrecen programas de capacitación para desarrollar bien sus actividades						x		x		x		X		
		Indicador 3: estrategias	Los medios tecnológicos proporcionados por la empresa para la realización de su trabajo son adecuados						X		x		x		x		
			La empresa frecuentemente se actualiza a los avances tecnológicos						x		x		x		X		
			La tecnología le ayuda a incrementar su rendimiento						X		x		x		x		



Ing. Fabricio Mackencie Miranda MSc.

Evaluador

# VIII. NOMBRES Y APELLIDOS

**FABRICIO ABEL MACKENCIE MIRANDA**



## **1- Datos Personales**

Cedula de Identidad:	07-0272439-4
Cedula Militar:	7407000349
Fecha de Nacimiento:	Marzo 23 de 1974
Lugar de Nacimiento:	Quevedo
Nacionalidad:	Ecuatoriana
Estado Civil:	Casado
Dirección:	Av. Walter A. Fajardo y Quinta
Ciudad:	Quevedo
Teléfono:	05-2- 754718
Licencia Profesional	Tipo "E"
Móvil:	0992 - 527270 / 0981 – 240335
E-mail:	<a href="mailto:famack2@hotmail.com">famack2@hotmail.com</a>

## **2- Experiencia Laboral**

### **Universidad Técnica Estatal de Quevedo**

Cargo:	CATEDRATICO DE ESPECIALIDAD Marketing y Ventas
Departamento:	Facultad de Ciencias Empresariales
Área:	Carrera de Licenciatura en Marketing
Fecha de Inicio	Junio 2011 – junio 2013 Mayo 2018 – febrero 2020 Junio 2020 – Septiembre 2020

### **Cervecería Nacional**

Cargo: Jefe de Ventas de la Provincia Los Ríos  
Departamento (Ciudad o Provincia) Comercialización y Ventas (Trade y Eventos)  
Localidad Provincia de Los Ríos y Guayas  
Fecha de Inicio Febrero del 2016 - Junio 2017

### **Cervecería Nacional**

Cargo: Coordinador de Ventas de la Provincia Los Ríos y Guayas  
Departamento (Ciudad o Provincia) Comercialización y Ventas  
Localidad Provincia de Los Ríos y Guayas  
Fecha de Inicio Enero del 2009

### **Cervecería Nacional**

Cargo: Supervisor de Ventas Provincia Los Ríos  
Departamento (Ciudad o Provincia) Ventanas, Catarama, Vinces, Buena Fe  
Localidad  
Fecha de Inicio – Actualidad Enero del 2006 – Enero del 2009

## Instrumento

### V1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

#### CUESTIONARIO DE ENCUESTA

**INSTRUCCIONES:** Estimado gerente, a continuación, se le presenta las siguientes preguntas para que las responda con veracidad, marcando con una X las alternativas que crea conveniente en las diferentes escalas observadas.

<b>Organización del personal</b>				
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
1	¿En qué medida hace uso de un manual de organización, que contenga la descripción de las funciones, desde la jefatura, del departamento hasta el nivel de sección?			
2	¿En qué medida el manual se adapta a las necesidades de funcionamiento?			
3	¿En qué medida se asiste al cliente mediante servicios informáticos eficaces y rápidos?			
<b>Calidad de servicio</b>				
4	Se dispone del material de trabajo adecuado para desarrollar su actividad.			
5	El trabajo en su servicio / departamento está bien organizado.			
6	Sus funciones y responsabilidades están claramente definidas.			
7	La colaboración entre compañeros es habitual en el trabajo diario.			
8	¿En qué medida identifica e implanta iniciativas para la mejora del área?			
<b>Estrategias de atención a las necesidades</b>				
9	Nivel de satisfacción con el grado de satisfacción en la atención del personal			
10	Se siente satisfecho con el grado de satisfacción con la decoración del mobiliario			
11	Nivel de satisfacción con grado información recibida que brinda el personal al cliente			
12	Nivel de satisfacción en la variedad de productos del restaurante del hotel			
13	Nivel de satisfacción con el grado de atención del servicio que brindan los empleados a los clientes			
14	Considera que el cliente se siente satisfecho con la relación calidad/precio			

## VARIABLE 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### Validez y confiabilidad

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	14	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,890	,895	14

#### Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	2,207	1,867	2,867	1,000	1,536	,042	14
Varianzas de elemento	,783	,210	1,267	1,057	6,045	,044	14





## ANEXO 7. MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL SEGUNDO INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"ESCALA VALORATIVA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA"

OBJETIVO: Determinar la relación entre el Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo, Ecuador 2020.

DIRIGIDO A: Gerente y administrativos

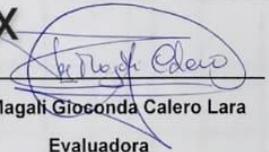
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Magali Gioconda Calero Lara

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Empresas

VALORACIÓN:

Aplicable	No aplicable
-----------	--------------

X

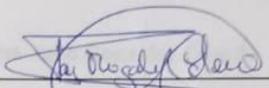
  
Mg. Magali Gioconda Calero Lara

Evaluadora



Estrategias de atención a las necesidades	Indicador 3: Confiabilidad	El trabajo en su servicio / departamento está bien organizado.					X	X	X	X			
		Sus funciones y responsabilidades están claramente definidas.					X	X	X	X			
		La colaboración entre compañeros es habitual en el trabajo diario.					X	X	X	X			
		¿En qué medida identifica e implanta iniciativas para la mejora del área?					X	X	X	X			
	Indicador 1: Credibilidad Indicador 2: Velocidad de Respuesta Indicador 3: Entender / conocer al cliente	Nivel de satisfacción con el grado de satisfacción en la atención del personal					X	X	X	X			
		Se siente satisfecho con el grado de satisfacción con la decoración del mobiliario					X	X	X	X			
		Nivel de satisfacción con grado información recibida que brinda el personal al cliente					X	X	X	X			
		Nivel de satisfacción en la variedad de productos del restaurante del hotel					X	X	X	X			
		Nivel de satisfacción con el grado de atención del servicio que brindan los empleados a los clientes					X	X	X	X			
		Considera que el cliente se siente satisfecho con la					X	X	X	X			

			relación calidad/precio				X		X		X		X		
--	--	--	----------------------------	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

  
Mg. Magali Gioconda Calero Lara  
Evaluadora

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“ESCALA VALORATIVA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA”

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo, Ecuador 2020.

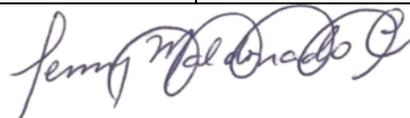
**DIRIGIDO A:** Gerente y administrativos

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Jenny Marlene Maldonado Castro

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Organización de Empresas

**VALORACIÓN:**

Aplicable <b>X</b>	No aplicable
--------------------	--------------



---

**Mg. Jenny Marlene Maldonado Castro**

**Evaluadora**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

**TEMA:** “El Empowerment para mejorar la gestión administrativa en la industria Hotelera Kadafi Quevedo, Ecuador 2020.

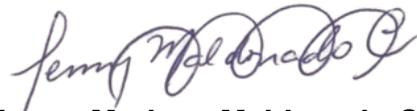
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN/RECOMENDACIONES
				En gran medida	En mediana medida	Regularmente	Nulo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>V2: Gestión administrativa</b>	Organización del personal	Indicador 1: estructuras	¿En qué medida hace uso de un manual de organización,					x		x		x		x		

		administrativas	que contenga la descripción de las funciones, desde la jefatura, del departamento o hasta el nivel de sección?												
		Indicador 2: sistemas administrativos	¿En qué medida el manual se adapta a las necesidades de funcionamiento?					x		x		x		x	
		Indicador 3: lograr metas u objetivos	¿En qué medida se asiste al cliente mediante servicios informáticos eficaces y rápidos?					x		x		x		x	
	Calidad de servicio	Indicador 1:	Se dispone del material					x		x		x		x	

		Comunicación	de trabajo adecuado para desarrollar su actividad.												
		Indicador 2: Competencia	El trabajo en su servicio / departamento o está bien organizado.					x		x		x		x	
		Indicador 3: Confiabilidad	Sus funciones y responsabilidades están claramente definidas.					x		x		x		x	
			La colaboración entre compañeros es habitual en el trabajo diario.					x		x		x		x	
			¿En qué medida identifica e implanta iniciativas para la					x		x		x		x	



			productos del restaurante del hotel												
			Nivel de satisfacción con el grado de atención del servicio que brindan los empleados a los clientes					x		x		x		x	
			Considera que el cliente se siente satisfecho con la relación calidad/precio					x		x		x		x	
								x		x		x		x	



**Mg. Jenny Marlene Maldonado Castro**

**Evaluadora**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"ESCALA VALORATIVA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA"

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo, Ecuador 2020.

**DIRIGIDO A:** Gerente y administrativos

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Fabricio Mackencie Miranda

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Administración de Negocio

**VALORACIÓN:**

Aplicable <b>X</b>	No aplicable
-----------------------	--------------



Ing. Fabricio Mackencie Miranda MSc.

Evaluador

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

**TEMA:** "El Empowerment para mejorar la gestión administrativa en la industria Hotelera Kadafi Quevedo, Ecuador 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN/ O RECOMENDACIONES
				En gran medida	En mediana medida	Regularmente	Nulo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								S	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
								I								
V2: Gestión administrativa	Organización del personal	Indicador 1: estructuras administrativas	¿En qué medida hace uso de un manual de organización, que contenga la descripción de las funciones, desde la jefatura, del departamento hasta el nivel de sección?					x		x		x		x		
		Indicador 2: sistemas administrativos	¿En qué medida el manual se adapta a las necesidades de funcionamiento?					x		x		x		x		
		Indicador 3: lograr metas u objetivos	¿En qué medida se asiste al cliente mediante servicios informáticos eficaces y rápidos?					x		x		x		x		
	Calidad de servicio	Indicador 1: Comunicación Indicador 2: Competencia	Se dispone del material de trabajo adecuado para desarrollar su actividad.					x		x		x		X		

		Indicador 3: Confiabilidad	El trabajo en su servicio / departamento está bien organizado.					X		x		x		x				
		Sus funciones y responsabilidades están claramente definidas.					x		x		x		X					
		La colaboración entre compañeros es habitual en el trabajo diario.					X		x		x		x					
		¿En qué medida identifica e implanta iniciativas para la mejora del área?					x		x		x		X					
	Estrategias de atención a las necesidades	Indicador 1: Credibilidad	Nivel de satisfacción con el grado de satisfacción en la atención del personal						X		x		x		X			
		Indicador 2: Velocidad de Respuesta	Se siente satisfecho con el grado de satisfacción con la decoración del mobiliario						X		x		X		X			
		Indicador 3: Entender / conocer al cliente	Nivel de satisfacción con grado información recibida que brinda el personal al cliente							x		X		x		X		
			Nivel de satisfacción en la variedad de productos del restaurante del hotel							X		x		x		x		

Ing. Fabricio Mackencie Miranda MSc.

Evaluador

## ANEXO 8. AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

