



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DEL RUBRO POLLERÍAS: CASO POLLERÍA EL MOSTRITO  
S.A.C. DEL DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO,  
2020

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

**AUTOR**

QUISPE HUAMAN, ESTEFANY EMELIN

ORCID: 0000-0002-1487-2382

**ASESOR**

ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**AYACUCHO-PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Quispe Huamán, Estefany Emelin

ORCID: 0000-0002-1487-2382

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Estudiante de Pregrado, Ayacucho,  
Perú

### **ASESOR**

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,  
Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

Dr. Salinas Gamboa, José German

ORCID ID: 0000-0002-8491-0751

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID ID: 0000-0003-1132-2243

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Dr. Salinas Gamboa, José German

ORCID ID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID ID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID ID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por permitirme llegar hasta donde estoy y haberme dirigido al sendero correcto, el que siempre en todo momento está conmigo brindándome sabiduría y fortaleza, este trabajo de tesis ha sido una gran bendición y estoy muy agradecida padre.

Agradecimiento y gratitud de todo corazón a mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad de buenos valores y principios, gracias a ellos por confiar en mí y en mis expectativas y anhelar siempre lo mejor para mi vida, muy agradecida a cada uno de sus consejos y cada uno sus palabras que me guiaron durante mi vida.

Agradezco a mis asesores por haber compartido sus conocimientos durante los años de mi preparación y realización de mi informe de tesis.

## **DEDICATORIA**

La presente investigación  
dedico a mi padre celestial  
quien me acompaña siempre  
guiándome mis pasos.

A mi abuelita Dionisia  
García Barrial y a mis padres  
quienes me inculcan valores a  
quienes amo demasiado, este  
trabajo de investigación no fue  
fácil pero ustedes estuvieron en  
todo momento.

A mis hermanas por su  
apoyo incondicional en la  
consecución de mis metas y  
objetivos.

## RESUMEN

El título de la investigación fue empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020. En la investigación se planteó como objetivo general describir como es el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería El Mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020. La metodología fue no experimental-trasversal-descriptivo-de propuesta, para el recojo de la información se tomó en cuenta a una muestra poblacional de 10 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas cerradas estructurado a través la técnica la encuesta. Los resultados obtenidos el 60% de los trabajadores consideran que la empresa no ayuda a crear y desarrollar. El 60% de los trabajadores manifiestan que el líder no brinda información sobre los acontecimientos actuales de la empresa. El 70% de los trabajadores manifiestan que la empresa no ofrece sesiones de capacitaciones. El 60% de los trabajadores manifiestan que sus ideas y sugerencias no se toman en cuenta. . En conclusión el gerente de la pollería El Mostrito S.A.C. no están gestionando de manera adecuada esta herramienta y eso es muy perjudicial para la empresa.

**Palabras claves:** Empowerment, motivación, toma de decisiones

## **ABSTRACT**

The title of the research was empowerment in micro and small businesses in the poultry industry: the case of poultry el mostrito S.A.C. of the San Juan Bautista District, Ayacucho, 2020. The general objective of the research was to describe what empowerment is like in micro and small businesses in the poultry sector: the case of El Mostrito S.A.C. of the San Juan Bautista district, Ayacucho, 2020. The methodology was non-experimental-cross-sectional-descriptive-proposal, for the collection of information a population sample of 10 workers was taken into account, to whom a 12-question questionnaire was applied. closed structured through the survey technique. The results obtained 60% of the workers consider that the company does not help to create and develop. 60% of workers state that the leader does not provide information about current events in the company. 70% of workers state that the company does not offer training sessions. 60% of workers state that their ideas and suggestions are not taken into account. . In conclusion, the manager of the El Mostrito S.A.C. they are not properly managing this tool and that is very detrimental to the company.

Keywords: Empowerment, motivation, decision making

## CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
III. HIPÓTESIS.....	34
IV. METODOLOGÍA.....	35
4.1. Diseño de la investigación.....	35
4.2. Población y muestra.....	37
4.3. Definición y operacionalización de la variable e indicadores.....	38
4.4. Técnicas e instrumentos.....	39
4.5. Plan de análisis.....	40
4.6. Matriz de consistencia.....	41
4.7. Principios éticos.....	42
V. RESULTADOS.....	44
5.1. Resultados.....	44
5.2. Análisis de los resultados.....	59
VI. CONCLUSIONES.....	63
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
ANEXOS.....	72
Anexo 6: instrumento recolección de dato.....	84

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Describir como es el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020 .....	44
Tabla 2. Describir como es la delegación de poder en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020 .....	45
Tabla 3. Describir como es la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020. ....	46
Tabla 4. Describir como es la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020 .....	47

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ayuda a crear y desarrollar talentos .....	95
Figura 2. El líder brinda información .....	95
Figura 3. dispuesto a compartir sus conocimientos .....	96
Figura 4. Existe confianza entre el líder y sus colaboradores.....	96
Figura 5. Control para asumir alguna actividad.....	97
Figura 6. Brinda alternativas de solución .....	97
Figura 7. Ofrece sesiones de capacitaciones.....	98
Figura 8. Le brindan incentivos no monetizados.....	98
Figura 9. Auto motivados por los trabajos que realiza .....	99
Figura 10. Conocimiento sobre el objetivo y la meta de la empresa .....	99
Figura 11. Ideas y sugerencias sobre el trabajo a diario .....	100
Figura 12. Autonomía para tomar decisiones en las actividades .....	100

## **I. INTRODUCCIÓN**

En EE.UU. la mayoría de las empresas son Micro Pequeñas y Medianas Empresas y generan aproximadamente el 50.1% de empleos cada año, sin embargo la mayoría de las microempresas son informales y presentan problemas de administración, muchos de ellos conocen el empowerment pero no toman en cuenta por ende el gobierno consideró conveniente crear una agencia para representar a las micro y pequeñas empresas, que les permitió lograr su consolidación y el éxito. La agencia creado Small Business Administration (SBA) Provee servicios a los pequeños negocios para que puedan iniciar, crear y consolidar hacia su logro, entre ellas crearon las áreas de financiamiento, generación de oportunidades y el acceso a mercados internacionales; la agencia cuenta con un equipo especializado que trabajan con los empresarios.

Según Ballester (2018) indica que la empresa de restaurantes McDonald's aplica el empowerment con el objetivo de fortalecer su estructura empresarial, dedicando a reducir la estructura jerárquica otorgando la autoridad o la capacidad de toma de decisiones en todos los trabajadores de dicha empresa, ellos tienen la libertad de realizar pequeñas acciones utilizando los recursos de la empresa, se tiene como objetivo de asegurar la mejor experiencia hacia a los clientes. La empresa McDonald's en la actualidad es una empresa de éxito multinacional gracias a las estrategias que tiene en consideración.

En América Latina las MYPES juegan un papel decisivo en la competitividad y en la economía desarrollando su potencial crecimiento, cabe mencionar que 9 de cada MYPES son microempresas con menos de 10 trabajadores. Estos resultados muestra que

los pilares de la economía yacen en las microempresas. Según López (2017) hace énfasis a las empresas internacionales que utilicen el empowerment para su crecimiento y estabilidad en el mercado, una de ellas es la empresa mexicana Bimbo que utiliza la herramienta de empowerment para incrementar la confianza de sus trabajadores, la autoridad, compromiso y responsabilidad. El empoderamiento organizacional es clave para el éxito de una organización, asignando herramientas tecnológicas y capacitaciones a los trabajadores con la finalidad de remar juntos y lograr metas y hacerles partícipes en la toma de decisiones de la empresa, gracias a esta estrategia se puede lograr una organización totalmente comprometida hacia el éxito, el personal se ve más involucrada y aumenta su iniciativa y ganas de desarrollar sus actividades para mejorar la productividad. Las empresas multinacionales como empresa Bimbo ha logrado su éxito gracias al empowerment ya que promueve esta estrategia de diferentes maneras por ejemplo tiene grupo de trabajadores que son encargados y responsables de la mejora del producto, donde el equipo está comprometido a mejorar la calidad y el proceso de información.

Según Villahermosa (2017) amerita que las primeras MYPES en nuestro país surgieron en la década de los años 80 con los migrantes de las zonas rurales hacia la capital, transcurrido el año se reincorporaron como pequeños comerciantes quienes impulsaron al emprendimiento con menos de 10 trabajadores independientes que carecían de alguna profesión, la aparición de las micro y pequeñas empresas, impactó sobre las pequeñas y medianas empresas causando la pérdida del empleo, condiciones que les llevó a generar sus propios fuentes de ingresos. Bajo la aceleración de crecimiento de las

MYPES se promulgó la Ley de Promoción y Fortalecimiento. En la actualidad muchas empresas peruanas son de suma importancia en el sector productivo y fundamental para la economía de nuestro país, existe más de 50,000 pequeñas empresas, las cuales sin duda son una fuente de generación de empleos. Las MYPES padecen de muchos obstáculos como la delegación de poder a sus colaboradores, muchos de ellos no les brindan capacitaciones a sus trabajadores y no les tienen confianza necesaria. Por ende buscan plantearse estrategias para fidelizar a los clientes y se esfuerzan por atender a sus clientes que sobresalen y que les genera mayores ganancias. Las empresas peruanas privadas o públicas se encuentran con cambios significativos adoptando un nuevo modelo de gestión conocido como empowerment o el empoderamiento, lo que se busca es lograr crear una confianza con sus trabajadores brindando libertad en la toma de decisiones y autonomía en sus puestos de trabajo.

Según Gutierrez (2017) manifiesta que nuestra región no es ajena a este tipo de problemas empresariales, muchos de los emprendedores trabajan de manera informal e empírica pero algunas de ellas las organizaciones tratan de buscar diferentes estrategias para aumentar la productividad y generar mayores ganancias, para ello hace falta términos prácticos como delegar poder a sus colaboradores y aumentar la confianza, responsabilidad, compromiso y autoridad que son pieza clave en la organización. Los trabajadores buscan ya no depender de sus jefes para realizar sus actividades ahora ellos son responsables de sus acciones, buscan trabajar en equipo y lograr metas de la empresa.

En la región Ayacucho donde se desarrolló la investigación en la microempresa pollería El Mostrito tiene problemas con respecto al empowerment ya que los resultados

obtenidos mostraron que los colaboradores no reciben cierta confianza de parte del líder así también se sienten ajenos a los sucesos en la organización de la misma forma manifiestan que ellos no reciben ninguna capacitación y son ajenos a tomar decisiones.

Por lo anteriormente expresado se planteó como problema general: ¿cómo es el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020 y como se mejoraría? Para responder a la siguiente interrogación se planteó como objetivo general: Describir como es el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020. Como objetivos específicos se planteó lo siguiente: describir como es la delegación de poder en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020, describir como es la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020, describir como es la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020. Elaborar un plan de mejora del empowerment en las micro y pequeñas empresas del pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.

Esta tesis de investigación de empowerment se desarrolló con el fin de mejorar las falencias que se observó en la pollería El Mostrito S.A.C. y busca dar respuestas a los objetivos formulados y obtener que teoría resulta válida y confiable. Se justifica a nivel teórico con definiciones y principios que respaldan los diferentes autores con el fin de dar

un sustento teórico a la tesis de investigación que se realizó a la importancia del empowerment y la forma como se aplica dentro de las empresas. A nivel académico la tesis de investigación puede ser de gran relevancia para los futuros investigadores con ideas similares. A nivel social se espera que los resultados obtenidos permitan mejorar las deficiencias encontrados en la pollería El Mostrito S.A.C. Así mismo se espera que les sea de gran apoyo a los emprendedores de micro y pequeñas empresas en la región y puedan tener una idea de cuán importante es esta herramienta dentro de la empresa. Además de ello se espera obtener con esta tesis de investigación el título profesional en licenciada de administración.

La metodología de investigación fue no experimental-trasversal-descriptivo-de propuesta. Fue no experimental ya que el estudio solo se observó en su contexto natural sin sufrir modificaciones ni manipulación y se dice transversal porque el estudio se realizó en un tiempo y espacio determinado, descriptivo ya que se describió las principales características de la realidad existente en el microempresa, fue de propuesta porque se elaboró una propuesta de mejora para dar solución a los problemas encontrados con respecto al empowerment. Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta el cual estuvo dirigido a una población finita de 10 trabajadores, con un cuestionario de 12 preguntas cerradas. De la pollería El Mostrito S.A.C.

Los principales resultados obtenidos se muestran que el 60% de los trabajadores consideran que la empresa no ayuda a crear y desarrollar. El 60% de los trabajadores manifiestan que el líder no brinda información sobre los acontecimientos actuales de la

empresa. El 70% de los trabajadores manifiestan que la empresa no ofrece sesiones de capacitaciones. El 60% de los trabajadores manifiestan que sus ideas y sugerencias no se toman en cuenta. En conclusión el gerente de la pollería El Mostrito S.A.C. no están gestionando de manera adecuada esta herramienta y eso es muy perjudicial para la empresa.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Antecedentes internacionales**

##### **Variable: Empowerment**

Se tiene los trabajos previos a nivel internacional según Sánchez (2016) en su investigación *Empowerment como recurso para potencializar el desarrollo efectivo de los programas de responsabilidad social empresarial*. Tuvo como objetivo general: Proponer estrategias de empowerment orientadas al desarrollo de una cultura organizacional socialmente responsable en las organizaciones y colaboradores. La metodología de investigación fue de enfoque cualitativo que permite hallar y estudiar las causas del problema con el fin de proponer la mejor alternativa de solución para mejorar la situación actual en que se encuentra la empresa y hacerle más competitiva y es de tipo descriptiva que permite medir el grado de relación entre el variable independiente y el variable dependiente, El trabajo de investigación ayuda al planteamiento del problema y la hipótesis y el enfoque descriptivo ayuda a detallar las características más fundamentales, el enfoque correlacionar ayudar a medir el grado de relación. Con una población de 100 clientes internos, la muestra fue 36 clientes, la técnica utilizada fue la observación, la entrevista y la encuesta con 9 preguntas en el cuestionario. De esta manera llegó a los siguientes resultados el 60% de los colaboradores manifestaron que el jefe inmediato no les otorga la confianza necesaria para realizar sus trabajos. El 85% de los colaboradores manifestaron con un personal motivado la calidad de servicio mejora. El 54% de los clientes consideran con un personal empoderado siempre la comunicación es más fluida. El 52% de los clientes consideran la evaluación de calidad de servicio debe ser con la

participación de todos, el 70% de los encuestados manifiestan que el líder casi nunca comunica sobre la empresa. Concluye que la organización no se preocupa por gestionar la calidad de servicio que brinda y se expone a no progresar y la mayor parte de los colaboradores no se sienten totalmente identificados con sus actividades que desarrollan dentro de la empresa que esto provoca la ineficiencia de sus deberes.

Según Arroyo (2015) indica en su tesis *El empowerment a manera de herramienta gerencial como propuesta para mejorar la estructura organizacional del área operativa de la cooperativa de ahorro y crédito Pakarymuy del cantón Pillarzo*. Tuvo como objetivo general determinar si el empowerment como herramienta gerencial incide en la estructura organizacional. La metodología fue cualitativa y cuantitativa porque está orientada a la identificación de las causas y explicación del problema, este trabajo de investigación es de carácter social para hacer el estudio científico de la realidad para hacer una transformación en beneficio de la sociedad el nivel de investigación es exploratoria que permite conocer las características más importantes y de tipo descriptiva que tiene por objetivo detallar y describir la forma de una propuesta de empowerment, el estudio es de tipo correlacional que permite medir el grado de relación que existe entre variable independiente y el variable dependiente. Con una población muestral de 50 colaboradores, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario con 12 preguntas. De esta manera llegó a los siguientes resultados, el 88% de los encuestados afirmaron que la cooperativa maneja el liderazgo que les permite ser competitivo en mercado laboral. El 68% de los encuestados consideran que la cooperativa debe empoderar a sus colaboradores sus responsabilidades. El 44% de los encuestados manifestaron que casi

siempre deben de estar evaluados y capacitados. El 62% de los colaboradores manifestaron que la cooperativa les brinda la oportunidad de ser partícipes en la toma de decisiones. El 76% de los encuestados manifestaron que si conocen los objetivos y las expectativas de la cooperativa. El 66% de los colaboradores consideran que si existe una apertura de la cooperativa que es permite solucionar problemas de su trabajo. El 56% de los encuestados consideran que la cooperativa tiene liderazgo autocrático. El 88% de los encuetados mencionan que la cooperativa tiene una planificación que le permite desarrollarse en el mercado. El 66% de los encuestados conocen de las funciones que realzan sus compañeros. El 54% consideran que deberían ser empoderados en la autonomía laboral. El 30% consideran que casi siempre les permite la creación de alternativas para fortalecer. El 34% afirman que la cooperativa difunde los cambios anualmente. Concluye que la organización planifica sus procesos y estrategias por el bienestar de la empresa para crear un buen ambiente laboral y crear una buena estrategia de liderazgo, en la siguiente conclusión menciona que la empresa se dedica a la innovación de los empleados además afirma que la organización tiene confianza en sus trabajadores y permite tener responsabilidades y da oportunidad de adquirir nuevos conocimientos que aporte a la organización.

Según López (2021) indica en su *tesis El Empowerment y la Gestión Administrativa en la Industria Hotelera Kadafi Quevedo, Ecuador 2020*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el Empowerment y la gestión administrativa del Hotel Kadafi Quevedo, Ecuador 2020. La metodología es de 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 7 preguntas cerradas para conocer la problemática con respecto al Empowerment y el mejoramiento de la gestión administrativa en la industria Hotelera Kadafi Quevedo. De esta manera llegó a los siguientes resultados el 26% de los encuestados manifiestan que la atención es excelente. El 40% de los encuestados manifiestan que se debe modificar todo. El 31% de los encuestados manifiestan que el servicio prestado es malo. El 73% manifiestan que les gusta el horario de mañana y tarde. El 65% de los clientes indicaron que les gusta el servicio que ofrece, el 70 % de los clientes indicaron el trabajo es organizado, el 80% manifestó que la atención es de manera eficiente. Concluye que para que la atención sea de manera eficiente el jefe y sus colaboradores deben saber planificar las funciones diariamente además de ello la ética es fundamenta en la atención de los clientes y una excelencia trabajo en equipo y los problema que surgieran en el momento deberán ser resueltos inmediatamente.

### **Antecedentes nacionales**

Se tiene los trabajos previos a nivel nacional según Gonzales (2021) menciona en su tesis *caracterización de los factores relevantes del empowerment para la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurante y de servicio móvil de comidas (cevicherías) en la ciudad de Huaraz, 2020*. Tuvo como objetivo general: Describir los factores relevantes del empowerment en la mejora de gestión de calidad. El tipo de investigación fue cuantitativo por que permitió recolectar datos para hacer el

análisis estadístico y el nivel de investigación fue descriptiva por que se describió los factores más relevantes del empowerment, con un diseño de investigación no experimental-transversal porque los variables a estudiar no se modificaron solo se observó tal como se dan los acontecimientos y el corte transversal permitió reunir datos en un solo tiempo para luego analizar la incidencia en un momento dado. La población a estudiar fue 117 representantes de las cevicherías, la muestra fue 25 representantes de las cevicherías se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario de 10 preguntas. De esta forma llegó a los siguientes resultados el 80% de los representantes indicaron que si realizan delegación de autoridad y responsabilidades a sus trabajadores de la misma forma el 84% de los colaboradores de la empresa en estudio mencionan que si reciben incentivos, de la misma forma el 80% de los gerentes quienes indican que sí brindan reconocimiento a los trabajadores, el 75% de los trabajadores manifestaron que casi siempre el líder les informa los acontecimientos de la empresa. El 80% de los encuestados manifestaron que tienen confianza y libertad en los puestos de trabajo. El 80% de los colaboradores son comprometidos con su trabajo. El 76% de los encuetados manifiestan que reciben capacitaciones oportunas. El 84% de los encuetados manifestaron que el los trabajadores si tienen la capacidad de influir en las personas. El 100% de los encuetados el presentante manifiesta que si inspecciona el desempeño de los colaboradores. El 64% encuestados señalan que si ejecuta herramientas para identificar un problema. El 68% de los encuestados si realizan el planeamiento de objetivos. Concluye que la mayoría de los representantes del micro y pequeñas empresas delegan autoridad y responsabilidad los trabajadores brindando independencia, libertad y confianza en sus puestos de trabajo.

Según Saavedra (2020) manifiesta en su trabajo de tesis *Herramienta de la administración moderna: empowerment y coaching frente a la satisfacción del cliente interno de la empresa pardos chicken SAC Distrito de San Borja-Lima, Año 20219*. Tuvo como objetivo general determinar el grado de relación que existe entre la herramienta moderna y la satisfacción del cliente, en la metodología de la investigación se utilizó un alcance explicativo que expresa la relación entre dos variables, con un enfoque cuantitativo debido a que se dedicó a recolectar, analizar, procesar datos que se puedan cuantificar con la ayuda del software SPSS, el diseño de investigación es no experimental debido a que no existió manipulación de los variables. La población a estudiar fue de dos restaurantes y la muestra fue de 50 personas, y el instrumento el cuestionario de 12 preguntas. De esta manera se llegó a los siguientes resultados, el 54% de los trabajadores mencionan que estar totalmente de acuerdo que sus jefes les asignan tareas, el 78% de los colaboradores menciona haber asumido actividades diarias, el 62 % de los colaboradores afirmó que sienten el apoyo y respaldo de su equipo de trabajo, el 85% de los trabajadores manifestaron que el líder les ayuda a crear talentos. El 70% de los encuetados manifiestan que disfrutan el proceso de aprendizaje lo consideran como una oportunidad mas no una obligación. El 56% de los encuetados manifiestan que si brindan alternativas de solución porque saben que si serán escuchados. El 62% afirman la confianza plena en su capacidad de arte de su equipo. El 78% de los encuetados afirman que sus jefes les brinda información sobre los acontecimiento actuales dela empresa. El 76% de los encuestados afirman que área especializada brinda información sobre los pilares y valores que persigue la organización. El 68% de los encuetados manifiestan que el líder incentiva a ser proactivos, el 76% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo con las

invitaciones a capacitaciones, el 62% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo con la comunicación fluida y directa. Concluye que la aplicación del empowerment adapta nuevas habilidades además muestra que es muy fundamental fidelizar a nuestros clientes internos a través de programas de reconocimiento.

Según Flores (2017) menciona en su tesis *El empowerment y la productividad en la empresa industrias y Servicios el Tigre S.A. EN EL Distrito De Comas, año 2017*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el empowerment y productividad en la empresa industrias y servicios el Tigre S.A. Distrito de Comas 2017. La metodología que se utilizó fue cuantitativo porque se utilizó datos estadísticos para los resultados y se dice cualitativo por que ayudó a entender la realidad de la problemática, correlacional por que se busca estudiar la correlación entre los variables, no experimental lo que se hace el estudio en un tiempo único sin manipular las variables. La población a estudiar fue 50 trabajadores con una muestra de 10 trabajadores y 10 gerentes o administradores, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado cuestionario con 12 preguntas. Teniendo como resultado el 58% de los colaboradores indicaron que no les designa autoridad, poder y responsabilidad y esto no les permite ser proactivas y ser autónomas en sus decisiones. El 68% de los colaboradores manifestaron que no les toma en cuenta a sus opiniones y trabajos realizados. El 40% de los colaboradores manifestaron que no tienen la capacidad para tomar decisiones y por lo tanto pierden el interés de aprendizaje en sus actividades, 70% de los colaboradores manifiestan, que casi siempre cuentan con autonomía en el trabajo. El 65% de los colaboradores manifiestan que casi nunca el líder comparte sus experiencias con los demás. El 58% de los encuetados manifiestan estar totalmente de

acuerdo con las actividades que se les designa. El 56% de los encuestados manifiestan que si brindan alternativas de solución porque saben que si serán escuchados. El 80% de los encuestados manifestaron que no tienen confianza y libertad en los puestos de trabajo. El 40% de los colaboradores son comprometidos con su trabajo. Concluye que es necesario crear relaciones directas con los colaboradores y hacerles partícipes en las decisiones y otorgarles poder para sus responsabilidades.

Pucutay (2019) amerita en su tesis *Gestión de calidad con el uso del empowerment en las Micro y Pequeñas Empresas, sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta Cdra. Chimbote, 2016*. Logró identificar como objetivo general determinar principales características del uso de empowerment, El diseño de investigación fue descriptivo y no experimental por que el variable se estudió en su contexto natural se dice transversal porque tiene una fecha de inicio y fin de la investigación, la población conformada por 13 MYPES del sector servicio y como muestra se tiene 8 MYPES, se utilizó la técnica de encuesta, instrumento el cuestionario con 12 preguntas. Teniendo como resultado el 75% de los representantes de la organización desconocen el tema de empowerment, el 75% de los representantes de la organización creen que el empowerment impulsa la autoestima y confianza de sus trabajadores, el 100% de los representantes de la organización aseguran que los trabajadores son reconocidos por ideas y esfuerzos, el 40.5% de los encuestados manifiestan que los colaboradores tienen bajo grado de responsabilidad, el 86% de los encuestados manifiestan que se maneja de manera adecuada el trabajo en equipo, el 58% de los encuestados manifiestan que capacitaciones a sus colaboradores, el 100% de los encuestados manifiestan que brindan incentivos económicos, el 60% de los encuestados manifiestan que los buenos resultados son

recompensados, el 70 % de los encuestados manifiestan que existen políticas de recompensa, el 52% de los encuestados manifiestan que la participación y el trabajo en equipo son recompensados, el 100% de los encuestados manifiestan que tienen libertad de opinión, el 100% de los encuestados manifiestan que los colaboradores tienen libertad para el desenvolvimiento en el trabajo. Concluye que la mayoría de los representantes desconocen el significado de empowerment así mismo impulsan el autoestima y confianza de sus trabajadores y son reconocidos sus ideas y esfuerzos.

### **Antecedentes locales**

Según Huamaní (2020) indica en su trabajo de investigación *Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso transporte divino señor tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020*. Logró definir el objetivo general, identificar las características del empowerment. El tipo de investigación es cuantitativo ya que al recolectar la información se utilizó el cuestionario para cuantificar los resultados el nivel de investigación es descriptivo ya que se describió, registró, e analizó para interpretar las partes más importantes del variable, diseño de la investigación fue no experimental porque él estudio se realizó en su contexto natural se dice transversal ya que el estudio tiene un tiempo determinado, la población es de 18 colaboradores del transporte divino señor y la muestra se consideró la misma cantidad de 18 colaboradores, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario formulado con 12 preguntas. Obtuvo como resultado: el 69% de los trabajadores mencionan que nunca toman decisiones en la organización, el 56% de los colaboradores indican que nunca reciben orientaciones motivacionales, el 83% de los colaboradores manifiestan que casi nunca

realizan trabajos en equipo, el 44 % de los trabajadores indican que casi nunca reciben capacitaciones para desarrollarse como profesionales, el 58% de los colaboradores manifiestan que casi siempre la empresa les brinda confianza, el 90% de los trabajadores manifestaron que siempre hay una buena comunicación entre el líder y sus colaboradores, el 45% de los encuestados manifiestan que a veces le delegan autoridad para tomar decisiones, el 78% de los encuestados manifiestan que siempre les designa responsabilidades, el 39% de los encuestados manifiestan que casi siempre consideran que existe confianza entre su jefe, el 67% de los encuestados manifiestan que siempre están comprometidos con la empresa, el 39% de los encuestados manifiestan que nunca toman decisiones en la empresa, el 56% de los encuestados manifiestan que nunca les brindan económicos incentivos la empresa. Concluye que la empresa Divino señor no toma en cuenta los elementos del empowerment como la capacitación, delegación de poder, trabajo en equipo y la motivación.

Según Velarde (2021) indica en su trabajo de investigación *Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso empresa santa Elena S.R.L. distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2021*. El objetivo general fue, Identificar las características del Empowerment. El tipo de investigación es cuantitativo ya que al recolectar la información se utilizó el cuestionario para cuantificar los resultado el nivel de investigación es descriptivo ya que se describió, registró, e analizó para interpretar las partes más importantes del variable, diseño de la investigación fue no experimental porque él estudio se realizó en su contexto natural se dice transversal ya que el estudio tiene un tiempo determinado, la población de estudio fue 21 trabajadores cuando la población es finita el tamaño de muestra será lo mismo que

la población en estudio, se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento cuestionario formulado con 15 preguntas. Obtuvo como resultado: el 43% de los trabajadores manifiestan que solo a veces les brinda el reconocimiento, el 52% de los trabajadores manifestaron que casi nunca reciben incentivos económicos, el 52% de los trabajadores manifiestan que solo a veces reciben capacitaciones, el 60% de los trabajadores manifiestan que casi nunca les ayuda a desarrollar talentos, 65% de los trabajadores manifiestan que casi siempre cuentan con libertad en el desenvolvimiento en el trabajo, el 48% de los colaboradores manifiestan que casi nunca tienen la facultad para tomar decisiones, el 52 de los encuestados manifiestan que tienen libertad para el desenvolvimiento en el trabajo, el 48% de los encuestados manifiestan que tienen la facultad de tomar decisiones, el 48% de los encuestados manifiestan que la empresa les brinda confianza, el 62% de los encuestados manifiestan que asumen responsabilidades, el 48% de los encuestados manifiestan que cuentan con autonomía en el trabajo, el 57% de los encuestados manifiestan que practican la empatía entre sus compañeros, el 67% de los encuestados manifiestan que forman parte de la mejora continua en la empresa, el 67% de los encuestados que casi siempre se cumple con los objetivos y metas de la empresa, el 48% de los encuestados manifiestan que casi siempre se maneja una buena comunicación, el 52% de los encuestados manifiestan que siempre se fomenta el trabajo en equipo. Llegó a la conclusión de que en la empresa existen falencias sobre el empowerment por lo tanto los trabajadores no se sienten a gustos en dicho empresa.

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

### **Variable: El empowerment**

Según Bacqué & Biewener (2016) afirma que la herramienta de empowerment es aplicado por muchas empresas como una estrategia para mejorar la interrelación entre los colaboradores y sus jefes. Básicamente esta herramienta consiste en delegar poder y responsabilidad a los empleados para que ellos se sientan motivados y puedan resolver los problemas y tomar decisiones sin la necesidad de estar consultando a sus jefes. El objetivo de esta herramienta empowerment es delegar poder y responsabilidad a los colaboradores de la organización, estas estrategias hace que la dedicación y esfuerzo incremente la productividad de esta forma se trabaja el employer branding que los trabajadores son los excelentes prescriptores de tu marca.

El empowerment es una herramienta muy importante que brinda oportunidades a los trabajadores para auto gestionar sus labores y para que puedan realizar con seguridad y calidad sus actividades. El empowerment en la actualidad es indispensable para las organizaciones porque permite desarrollar sus habilidades de los trabajadores y tomar decisiones de manera eficiente.

Según Riquelme (2018) menciona que el empowerment es una paradigma en el entorno empresarial y es una herramienta de gestión que ayuda a incrementar el compromiso de los empleados ya que en la actualidad se incrementa los cambios de manera drástica con los avances tecnológicos y la alta competitividad en el mercado, esto obliga a que las organizaciones efectúen cambios importantes para enfrentar los desafíos, las empresas se ven obligados aplicar estrategias de empowerment para eliminar la

burocracia y lograr mayor flexibilidad y extender la productividad y competitividad, además de esto facilita la autonomía y responsabilidad a los empleados, ellos de esta forma evitan la supervisión de un jefe y puedan tener la potestad de sus propias acciones y que sean comprometidos y motivados con sus actividades que desarrollan.

El empowerment es un proceso por el cual se crea oportunidades para el desarrollo de las diferentes capacidades del capital humano, se puede trabajar en grupos que tienen conocimiento en el liderazgo y en las áreas administrativas para dar diferentes ideas y estrategias del negocio.

Según Taype (2018) define que el empowerment fomenta un cambio en la administración para enfrentar al mercado y mejorar en la toma de decisiones, hoy en la actualidad los trabajadores ya no depende de la disposición de sus supervisores para realizar sus actividades ahora ellos son los responsables de sus acciones, realizan trabajos en equipo y son una pieza importante para el liderazgo de una empresa. De esta forma les motiva y estimula a sus empleados el desempeño laboral, los resultados son satisfactorios para alcanzar metas. En algunas de las organizaciones los gerentes no lo emplean esta herramienta por simple hecho de “mi liderazgo no me lo quita nadie” la ventaja de esta herramienta es otorgar poder a los empleados para lograr la autoestima y confianza en ellos.

El empowerment es muy diferente al método clásico, en la actualidad los líderes tienen la potestad de delegar a los trabajadores y ellos están en la condición de cumplir las tareas designadas de manera eficiente.

Según Yohann (2018) amerita que el empowerment o empoderamiento significa facultar, habilitar, capacitar. Esta herramienta es muy necesario que apliquen las organizaciones para otorgar a sus empleados responsabilidades, la filosofía de esta herramienta el líder delega poder y autoridad a sus trabajadores; en esta situación la toma de decisiones ya no depende de una sola persona, sino también los empleados tienen cierto poder y responsabilidades para tomar decisiones en los labores cotidianas. Esta nueva estrategia da oportunidad al trabajador de dar lo mejor de él, que se sientan satisfechos y ser dueños de su propio trabajo y no pensar que los tienen presionado, porque es importante darle poder a los trabajadores para lograr la autoestima y la confianza necesaria en ellos mismos y el trabajo que se realiza se convierte en reto a cumplir mas no en una carga.

El empowerment son técnicas que sirve para otorgar, delegar responsabilidades a los colaboradores para que puedan ser partícipes en la toma de decisiones en los diferentes problemas que se pueden presentar durante el periodo de trabajo, también el empowerment se basa en tener confianza con los trabajadores y dar la libertad para que ellos mismos sean dueños de su propio trabajo y tomar decisiones sobre ellas.

Según Caurin (2017) menciona que las empresas buscan nuevas estrategias con las cuales ser más eficientes. Así como hay innovaciones en tecnología, también se hacen avances en el campo de los recursos humanos y en las estructuras empresariales. Cuando se trata de empoderamiento, una nueva forma de trabajar que se ajusta a las necesidades de las organizaciones actuales. El empoderamiento es una herramienta utilizada por las áreas de Recursos Humanos de las empresas para proporcionar a sus empleados más poder

y responsabilidades en su trabajo, con el objetivo de obtener el máximo rendimiento en el ámbito profesional y personal. De esta manera, los ejecutivos de la empresa delegan a sus empleados y les ofrecen una mayor independencia en su trabajo para que tomen las decisiones que consideren correctas en beneficio de la empresa.

### **Dimensión 1. Delegación de poder**

Según Carrasco (2018) define que el gerente delega poder y compromiso a sus empleados o algunos de ellos puede ocupar labores que requieren de gran dedicación y responsabilidad como tareas totales y algunos de ellos pueden ocupar como tareas específicas es una de las estrategias que se aplica dentro de las organizaciones para reforzar el control interno de sus empleados se puede observar 2 tipos de delegación.

**Totales:** cuando el supervisor escoge un empleado para transferirle absolutamente la autoridad que tiene de la organización a fin de que tome decisiones y velar por las metas establecidas se puede decir que el gerente escoge como su mano derecha para que lo reemplace plenamente.

**Específicos:** Esto sucede cuando delega el mando de una forma parcial a los colaboradores ósea solamente cede algunas labores concretas este cargo desarrolla tareas específicas pero aun así implica que el supervisor debe otorgarle a la persona elegida facultad plena para que este tenga libertad de asumir y efectuar.

La autoridad transfiere responsabilidades en su totalidad o específico a los colaboradores para llevar a cabo las tareas de manera eficiente, estas responsabilidades asignadas pueden ser temporales o indefinidas, todo depende de los colaboradores como asumen sus nuevas responsabilidades.

## **Indicadores**

### **Confianza**

Según Mendez (2020) indica que la confianza es la capacidad de sentirse incondicionalmente seguros frente a las decisiones y acciones de uno mismo, así mismo implica seguridad y motiva mantener y cuidar las relaciones entre las personas, la confianza es la base del éxito para una organización, cuando existe confianza entre los integrantes del equipo el líder delega funciones y responsabilidades porque confía en la capacidad de cada uno de ellos y mejorar la productividad, además permite optimizar el tiempo, las organizaciones deben promover la confianza en sus colaboradores para una mejor productividad.

La confianza en las empresas puede aumentar la productividad, además de crear un ámbito más conveniente para desarrollar el trabajo y consumir las metas de la compañía, también hay diferentes ventajas como incrementar y mejorar la comunicación, aprender a encargar, admitir las críticas constructivas, ser transparente y tener en importancia el capital humano más allá de la interacción profesional.

### **Autoridad**

Según Blanco (2016) menciona que la autoridad es ganarse el respeto y el reconocimiento de sus empleados es en sí mismo un desafío que muchos jefes no enfrentan. La autoridad personal de un líder es consecuencia de los valores y habilidades que manifiesta en su gestión. Es una consideración que las personas que te rodean te reconozcan sin que la empresa pueda concederte o negarte esto. Los valores que confieren autoridad personal han cambiado a lo largo de la historia humana. En esta época de crisis

económica, dificultades e incertidumbre, la capacidad de pilotar el barco en medio de una tormenta adquiere un valor particular sin apartarse de valores esenciales.

La autoridad es la función de un jefe de poder influenciar en su equipo de trabajo y conseguir que ellos desarrollen voluntariamente sus tareas, la autoridad no se imponen, se ganan y son el resultado de los cualidades y valores como jefe, también se hace en el día a día dentro la organización y se fortalece en los instantes de crisis.

### **Liderazgo**

Según De los Santos (2018) afirma que el liderazgo es una habilidad que puede tener cualquier persona y capacidad para desarrollar esas cualidades participativas y fomentar el liderazgo en los empleados y acceder a que participen de manera interactiva en la toma de decisiones, el liderazgo comienza en los directivos son ellos quienes deben facilitar los espacios para argumentar esa habilidad de sus empleados el objetivo de un líder es lograr metas juntamente con sus colaboradores para ello debe empoderar y otorgar informaciones necesaria para que ellos puedan desarrollar sus funciones con libertad y escuchar a los empleados sobre las dificultades que puedan presentar en su actividad laboral es fundamental destacar sus logros y reconocer los problemas que presentan en la realización de sus funciones para luego corregirlos también es muy importante fomentar a un equipo de trabajo para efectuar habilidades de liderazgo en sus empleados, un buen líder capacita a sus personales para que puedan escalar profesionalmente dentro de la organización estas estrategias les motiva y hace que sean más productivos , la confianza que brinda el supervisor fortalece el liderazgo participativo en los trabajadores.

Es la capacidad de un líder para influir en su equipo y gestionarlo. Su objetivo ha de ser maximizar las ventajas y conseguir las metas marcadas. No obstante, sólo algunas de las maneras de liderar son correctas para cada una de las organizaciones ni para todos los empleados, un óptimo o mal liderazgo va a tener su reflejo directo en el rendimiento de la compañía.

### **Dimensión 2. Motivación**

Según León (2019) Expresa que la motivación es un elemento fundamental para el éxito de las organizaciones ya que de esto depende lograr los objetivos propuestos por la empresa así mismo la motivación es una fuerza que permite seguir trabajando con el fin de conseguir cada uno de las metas establecidas, se considera un impulso para los trabajadores que necesitan aumentar su productividad sobre todo ahora que estamos viviendo una situación muy crítica por el covid-19. Debido a su gran relevancia las organizaciones buscan diversos estudios para implementar cuales son las más adecuadas entre ellas menciona los salarios, beneficios sociales, las condiciones físicas del trabajo, el clima laboral, las capacitaciones y reconocimientos estos son las motivaciones que reciben a cambio de su trabajo y la otra forma de motivar está relacionado directamente con los trabajadores con el cargo que ejecuta y las tareas realizadas desde ahí parte la automotivación para los trabajadores.

En la actualidad es muy fundamental la motivación en las organizaciones ya que permite a los trabajadores tener una conducta activa y aumenta la productividad así mismo generan mayor competitividad con un fin de lograr las metas determinadas.

## **Indicadores**

### **Capacitaciones**

Según Jimenez (2020) indica que las capacitaciones laborales son acciones formativas que desarrollan las organizaciones con el fin de ampliar los conocimientos, aptitudes, habilidades y conducta de sus trabajadores esto puede ayudar a tener un cambio y constituir una fuente de mejoramiento en los trabajadores, el objetivo principal de toda forma de capacitación es la transmisión de nuevo saberes, el desarrollo de nuevas destrezas o el aprendizaje en el manejo de nuevas herramientas.

Las capacitaciones son inversiones más rentables que pueden realizar las empresas invertir en el capital humano que beneficia tanto a la organización como a los trabajadores, los líderes deben ser más interesados en su propia formación y responsables de capacitar a los personales a cargo solo así mejoran su desempeño los equipos de trabajo.

### **Reconocimiento**

Según Sordo (2021) menciona que el reconocimiento es uno de los mayores retos de cualquier empresa es la retención del talento humano por ende el reconcomiendo laboral consiste en valorar el trabajo de los trabajadores de manera frecuente, un reconocimiento laboral genera la bienestar, motivación y un buen ambiente laboral y esto mejora la productividad de los trabajadores. Reconocer la labor del profesional constituye una de las principales fuentes de satisfacción personal y laboral del individuo

El reconcomiendo laboral es una técnica para retener el talento humano, es necesario que los trabajadores se sientan reconocidos por la labor que realizan y que su aportación en la empresa es muy necesaria para lograr alcanzar el éxito.

## **Automotivación**

Según Torres (2017) amerita que la automotivación es la habilidad más poderosa para que una persona se motive a sí mismo en pos de un objetivo que se ha planteado alcanzar para una organización contar con empleados motivados son capaces de adaptarse con facilidad a los cambios y les resulta fácil sobreponerse ante las adversidades, mejora y reconoce sus fortalezas así mismo aumenta su optimismo. Además empleados auto motivado requieren menos control para realizar sus tareas entonces se puede decir se pierde menos tiempo y son más productivos y eficaces.

La automotivación es una de las capacidades más poderosas para lograr resultados. Un profesional motivado sabe sobreponerse a la adversidad, aprende a mejorar y a reconocer sus fortalezas, se incrementa su optimismo, potencia una imagen más segura de sí misma y es más feliz con su trabajo y vida, generalmente para la organización disponer de empleados motivados provoca a los cambios.

## **Dimensión 3. Toma de decisiones**

Ramirez (2020) señala que la toma de decisiones es el proceso mediante el cual se elige una opción de entre varias posibilidades ante un problema y su resolución para determinar cómo se llevarán a cabo determinadas acciones que afectan a la empresa. A través de la toma de decisiones en la organización define las situaciones problemáticas para luego analizar si se está logrando el objetivo deseado, el proceso de toma de decisiones en las organizaciones debe ser flexible con la finalidad de adoptar diferentes enfoques pero siempre respetando el marco legal y seguir las normas marcadas dentro de la empresa de esta manera para asegurar que todas las decisiones tomadas se hacen dentro de lo dispuesto

por las leyes. Existen diferentes tipos de toma de decisiones entre los cuales las decisiones individuales corresponden a cualquier colaborador de la empresa que toma las decisiones en su día a día. Cada decisión tomada es bajo control por que un error cometido en el tiempo puede traer ciertas consecuencias económicas o pérdida de clientes en cambio las decisiones programadas son aquellos que se realizan usualmente y que además existen procedimientos ya establecidos, las decisiones de riesgo son las que pone en prieto al encargado por que se toman en situaciones de crítica o crisis para la organización una mala decisión puede traer consecuencias graves para la organización por ende se debe tener bastante cuidado en estos casos.

La toma de decisiones son procesos mediante el cual se puede elegir entre varias opciones para la solución ante posibles problemas, a través de la toma de decisiones las organizaciones definen situaciones problemáticas para luego analizar si los objetivos establecidos se están logrando.

## **Indicadores**

## **Compromiso**

Según Martinez (2019) argumenta que el compromiso de los empleados con la organización define el grado de responsabilidad, cuando un empleado está comprometido con la empresa se esfuerza de manera voluntaria para cumplir sus tareas y hacer bien, para crear y realizar un buen trabajo no solo se necesita estar comprometida si no también estar suficientemente motivado para que puedan rendir y desenvolverse en su trabajo. Se puede mencionar diferentes estrategias para lograr el compromiso de los empleados con la

empresa; contratar personas idóneas te ayuda a sobrellevar ms fácil la cultura laboral es muy fundamental incorporar desde un inicio a personas que compartan visión y misión similar a la de empresa así mismo es muy importante reconocer el esfuerzo de los empleados, toda organización deben apreciar los trabajaos que realizan los empleados se puede decir que es uno de los factores para poder lograr el compromiso de la misma forma se debe invertir en los personales brindar capacitaciones, ayudar a desarrollar sus habilidades de comunicación, trabajo en equipo, así mimo es muy importante complementar una diversión en el trabajo y la comunicación libre y directa con sus fejes.

El compromiso es el nivel de responsabilidad que sienten los colaboradores de su trabajo en la organización y están comprometidos, trabajan honestamente para que sus tareas este bien realizadas, es importante que los trabajadores este bien motivados a nivel emocional para así lograr los objetivos de la empresa.

### **Autoestima**

Según Ariño (2017) manifiesta que la autoestima alta de los trabajadores en el campo laboral permite tener confianza en uno mismo y sentirse seguros así mismo les permite una actitud positiva para afrontar nuevos retos y decisiones, la confianza en uno mismo permite disminuir el miedo y las inseguridades por ende las organizaciones deben fomentar la autoestima en sus empleados se puede decir que un equipo motivado y con un percepción de sí mismos aumenta la productividad y se consigue mejores resultados.

En una empresa la autoestima permite solucionar los diferentes desafíos laborales que facilita salir de los problemas, un empleado con una autoestima alta busca retos

complicados y se propone afrontar para el beneficio de la organización y también se beneficia el empleador mismo por que pierde sus miedos y sus debilidades.

### **Autonomía**

Según Verdezoto (2018) define que la libertad que se les otorga a los colaboradores para que puedan planificar sus trabajos acorde a sus capacidades y pueda tomar decisiones con libertad esto encamina a un mayor nivel de confianza y creatividad. Esto hace sentir al trabajador valorado y su autoestima se ve reforzado y junto a ello la sensación del éxito profesional, además de ello si la libertad concedida está relacionado con la flexibilidad de los horarios, toma de decisiones de como ejecutar sus tareas, lo que hará que se sienta más cómodo en la organización.

En el ámbito empresarial es el elemento fundamental para lograr la participación de los trabajadores y sin la autonomía no habría la socialización entre los colaboradores de la empresa y cuando otorgas libertad para que realice su trabajo se da más confianza a los trabajadores para que aplique su capacidad y creatividad.

## **Marco conceptual**

### **Estrategias de empowerment**

Las mejores estrategias es delegar a los trabajadores y motivar a que tomen decisiones inmediatas para fortalecer su desempeño laboral así ellos se sentirán dueños y responsables de su trabajo ya que no habrá necesidad de rendir cuentas ante los niveles superiores por que estarán en contacto con los responsables de la organización. La técnica sin duda es una buena estrategia para lograr empleados motivados y comprometidos con la empresa.

### **Delegar**

Según Carrasco (2018) Amerita que delegar es encomendar tareas de los responsables de la empresa así mismo permite encontrar talentos y a la vez aumenta el compromiso de los colaboradores para delegar una función se debe tener en cuenta que los empleados deben contar con habilidades necesarias para llevarlas a cabo dicho tarea, a todo esto se debe reforzar la motivación laboral así mismo el responsable debe otorgar el voto de confianza asegurándose que cada tarea realizada debe cumplirse con diligencia.

Delegar no significa decirle a la persona lo que debe hacer sino transferir parte del trabajo y ceder el control de este y motivar a la toma de decisiones. Una vez determinado el trabajo que se desea delegar se debe elegir a la persona idónea para llevar acabo es la de aumentar su compromiso con la organización, pero también se debe tener en cuenta que la asignada es de su interés.

## **Autodirección**

Según Torres (2017) afirma que se debe conocer a cada uno de los trabajadores y permitir que ellos tomen las riendas de su trabajo y se auto dirijan según su estilo y personalidad por ende la elección de la persona es fundamental ya que depende de ellos crecer y aumentar la productividad en caso fuera una mala elección podría convertirse en un desastre, con colaboradores que creen ser el jefe y a otros el egoísmo les impedirá colaborar con los de más.

La autodirección dentro de una organización son de vital importancia porque sus capacidades de sus líderes ordenan tareas al inicio del trabajo y así definen cuales son las actividades primarios y secundarios para poder alcanzar los objetivos de la empresa.

## **Compartir responsabilidades**

Según Ramirez (2020) Manifieta que no solo es delegar tareas si no es de compartir asuntos relacionados de la organización con los trabajadores de esta manera se genera una relación de mayor confianza y cercanía con los colaboradores lo que se busca que ellos tengan libertad y confianza para comunicarse o dar sus opiniones, tomar decisiones o de asumir nuevas responsabilidades.

A medida que se implemente estas técnicas de empowerment el progres será notorio de los diferentes colaboradores, cada uno tomaran su propio ritmo cabe señalar que hay colaboradores hechos para asumir responsabilidades mientras los otros se sienten más cómodos con roles inferiores, además los colaboradores que tienen madera de líderes

tienen la oportunidad de ascender en la organigrama de la organización gracias a las habilidades y capacidad que puedan demostrar.

### **Incentivos monetarios**

Es el importe que percibe los colaboradores por su trabajo los diversos tipos de sueldos como: bonos, comisiones, incentivos por producción, incentivos por méritos corresponden a los incentivos monetarios es un recurso para mantener motivados a los trabajadores y recompensar el esfuerzo y desempeño a sus actividades.

Los incentivos monetarios son recompensas más utilizados en las organizaciones que se basan en mejorar la motivación y satisfacción de los empleados, también aumenta la productividad en las actividades que realizan.

### **Micro y Pequeñas Empresas (Mypes)**

Según Tazza (2018) manifiesta que las MYPES en todo el mundo surgieron en la década de los años 80 para dar solución al problema de desempleo y los bajos remuneraciones que estaban experimentando los empleados. En Perú, las MYPES reaparecieron en la década de los años 80, hoy en día son de suma importancia en el sector productivo y fundamental para la economía de nuestro país. Según la información del Ministerio de la producción, son fundamentales porque son fuente de empleo para la sociedad el 85% de la PEA aportan el 40% al producto interno bruto (PIB), de esta manera constituye el principal motor de la economía nacional. El micro y pequeñas empresas en el Perú han logrado incrementar la producción en los últimos años en los mercados

internacionales. Proporcionando innumerables empleos, reduciendo la pobreza a través de actividades de esta manera contribuye al ingreso nacional y al desarrollo económico.

La mortalidad de los micro y pequeñas empresas esta asociado en la gestión de calidad (falta de competitividad). Según Velasquez (2017) identifica tales falencias, ausencia de certificaciones de calidad, analfabetismo tecnológico, inadecuada gestión de Riesgo, todo esto se debe a que las personas que toman las riendas de las microempresas carecen de conocimientos administrativos necesarias, para derijir la empresa hacia el éxito y entre ellas el factor mas relevante no toman en cuenta el empowerment, la mayoría de los emprendedores trabajan de forma impiríca, enfocan sus esfuerzos en la gestión diaria, mas no establecen estrategias, objetivos, visión, misión y si tienen, no trabajan en función a ello sin embargo la principal causa del cierre de la microempresas es la quiebra financiera por lo que es funadmental hacer énfasis a las variables asociadas de la salud financiera de los negocios.

Según estudios que se están realizando actualmente por falta de formación o consolidación, las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) fracasan antes de sus primeros tres años, ya que más del 50% de los emprendedores son jóvenes menores de 24 años.

### **III. HIPÓTESIS**

Según Fernandez & Mendoza (2018) define que las investigaciones llevan hipótesis para mostrar relaciones de causa y efecto pero no toda las investigaciones se formulan, como lo hace la investigación descriptiva dado que son más precisas las especificaciones de las características, ya que se intenta describir la situación del problema y que es suficiente con plantear preguntas de investigación.

En la presente tesis de investigación titulada Empowerment en las micros y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito san juan bautista, Ayacucho, 2020. No se planteó hipótesis por ser una investigación de nivel descriptiva-de propuesta.

## **IV. METODOLOGÍA**

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

La metodología de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta

Según Fernandez & Mendoza (2018) señala que el diseño de la investigación no experimental son estudios realizados sin manipulación deliberada de variables y que los fenómenos se observan solo en su entorno natural para luego analizar.

Fue no experimental por que no se manipuló deliberadamente al variable Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020, ya que el estudio solo se observó en su contexto natural sin sufrir modificaciones ni manipulación.

El diseño de la investigación fue transversal así como lo manifiesta Fernandez & Mendoza (2018) quienes indican que un diseño transversal se realiza en un tiempo determinado y especifica las propiedades, características y los perfiles de los individuos también permiten detallar, analizar las propiedades más importantes e interpretar la naturaleza actual de las características del problema planteado.

Fue transversal porque el estudio de investigación el Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020, se realizó en un tiempo y espacio determinado y se analizó los datos recopilados de los variables en un periodo de tiempo sobre la muestra en estudio

La investigación fue descriptiva puesto que según los autores Fernández & Mendoza (2018) definen que la investigación descriptiva consiste en describir las principales características de la realidad existente en la microempresa.

La investigación fue descriptiva porque solo se describió el variable Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020, las principales características de la realidad existente en el microempresa.

La investigación fue de propuesta porque según Fernández & Mendoza (2018) definen que se observa objetivamente el variable, identificando características, comportamiento, relación de hechos para luego analizar y proponer acciones de mejora.

La investigación fue de propuesta porque se elaboró una propuesta y un plan de mejora a los resultados encontrados y dar solución a los problemas con respecto al Empowerment en los micros y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.

## **4.2.Población y muestra**

### **Población**

Según Fernandez & Mendoza (2018) ameritan que la población es un grupo de personas, bienes o negocios en tienen características en común, es un conjunto del fenómeno a estudiar en su totalidad donde las unidades a estudiar de la población tienen características en común que se estudia y dan lugar a los datos de investigación.

La población de la presente investigación está conformada por 10 trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.

Para Fernandez & Mendoza (2018) definen la unidad de muestra como es el subconjunto de la población, ya que pocas veces es posible medir a toda la población por ende se opta seleccionar una muestra y desde luego se busca que el subconjunto sea el fiel reflejo del conjunto de población. Así mismo menciona que la muestra se categoriza en dos grandes ramas: como las muestras no probabilísticas y las muestras probablísticas ya las muestras probablísticas tienen la misma posibilidad de ser escogidos como muestra dentro de los elementos de la población mientras las muestras no probabilísticas dependen de causas relacionados con las características de la investigación.

En la investigación Se utilizó una muestra probabilística de 10 trabajadores del micro y pequeña empresa de la pollería El Mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista.

### 4.3. Definición y operacionalización de la variable e indicadores

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala de Medición
Empowerment	Según Afirma Bacqué & Biewener (2016) la herramienta de empowerment es aplicado por muchas empresas como una estrategia para mejorar la interrelación entre los colaboradores y sus jefes. Básicamente esta herramienta consiste en delegar poder y responsabilidad a los colaboradores para que ellos se sientan motivados y puedan resolver los problemas y tomar decisiones sin la necesidad de estar consultando a sus jefes.	<b>Delegación de poder</b> Es delegar poder y compromiso y responsabilidad a los empleados como tareas totales y algunos de ellos pueden ocupar como tareas específicas lo sostiene el autor Carrasco (2018)	Confianza	4. ¿Existe confianza entre el líder y sus colaboradores?	Escala de liker
			Autoridad	5. ¿Le han designado el control para asumir alguna actividad?	
			Liderazgo	6. ¿Brindas alternativas de solución ante acontecimientos que se presentan en el trabajo diario?	
		<b>Motivación</b> La motivación es un elemento fundamental para el éxito de las organizaciones así mismo la motivación es una fuerza que permite seguir trabajando con el fin de conseguir cada uno de las metas establecidas lo sostiene el autor León (2019)	Capacitaciones	7. ¿La empresa les ofrece sesiones de capacitaciones?	
			Reconocimiento	8. ¿Le brindan incentivos no monetizados a su trabajo realizado?	
			Automotivación	9. ¿Se siente auto motivado por los trabajos que realiza?	
		<b>Toma de decisiones</b> la toma de decisiones es el proceso mediante el cual se elige una opción de entre varias posibilidades ante un problema y su resolución para determinar cómo se llevarán a cabo determinadas acciones	compromiso	10. ¿Ud. Tiene conocimiento cual es el objetivo y la meta de la empresa?	
			Autoestima	11. ¿Tus ideas y sugerencias sobre el trabajo a diario se toman en cuenta?	
			Autonomía	12. ¿Tiene autonomía para tomar decisiones en las actividades que realiza?	

#### **4.4. Técnicas e instrumentos**

##### **Encuesta**

Para la recopilación de datos se utilizó la técnica de la encuesta. Según Arias (2018) define la encuesta como el instrumento más utilizado para recolectar datos la cual consiste en conjunto de preguntas respecto al variable a medir. Así mismo menciona que este método es más apropiado y eficiente para las investigaciones.

La técnica que se utilizó para el recojo de información fue la encuesta, la cual estuvo direccionado a los 10 trabajadores de la pollería El Mostrito S.A.C. se aplicó la encuesta de forma personalizada para obtener información sobre los aspectos relacionados con la investigación, esta técnica permitió conocer las técnicas de empowerment.

##### **Cuestionario**

El instrumento utilizado fue el cuestionario. Según Arias (2018) define que el cuestionario es un instrumento que agrupa una serie de preguntas, es un formato simple que permite obtener y registrar datos que se consideran esenciales y concretas para posteriormente analizar e interpretar al objeto de estudio que cuya estructura quedan registradas.

El instrumento que se utilizó para el recojo de información fue el cuestionario, la cual estuvo elaborado las 3 primeras preguntas para el variable de estudios de empowerment y las 3 siguientes preguntas para la dimensión de delegación de poder, 3 preguntas para la dimensión motivación y finalmente 3 preguntas para la dimensión de toma de decisiones haciendo un total de 12 preguntas dirigido a los trabajadores de la pollería El Mostrito S.A.C.

#### **4.5. Plan de análisis**

Según Fernandez & Mendoza (2018) señala que es un instrumento de dirección con un conjunto de pautas bajo las cuales se realiza una investigación para obtener la información que se desea así mismo son técnicas que ayudan responder las preguntas formuladas, en las investigaciones cuantitativas las técnicas serán esencialmente estadísticas

Después de concluir con la aplicación del cuestionario que se realizó a los trabajadores del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. a través de la técnica de la encuesta. Se prosiguió a tabular y elaborar las tablas y figuras de acuerdo con el variable y teniendo en cuenta sus dimensiones se calculó las frecuencias y porcentajes, para lo cual se empleó el programa Excel. Posteriormente se hizo el análisis e interpretación de los datos recopilados a través de la de encuesta

Se utilizó los siguientes programas informáticos para el desarrollo de la investigación. Microsoft Excel para para realizar las tablas y figuras estadísticas, Microsoft Word para la redacción del tesis de investigación y se utilizó el programa PDF para la conversión y presentación de la investigación final, además, se empleó el programa anti plagio turnitin para comparar el porcentaje de similitud de la investigación con otros estudios similares, así mismo se ejecutó el programa mendeley para realizar las referencias bibliográficas. Finalmente se utilizó el programa Power Point para elaborar las diapositivas para la ponencia y sustentación final.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Título	Enunciado del Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e Instrumentos	Plan de Análisis
<p>Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020</p>	<p>¿Cómo es el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020?</p>	<p><b>Objetivo General</b>                      Describir como es el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020</p> <p><b>Objetivo Específicos</b>  <b>1</b> Describir como es la delegación de poder en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.  <b>2</b> Describir como es la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.  <b>3</b> Describir como es la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.  <b>4</b> Elaborar el plan de mejora de las estrategias de empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.</p>	<p>Empowerment</p>	<p><b>Población</b>                      La población está constituida con los 10 trabajadores</p> <p><b>Muestra</b>                      Se utilizó una muestra de 10 trabajadores</p>	<p><b>Diseño :</b> no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta</p>	<p><b>Técnica:</b>                      Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b>                      Cuestionario</p>	<p>-Microsoft Excel</p> <p>-Microsoft Word</p> <p>-PDF</p> <p>Microsoft power point</p> <p>-Turnitin</p> <p>-Mendeley.</p>

#### **4.7.Principios éticos**

La ética es un conjunto de valores a que se adapta la sociedad. La ética indica la práctica de la buena acción y el bien común en esencia, la ética es un conjunto de principios la forma de cómo vivir la vida e incluye la buena conducta o comportamiento humano y también inflú en la investigación.

El tiempo que duró la investigación titula empowerment en el micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería El Mostrito, se consideró los principios éticos que permitieron que la información sea transparente y veraz

**Protección a las personas:** En la encuesta que se realizó se protegió a los datos de los participantes, la investigación es el fin y no el medio por ello se necesita cierto grado de protección, el cual se determinó de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtenga un beneficio.

Los proyectos de investigación se trabajan con personas por ende se debe respetar la dignidad humana, identidad, diversidad, confiabilidad y la privacidad este principio no solo se aplicará a las personas que están sujetas a la investigación que dispongan a la información adecuada.

**Libre participación y derecho a estar informado:** Toda persona que participa en actividades de investigación tienen derecho a ser informados los propósitos y el fin de la investigación en el cual participan y ellos tiene la libertad de hacer la elección de participar en ella o no. (Ver anexo 05)

**Beneficencia y no maleficencia:** Toda investigación debe contar con beneficio positivo y justificado esto permitió el cuidado de la vida de las personas y el bienestar de los participantes

de la investigación. La información obtenida como sus ideas opiniones fue respetado sin juzgar para evitar causar algún inconveniente de tal forma que los datos obtenidos se utilizó con fines académicos.

**Justicia:** El cuestionario se elaboró el mismo contenido para todos, y fueron tratados por igualdad y de manera justa, para empezar la encuesta se les informó la finalidad de la investigación en proceso así mismo al representante de la empresa se le informo que al finalizar la investigación se les informará los resultados.

**Integridad científica:** En la investigación se respetaron los valores y principios de cada participante, los datos obtenidos se encuentran en la investigación sin ninguna manipulación de los resultados, cada información de las bases teóricas fueron extraídos de autores confiables y respaldados con el programa anti plagio turnitin y fue presentado la tesis con el porcentaje aceptable por la universidad.

**Libre participación y derecho a ser informado:** Antes de pasar hacer la encuesta se les comunico a los colaboradores sobre el documento de consentimiento informado con fin de que la información que ellos proporcionen es totalmente voluntaria así mismo se les absolvió las dudas que ellos presentaban y se les recalco que no están obligados a someterse a la encuesta si no lo creían pertinente.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1.**

*Características del empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería El Mostrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020*

EMPOWERMENT	N	%
<b>Considera que la empresa ayuda a crear y desarrollar talentos</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	6	60.00
A veces	3	30.00
Casi Siempre	1	10.00
Siempre	0	0.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>El líder brinda información sobre los acontecimientos</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	6	60.00
A veces	3	30.00
Casi Siempre	1	10.00
Siempre	0	0.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>El líder siempre está dispuestos a compartir sus conocimientos</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	6	60.00
Casi Siempre	2	20.00
Siempre	2	20.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

**Nota:** Cuestionario aplicado a los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería El Mostrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020

**Tabla 2.**

*Características de la delegación de poder en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería El Mostrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020*

DELEGACIÓN DE PODER	N	%
<b>Existe confianza entre el líder y sus colaboradores</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	4	40.00
Casi Siempre	6	60.00
Siempre	0	0.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Le han designado el control para asumir alguna actividad</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi Siempre	6	60.00
Siempre	4	40.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>alternativas de solución ante acontecimientos</b>		
Nunca	0	20.00
Casi Nunca	0	20.00
A veces	6	60.00
Casi Siempre	2	0.00
Siempre	2	0.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

**Nota:** Cuestionario aplicado a los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro

pollerías: caso pollería El Mostrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020

**Tabla 3.**

*Características de la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería El Mostrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.*

MOTIVACIÓN	N	%
<b>la empresa les ofrece sesiones de capacitaciones</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	7	70.00
A veces	2	20.00
Casi Siempre	1	10.00
Siempre	0	0.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Le brindan incentivos no monetizados a su trabajo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi Siempre	6	60.00
Siempre	4	40.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Se siente auto motivado por los trabajos que realiza</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi Siempre	6	60.00
Siempre	4	40.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

**Nota:** Cuestionario aplicado a los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro

pollerías: caso pollería El Mostrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020

**Tabla 4.**

*Características de la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías:  
caso pollería El Mostrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020*

TOMA DE DECISIONES	N	%
<b>conoce cuál es el objetivo y la meta de la empresa</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	1	10.00
A veces	3	30.00
Casi Siempre	6	60.00
Siempre	0	0.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Tus ideas y sugerencias se toman en cuenta</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	6	60.00
A veces	3	30.00
Casi Siempre	1	10.00
Siempre	0	0.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Tiene autonomía para tomar decisiones</b>		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	3	30.00
A veces	5	50.00
Casi Siempre	2	20.00
Siempre	0	0.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

**Nota:** Cuestionario aplicado a los colaboradores en las micro y pequeñas empresas del rubro

pollerías: caso pollería El Mostrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020

**Tabla 5.**

*Elaborar el plan de mejora de las estrategias de empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería El Mostrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020*

<b>Problemas encontrados</b>	<b>Surgimiento del problema</b>	<b>Acción de Mejora</b>	<b>Responsables</b>
No ayuda a crear y desarrollar talentos de los trabajadores.	carece las prácticas de un líder entrenador	Hacer más énfasis en las buenas causas de un líder transaccional identificar y desarrollar las fortalezas de su equipo para el crecimiento y éxito de sus colaboradores.	Gerente
El líder no informa los acontecimientos actuales de la empresa.	Falta de confianza en los trabajadores	El líder debe comunicarse constantemente y ser transparente con el equipo de esta manera se evitan secretos, información no contrastada e incluso noticias falsas que puedan llegar a desestabilizar el equipo y los procesos de trabajo	
La empresa no les ofrece sesiones de capacitaciones	Falta de motivación	La empresa debe organizar capacitaciones eventuales como parte de la motivación beneficios sociales, clima laboral, agradecimiento por su labor y esfuerzo a los trabajadores y mejorar la remuneración.	
Nunca se toma en cuenta sus ideas y sugerencias de los colaboradores	Falta e interés del parte del líder hacia los colaboradores	El líder debe organizar reuniones una vez a la semana, pedir a cada uno sus ideas escuchar las sugerencia de sus colaboradores, los empleados no solo pueden compartir su tiempo si no sus experiencias, sus conocimientos, talentos y expectativas.	

**Nota:** Elaborado por el investigador

## **PLAN DE MEJORA**

### **1. Datos generales**

**Razón social:** Servicios e inversiones CAM-PERÚ S.A.C.

**Ubicación:** Av. Cusco 427, Ayacucho

**Representante:** Gerente

**Actividad económica:** Pollería chifa El Mostrito S.A.C.

### **2. Misión**

Somos una empresa, enfocados en desarrollar una gastronomía de calidad, innovando el contenido de nuestros platos; principalmente fusionando el pollo a la brasa con platos orientales y productos regionales. Nos esmeramos en brindar lo mejor en calidad, rapidez y atención. Considerado a nuestros clientes como lo más importante de nuestra empresa, y lo atendemos en lo posible con colaboradores de mayor talento en el mercado.

### **3. Visión**

Ser reconocida como una de las empresas líderes en la región Ayacucho.

### **4. Objetivos Organizacionales**

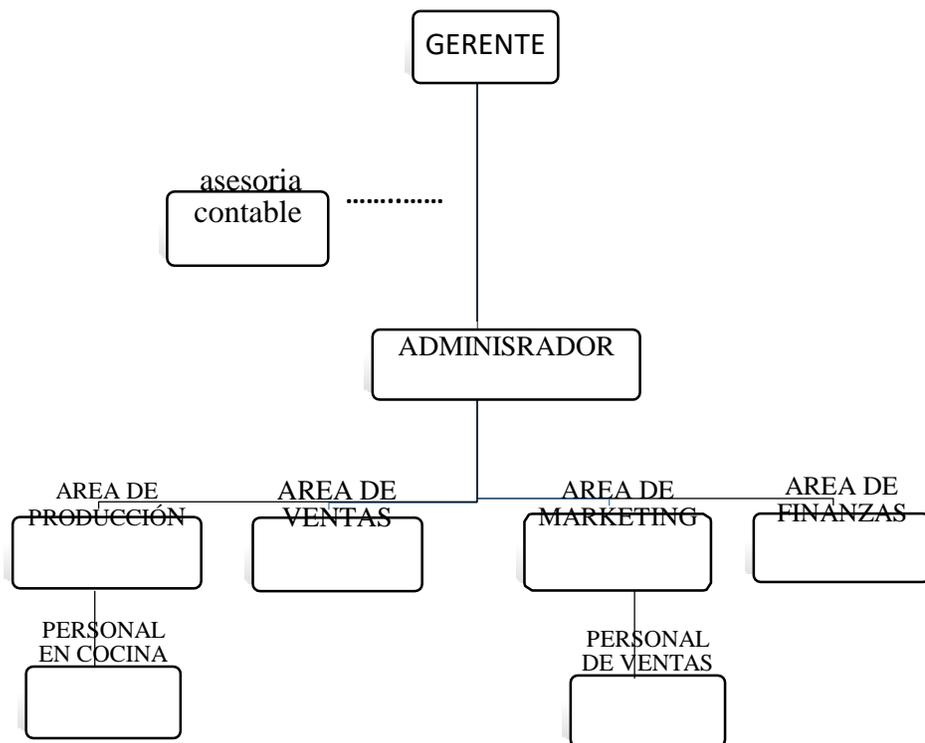
- Mejorar la atención al cliente continuamente, con un trato más personalizado hacia ellos.
- Mantener y mejorar la calidad de nuestros pollos de acuerdo a los requerimientos de los clientes.
- Ofrecer un ambiente acogedor que haga pasar bien al cliente en el momento

### **5. Productos o servicios**

Restaurante, Pollería, Chifa "El Mostrito" se dedica Actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas.

## 6. Estructura Orgánica

### 6.1. Organigrama



## 6.2. Descripción de funciones

<b>Cargo</b>	<b>Administrador</b>
<b>Perfil</b>	*Licenciado en administración de empresas.  *Con experiencia y conocimiento en el rubro.
<b>Funciones</b>	Su función es planificar, organizar, dirigir, controlar y asegurar el crecimiento y la consolidación de la pollería El Mostrito además controlar al personal durante su actividad de trabajo.

<b>Cargo</b>	<b>Asistente Administrativo</b>
<b>Perfil</b>	* Estudios universitarios y/o técnicos.  *Experiencia en laborales administrativos.
<b>Funciones</b>	Remplaza al administrador cuando él no se encuentra en el negocio así mismo su función es apoyar al administrador.

<b>Cargo</b>	<b>Jefe de Almacén</b>
<b>Perfil</b>	*Estudios universitarios en administración.  *Experiencia en logística, buena relación con proveedores.
<b>Funciones</b>	Su función es controlar las diferentes actividades y acciones realizadas al abastecimiento de los productos automotrices.

<b>Cargo</b>	<b>Contador</b>
<b>Perfil</b>	*Estudios universitarios y/o técnicos.  *Experiencia en laborales contables.
<b>Funciones</b>	Su función la situación financiera de la empresa, los gastos e ingresos, como los pagos y cobros pendientes de la empresa.

<b>Cargo</b>	<b>Personal de atención al cliente</b>
<b>Perfil</b>	*Estudios universitarios y/o técnicos.  *Conocer el funcionamiento de productos automotrices.  *Buena comunicación, valores e innovación.  *Tener experiencia mínima de un año en el área de trabajo.
<b>Funciones</b>	*Esta área se encarga de tener una comunicación con el cliente personalizada.  *Asesorar a los clientes con los mejores productos y marcas.  *Tener ordenado el mostrador de productos para la buena vista del comprador

<b>Cargo</b>	<b>Caja</b>
<b>Perfil</b>	*Estudios universitarios y/o técnicos.  *Experiencia en laborales contables.
<b>Funciones</b>	Su función llevar un control de las ventas realizadas en el día.

<b>Cargo</b>	<b>Chofer</b>
<b>Perfil</b>	*Estudios secundaria completa.  *Experiencia 1 año.
<b>Funciones</b>	Es el encargado de manejar al momento de distribuir los productos a los clientes.

<b>Cargo</b>	<b>Ventas</b>
<b>Perfil</b>	*Estudios secundaria completa.  *Experiencia 1 año en atención al cliente.
<b>Funciones</b>	Su función es atender e informar a los clientes sobre los productos y sus precios.

<b>Cargo</b>	<b>Despacho</b>
<b>Perfil</b>	*Estudios secundaria completa.  *Experiencia 1 año en atención al cliente.
<b>Funciones</b>	Los despachadores reciben la orden de venta y retiran la mercadería para llevarla al área de entrega.

## 7. Diagnostico general

<p><b>FODA</b></p>	<p><b>Fortalezas</b></p> <p>F1: Infraestructura adecuada para el funcionamiento del negocio.</p> <p>F2: Ofrece servicios innovadores y variedad de platos.</p> <p>F3: Personal altamente capacitado e idóneo.</p>	<p><b>Debilidades</b></p> <p>D1: Falta de excelencia en atención al público.</p> <p>D2: Problemas de comunicación entre Gerencia y los trabajadores</p> <p>D3: Falta de personal en ocasiones.</p>
<p><b>Oportunidades</b></p> <p>O1: Expansión en otros distritos</p> <p>O2: Estímulo del gobierno al crear el día del Pollo a la Brasa.</p> <p>O3: Aumento de la clientela</p>	<p><b>Estrategia FO</b></p> <p><b>FO1:</b> Tener personales capacitados es importante para convertir la empresa en una cadena nacional.</p> <p><b>FO2:</b> Ofrecer servicio innovadores y variedad de platos y es una buena ayuda que el gobierno estimule el día del pollo a la brasa.</p>	<p><b>Estrategia DO</b></p> <p><b>DO1:</b> Se puede tomar en cuenta las recomendaciones de los clientes para convertir la empresa en una cadena nacional.</p> <p><b>DO3:</b> Contratar más personales para cubrir plazas desiertas</p>
<p><b>Amenazas</b></p> <p>A1: Amplia cartera de competidores en el mercado.</p> <p>A2: Imitación de los servicios de parte de la competencia.</p>	<p><b>Estrategia FA</b></p> <p><b>FA1:</b> La infraestructura adecuada es un factor para marcar la diferencia de los competidores.</p> <p><b>FA2:</b> La empresa ofrece servicios innovadores y variedad de platos es un factor para sacar ventaja de la competencia.</p>	<p><b>Estrategia DA</b></p> <p><b>DA1:</b> Se puede capacitar a los personales para aumentar la productividad.</p> <p><b>DA2:</b> Contratar más personales en ocasiones.</p>

## 8. Indicadores de gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de los indicadores dentro de las Mypes</b>
La empresa casi nunca ayuda a crear y desarrollar talentos.	Hacer más énfasis en las buenas causas de un líder transaccional identificar y desarrollar las fortalezas de su equipo de trabajo para el crecimiento y éxito de sus colaboradores.
El líder no informa los acontecimientos actuales de la empresa.	La comunicación en una organización es fundamental, el líder debe comunicar que se espera de ellos para el crecimiento de la organización y tener al tanto de los acontecimientos que pasado la organización.
El líder no brinda sesiones de capacitación.	La empresa debe organizar capacitaciones eventuales como parte de la motivación beneficios sociales, clima laboral y mejorar la remuneración.
El líder no se toma en cuenta sus ideas y sugerencias de los colaboradores.	El líder debe organizar reuniones una vez a la semana, pedir a cada uno sus ideas escuchar las sugerencia de sus colaboradores, los empleados no solo pueden compartir su tiempo si no sus experiencias, sus conocimientos, talentos y expectativas.

## 9. Problemas

<b>Indicadores</b>	<b>Problema</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
La empresa casi nunca ayuda a crear y desarrollar talentos.	El líder no ayuda a crear talentos en sus empleados	El representante no tiene estudios superiores por lo que no conocen con exactitud el término de empowerment.
El líder no informa los acontecimientos actuales de la empresa.	el líder no informa los acontecimientos que surgen en la empresa a los trabajadores	El líder no tiene confianza en los empleados por lo que no informa los sucesos de la empresa.
El líder no brinda sesiones de capacitación.	El representante no se preocupa en capacitar a los empleados	El líder no toma en cuenta a sus empleados
El líder no en toma en cuenta sus ideas y sugerencias de los colaboradores.	El representante no toma en cuenta las ideas y sugerencias de los empleados.	El líder no motiva a los empleados a que tomen decisiones tampoco sus ideas no son considerados.

## 10. Establecer acciones de mejora

Indicadores	Problema	Acción de mejora
La empresa casi nunca ayuda a crear y desarrollar talentos.	El líder no ayuda a crear talentos en sus empleados	Hacer más énfasis en las buenas causas de un líder transaccional identificar y desarrollar las fortalezas de su equipo de trabajo para el crecimiento y éxito de sus colaboradores.
El líder no informa los acontecimientos actuales de la empresa.	el líder no informa los acontecimientos que surgen en la empresa a los trabajadores	La comunicación en una organización es fundamental, el líder debe comunicar que se espera de ellos para el crecimiento de la organización y tener al tanto de los acontecimientos que pasado la organización.
El líder no brinda sesiones de capacitación.	El representante no se preocupa en capacitar a los empleados	La empresa debe organizar capacitaciones eventuales como parte de la motivación beneficios sociales, clima laboral y mejorar la remuneración.
El líder no en toma en cuenta sus ideas y sugerencias de los colaboradores.	El representante no toma en cuenta las ideas y sugerencias de los empleados.	El líder debe organizar reuniones una vez a la semana, pedir a cada uno sus ideas escuchar las sugerencia de sus colaboradores, los empleados no solo pueden compartir su tiempo si no sus experiencias, sus conocimientos, talentos y expectativas.

## 12. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Actividades	Campo temático	Recursos tecnológicos	Tiempo
Implementar una cultura de empowerment en la empresa y definir claramente los nuevos valores que se van a desarrollar en el trabajo como por ejemplo: El compromiso, la calidad en el trabajo, la lealtad, el compañerismo y la responsabilidad.	Implementar la cultura de empowerment	Brindar información detallada de la organización como misión, visión, objetivos y metas. - Asignar cada función a los trabajadores según sus habilidades. - Comunicar los resultados. - Cada colaborador debe contar con las herramientas necesarias para realizar las actividades. - Realizar una retroalimentación de los resultados obtenidos.	Material impreso	2 mes
Ejecutar talleres de motivación.		- Brindar información sobre las ventas así mismo otorgar responsabilidades - Promover las habilidades de los trabajadores.	-Material impreso -Proyectos -Plumones	3 meses
Ejecutar talleres de capacitación para el desarrollo potencial de los trabajadores y fomentar a la toma de decisiones.	Talleres de capacitación	- Brindar reconocimiento por los logros obtenidos. - Promover la participación	-Proyector -Almuerzos	4 meses



## 5.2. Análisis de los resultados

### **De acuerdo tabla 1: Describir como es el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020**

La empresa ayuda a crear y desarrollar talentos: El 60% de los trabajadores manifiesta que casi nunca la empresa no ayuda a crear y desarrollar talentos. (Tabla 1) estos resultados coinciden de Velarde (2021) quien obtuvo el resultado que el 60% de los de los trabajadores manifestaron que casi nunca les ayuda a desarrollar talentos, pero contrasta con el resultado de Saavedra (2020) quien indicó que el 85% de los trabajadores resaltaron que el líder les ayuda a desarrollar y crear talentos. Como se puede apreciar los resultados de la pollería El Mostrito S.A.C. El propietario no ayuda a crear y desarrollar talentos.

Acontecimientos actuales: El 60% de los trabajadores manifiestan que sus jefes casi nunca les comunica los acontecimientos actuales. (Tabla 1) estos resultados contrasta de Gonzales (2021) quien indico que el 75% de los trabajadores mencionaron que el líder casi siempre les mantiene informado los acontecimientos de la empresa. Como se puede apreciar en los resultados de la pollería El Mostrito S.A.C. No existe una comunicación de parte del líder.

Compartir conocimientos: El 60% de los trabajadores manifiestan que el líder a veces está dispuesto a compartir sus conocimientos con sus colaboradores. (Tabla 1) estos resultados contrastan con la investigación de Flores (2017) quien manifestó que el 65% de los colaboradores manifestaron que casi nunca el líder comparte sus experiencias con los de más. Como se puede apreciar los resultados de la pollería El Mostrito S.A.C. el líder siempre está dispuesto a compartir experiencias.

**De acuerdo tabla 2: Describir como es la delegación de poder en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020**

Existe confianza: El 60% de los trabajadores manifiestan que a veces hay confianza entre el jefe y sus colaboradores. (Tabla 2) resultado que coincide de Huamaní (2020) quien indicó que el 58% de los colaboradores manifestaron que casi siempre la empresa les brinda confianza, de tal forma como se puede apreciar los resultados de la pollería El Mostrito S.A.C. Los trabajadores tienen confianza con sus jefes.

Control sobre una actividad: El 60% de los trabajadores manifiestan que casi siempre son designados responsabilidades para asumir el control de una actividad. (Tabla 2) estos resultados coinciden de Gonzales (2021) quien indica que el 80% de los colaboradores cuentan con autoridad y responsabilidades así mismo coincide con la investigación de Saavedra (2020) quien indicó el 54% de los colaboradores estar totalmente de acuerdo con las actividades que se les designa a diario, pero resultado que contrasta de Arroyo (2015) quien indicó que el 68% de los colaboradores manifestaron no son empoderado sus responsabilidades. De tal forma como se puede observar los resultados de la pollería El Mostrito S.A.C. la mayor parte de los trabajadores tienen el control para asumir responsabilidades.

Alternativas de solución: El 60% de los trabajadores manifiestan que a veces brindan alternativas de solución ante acontecimientos que se presentan. (Tabla 2) resultado que contrasta de Flores (2017) quien indicó que el 68% de los colaboradores manifestaron que las sugerencias y opiniones no les toma en cuenta. De tal forma como se puede apreciar en los resultados de la pollería El Mostrito S.A.C. Los colaboradores siempre están dispuestos a brindar alternativas de solución.

**De acuerdo tabla 3: describir como es la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.**

Sesión de capacitaciones: El 70% de los trabajadores manifiestan que la empresa casi nunca les ofrece sesiones de capacitación. (Tabla 3) resultado que coincide con la investigación de Torres (2020) expresa que el 44% de los trabajadores indicaron que casi nunca reciben capacitaciones así mismo resultado coincide con la investigación de Huamaní (2020) quien indico que el 56% de los colaboradores indicaron que nunca reciben orientaciones motivacionales, con la investigación de Velarde (2021) quien manifestó que el 52% de los colaboradores indicaron que a veces reciben capacitaciones. Mediante los resultados obtenidos se puede decir que es importante brindar capacitaciones a los colaboradores. De tal forma como se puede apreciar en los resultados de la pollería El Mostrito S.A.C. Los trabajadores no reciben incentivos verbales ni capacitaciones en un porcentaje alto.

Incentivos no monetizados: El 60% de los trabajadores manifiestan que casi siempre reciben incentivos no monetizados a sus logros (Tabla 3). Resultado que coincide con la investigación de Gonzales (2021) manifiesta que el 84% de los colaboradores de la empresa reciben incentivos, resultado que contrasta con la investigación de Velarde (2021) el 52% de los trabajadores manifestaron que casi nunca reciben incentivos. Mediante los resultados obtenidos es una forma de motivarles a los trabajadores. De tal forma como se puede apreciar en los resultados de la pollería El Mostrito S.A.C. Los trabajadores reciben incentivos de parte de la empresa.

Automotivación: El 60% de los trabajadores manifiestan que casi siempre se sienten auto motivados por los trabajos que realizan (Tabla 3). De tal forma como se puede apreciar en los

resultados de la pollería El Mostrito S.A.C. Los trabajadores se sienten auto motivados con los trabajos que realizan en la empresa en un porcentaje alto.

**De acuerdo tabla 4: Describir como es la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020**

Objetivos y metas de la empresa: El 60% de los trabajadores manifiestan que casi siempre tienen conocimiento sobre el objetivo y la meta de la empresa (Tabla 4). Resultado que coincide con la investigación de Arroyo (2015) manifiesta que el 76% de los encuestados manifestaron que si conocen los objetivos y expectativas. Esto ayuda a trabajar con una visión segura. De tal forma como se puede observar en los resultados de la pollería El Mostrito S.A.C. Los trabajadores tienen conocimiento sobre los objetivos de la empresa.

Ideas y sugerencias: El 60% de los trabajadores manifiestan que casi nunca sus ideas y sugerencias se toman en cuenta (Tabla 4). Resultado que coincide con la investigación de Flores (2017) manifiesta que el 68% de los colaboradores mencionan que no les toma en cuenta sus opiniones. De tal forma como se puede observar en los resultados de la pollería El Mostrito S.A.C. Los trabajadores sienten que no se toma en cuenta sus ideas y sugerencias.

Autonomía para tomar decisiones: El 50% de trabajadores manifiestan que a veces tienen autónoma para tomar decisiones sobre las actividades que realiza (Tabla 4). Resultado que coincide con la investigación de Flores (2017) manifiesta que el 40% de los colaboradores mencionan que no tienen capacidad para tomar decisiones. De tal forma como se puede apreciar en los resultados de la pollería El Mostrito S.A.C. Los trabajadores casi no tienen autonomía para tomar decisiones.

## **VI. CONCLUSIONES**

Los colaboradores de la pollería El Mostrito S.A.C. El 60% manifiestan que casi siempre existe cierta confianza entre el líder y los empleados así mismo el 60% de los trabajadores indican que se les designa control para asumir responsabilidades de la misma forma el 60% de los trabajadores a veces brindan alternativas de solución. Por lo tanto, se demuestra que los colaboradores son personas participes y conocen el manejo de sus actividades de manera eficiente con la autoridad designada de parte del líder.

De la misma forma los colaboradores de la pollería El Mostrito S.A.C., el 70% manifiestan que casi nunca la organización les brinda ningún sesión de capacitaciones, así mismo el 60% de los colaboradores indican que se sienten auto motivados por los trabajos que realizan, cabe resaltar que el 60% de los trabajadores mencionan que a veces reciben incentivos no monetizados a su trabajo realizado. Por lo tanto, se demuestra que la empresa no incentiva verbalmente ni brinda capacitaciones, asensos o felicitaciones privadas y en público así mismo algunos de los trabajadores no se sienten auto motivados con los trabajos que realizan, en los resultados se observa que el jefe no motiva a sus trabajadores. Por lo que es necesario mejorar la motivación en los trabajadores brindándoles capacitaciones y motivaciones.

La mayoría de los colaboradores de la pollería El Mostrito S.A.C. El 60% manifiestan casi nunca se toman en cuenta sus ideas y sugerencias, así mismo EL 50% de los trabajadores manifiestan que no tienen autonomía para para tomar decisiones, si bien es cierto los trabajadores tienen la capacidad para realizar las actividades de manera eficiente, rápida y fácil pero no cuentan con el apoyo y la confianza del jefe para que puedan tomar decisiones dentro de la empresa, las ideas y sugerencias de los trabajadores no se toma en cuenta, ellos se sienten

ajenos a la empresa y esto con lleva a uno de los razones para que no se sientan auto motivados. Por lo que es necesario corregir estas imperfecciones por el bien de la empresa.

El proceso para mejorar el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. refiere que la minoría de los colaboradores manifiestan que no existe confianza con el líder. Mayoría de los personales no reciben capacitaciones y no tienen autonomía para tomar decisiones. La Mayoría de los colaboradores manifiestan que son participes y brindan alternativas de solución, por lo tanto la empresa requiere incorporar herramientas de empowerment para conocer e implementar acciones.

En conclusión general la herramienta empowerment es muy fundamental en las organizaciones ya que delegar es una forma de motivar a los trabajadores hoy día las organizaciones necesitan líderes que asesoren y deleguen autoridad a los trabajadores y ellos se enfoquen en guiar cada tarea designada.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

Implementar una la técnica de empowerment para ayudar a crecer profesionalmente a los trabajadores, otorgarles autoridad y desarrollar talentos, capacidades y habilidades, el líder debe informar los acontecimientos actuales de la empresa para que los trabajadores tengan conocimientos la situación de la empresa así mismo mejorar la confianza entre los jefes inmediatos y los trabajadores.

Propiciar la delegación de funciones de acuerdo al rendimiento y capacidad de los trabajadores así mismo tener en cuenta la actitud y la aptitud de cada trabajador, de la misma forma para poder empoderarles se debe capacitar a los personales y plena confianza en ellos, impartiendo una política de incentivos para que ellos mejoren su desempeño profesional.

Desarrollar la máxima capacidad de los gerentes y trabajadores de la pollería el Mostrito en el aspecto de resolución de problemas para la toma de decisiones, bríndales autonomía en sus actividades; se sugiere crear estímulos a los logros de los trabajadores así mismo se debe comunicar a todos los trabajadores las actividades o eventos.

Incorporar procesos y acciones para mejorar el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. para lo cual es necesario definir la herramienta de empowerment en la organización y dejar de ser una empresa tradicional.

Reforzar confianza en los trabajadores hacerles partícipes en toda las actividades, que ellos sientan que forman parte de la empresa y propiciar la independencia y libertad en toda sus actividades que realizan esto incrementa en la producción y eficiencia

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ariño, M. (14 de octubre de 2017). *Decisiones estratégicas y operativas* . Obtenido de <https://miguelarino.com/2010/10/14/decisiones-estrategicas-y-decisiones-operativas/>
- Arroyo, C. (2015). El empowernet a manera de herramienta gerencial como propuesta para mejorar la estructura organizacional del área operativa de la cooperativa de ahorro y crédito Pakarymuy del cantón píllaro. (*Trabajo de investigación para la obtención de título de ingeniería de empresas*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10046/1/241%20o.e..pdf>
- Bacqué, M., & Biewener, C. (24 de enero de 2016). *El Empoderamiento, una Práctica Emancipadora*. Barcelona: Gedisa, S. A. Obtenido de Definición del empowerment: <https://www.economiasimple.net/glosario/empowerment>
- Ballester, R. (09 de abril de 2018). *Escuela de organización internacional*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/ramonballester/2012/04/09/estrategia-de-mcdonalds/>
- Blanco, D. (13 de Julio de 2016). *Autoridad personal y liderazgo* . Obtenido de <https://www.coachpepevillacis.com/blog/autoridad-personal-y-liderazgo-por-coach-pepe-villacis/#:~:text=Es%20una%20consideraci%C3%B3n%20que%20las,la%20historia%20de%20la%20humanidad.>
- Carrasco, L. (05 de noviembre de 2018). *Delegación de funciones*. Obtenido de <https://blog.infoempleo.com/a/delegar-funciones-en-trabajo/>

- Caurín, J. (17 de mayo de 2017). *Definición de riesgo empresarial*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/riesgo-empresarial>
- De los Santos, E. (16 de marzo de 2018). *Liderazgo organizacional*. Obtenido de <https://parquesalegres.org/biblioteca/blog/que-es-el-liderazgo-organizacional/>
- Fernandez, R., & Mendoza. (2018). *Metodología de investigación: Las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. Mexico: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- Flores, D. (2017). El empowerment y la Productividad en la empres industrias y servicios el Tigre S.A. en el distrito de comas, año 2017. (*Tesis para optar el grado académico de maestro en administración de negocios- MBA*). Universidad César Vallejo, Lima - Perú.
- Gonzales, Y. (2021). Caracterización de los factores relevantes del empowerment para la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurante y de servicio móvil de comidas (cevicherías) en la ciudad de Huaraz, 2020. (*Trabajo de investigación para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas* ). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz- Perú. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22781/GESTI%  
c3%93N\\_%20DE\\_%20CALIDAD\\_EMPOWERMENT\\_GONZALES\\_SANCHEZ\\_YANINA.p  
df?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22781/GESTI%c3%93N_%20DE_%20CALIDAD_EMPOWERMENT_GONZALES_SANCHEZ_YANINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gutierrez, E. (01 de septiembre de 2017). *Emprende hoy*. Obtenido de Empowerment ¿Es importante empoderar a tus trabajadores o colegas?: <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/que-es-el-empowerment-noticia-1073980>

- Huamaní, M. (2020). Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso transporte divino señor tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. *(Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho.
- Jimenez, O. (26 de marzo de 2020). *Importancia de la capacitación en una empresa* . Obtenido de <https://www.cofide.mx/blog/sabes-cual-es-la-importancia-de-la-capacitacion-en-una-empresa>
- León, D. (29 de julio de 2019). *Resolución de problemas* . Obtenido de <https://www.upspain.com/blog/la-resolucion-de-problemas-una-de-las-capacidades-mas-demandadas-en-2017/>
- López, L. (2017). Empoderamiento y satisfacción laboral. *(Tesis de grado para obtener el título de psicología industrial/ organizacional en el grado académico de licenciada)*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Lopez-Leslie.pdf>
- Lopez, A. (2021). "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)*. Universidad César Vallejo, Piura-Lima.
- Martinez, A. (24 de septiembre de 2019). *estrategias para lograr el compromiso de la empresa* . Obtenido de <https://blog.conduetuempresa.com/2018/08/decisiones-programadas-y-no-programadas.html>

Mendez, a. (11 de marzo de 2020). *Grupo Verona*. Obtenido de <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/como-generar-confianza-entre-tus-empleados>

Pucutay, B. (2019). Gestión de calidad con el uso del empowerment en las Micro y Pequeñas Empresas, sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta Cdra. Chimbote, 2016. (*Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración*). Univeridad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote- Perú.

Raffino. (20 de febrero de 2020). *Gestión de caliad*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>

Ramirez, H. (12 de agosto de 2020). *Simeón*. Obtenido de El proceso de toma de decisiones en una empresa : <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/proceso-toma-de-decisiones-en-una-empresa/>

Riquelme, M. (13 de marzo de 2018). *Web y empresas* . Obtenido de Empowerment (concepto e implementación): <https://www.webyempresas.com/empowerment/>

Saavedra, N. (2020). Herramienta de la administración moderna: empowerment y coaching frente a la satisfacción del cliente interno de la empresa pardos chicken SAC Distrito de San Borja-Lima, Año 20219. (*Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración*). Univeersidad de San Martin de Porres, Lima - Peru. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6613/saavedra\\_ana.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6613/saavedra_ana.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Sánchez, P. (2016). Empowerment como recurso para pontencializar el desarrollo efectivo de los programas de responsabilidad social empresarial. (*Tesis Presentada para optar el*

- título de ingeniero comercial*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador.  
Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2236/1/613%20ING.pdf>
- Sordo, A. (22 de septiembre de 2021). *Reconocimiento Laboral*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/reconocimiento-laboral>
- Taype, M. (20 de noviembre de 2018). *De gerencia.com*. Obtenido de El empowerment o empoderamiento : <https://degerencia.com/tema/habilidades/empowerment/>
- Tazza, I. (13 de diciembre de 2018). *Importancia de las MYPES en el Perú*. Obtenido de <http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>
- Torres, J. (15 de noviembre de 2017). *Automotivación, la habilidad mas poderosa* . Obtenido de <https://www.pimealdia.org/es/automotivacion-la-habilidad-mas-poderosa/>
- Velarde, V. (2021). Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso empresa santa Elena S.R.L. distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2021. (*Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración*). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho.
- Velasquez, F. (2017). *La Estrategia, la estructura y las formas de asociación: fuentes de ventaja competitiva para las pymes*. Colombia: Colombianas.
- Verdezoto, X. (10 de mayo de 2018). *La autonomía es un factor clave del éxito de las empresas* . Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/autonomia-organizacion-empresa-trabajadores-productividad.html>

Villahermosa, L. (29 de Julio de 2017). *América economía*. Obtenido de Sepa cuáles son las estrategias de las empresas peruanas para fidelizar clientes:  
<https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/sepa-cuales-son-las-estrategias-de-las-empresas-peruanas-para-fidelizar-clientes>

Yohann, J. (24 de abril de 2018). *Concepto de empowerment* . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/concepto-de-empowerment/>

## ANEXOS

### Anexo 01: Cronograma de Actividades

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																	
N°	ACTIVIDADES	AÑO 2020								AÑO 2021							
		SEMESTRE I				SEMESTRE II				SEMESTRE I				SEMESTRE II			
		MES				MES				MES				MES			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto.	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.		X	X													
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación.				X												
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura					X											
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						X										
8	Ejecución de la metodología.						X										
9	Resultados de la investigación							X									
10	Conclusiones y recomendaciones								X								
11	Redacción de del pre informe de la investigación									X	X	X	X				
12	Redacción del informe final.													X			
13	Aprobación del informe final te tesis por el jurado de investigación.														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos.															X	
15	Redacción de artículo científico.																X

**Anexo 02: presupuesto**

<b>PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (ESTUDIANTE)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>unidad</b>	<b>P. unitario</b>	<b>Total (s/.)</b>
<b>SUMINISTRO</b>			
Impresiones	30	3.00	3.00
Fotocopias	15	1.50.00	1.50.00
Anillado	1	3.50.00	3.50.00
Libro	1	30.00	30.00
Instalación de internet	1	350.00	350.00
Lapiceros	2	2.00	4.00
<b>SERVICIOS</b>			
Uso De Turniting	1	50.00	50.00
<b>SUB TOTAL</b>			<b>441.50</b>
<b>GASTO DE VIAJE</b>			
Pasajes Para Recolección De Datos	0	0	0.00
<b>SUB TOTAL</b>			<b>0.00</b>
<b>TOTAL DE PRESUPUESTO DE DESEMBOLSABLE</b>			<b>441.50</b>
<b>PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE (UNIVERSIDAD)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>unidad</b>	<b>p. unitario</b>	<b>Total (s/.)</b>
<b>SERVICIOS</b>			
Uso de internet (laboratorio de aprendizaje)	4	30.00	120.00
Búsqueda De Información En Base De Datos	2	35.00	70.00
Soporte informático (módulo de investigación del ERP University-MOIC)	4	40.00	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	1	50.00	50.00
<b>SUB TOTAL</b>			<b>400.00</b>
<b>Recursos Humanos</b>			S/0.00
Asesoría Personalizada (5 horas por semana)	4	63.000	252.00
<b>SUB TOTAL</b>			<b>252.00</b>
Total de presupuesto no desembolsable			252.00
<b>TOTAL (S/.)</b>			<b>775.40</b>

**Anexo 03: Cuadro de Sondeo**

<b>N°</b>	<b>Razón Social</b>	<b>Dirección</b>
1	Restaurante, Pollería, Chifa “El Mostrito”	Av. Cusco 427, Ayacucho

**Anexo 04: Documento de autorización**



**"Año de la universalización de la salud"**

Ayacucho, 12 de Junio del 2020

**SEÑOR: SANDRO ELIO VELARDE PRETTEL**  
Gerente de la Pollería "EL MOSTRITO" S.A.C.

**ASUNTO:** Solicito autorización para realizar proyecto de investigación

Es grato dirigirme a usted para saludarlo a nombre de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Ayacucho y del mío propio, al mismo tiempo solicitar su autorización a fin de recopilar información para el trabajo de investigación: **EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO POLLERÍAS**. Realizado por la estudiante de la escuela profesional de administración ESTEFANY EMELIN QUISPE HUAMAN.

Agradeciendo por anticipado la atención a la presente, es oportunidad para reiterarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,



Sandro Elio Velarde Prettel  
DNI 28290975  
Administrador



## Anexo 5: Consentimiento informado



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias contables, financieras y administrativas)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020. Y es dirigido por: QUISPE HUAMAN, Estefany Emelin, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir como es el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo o celular. Si desea, también podrá escribir al correo [emelin.quispe@gmail.com](mailto:emelin.quispe@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Rosmary Solís Castillo

Fecha:

19-10-2020

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información)

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

(Contenido: información y detalles de la encuesta)

La finalidad de esta encuesta es conocer las opiniones de los trabajadores sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, usted se quedará con una copia.

La encuesta se realizará en las empresas de tamaño mediano y pequeñas en el rubro textil: caso textil el distrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista. Aconcagua, 2020. Es dirigida por: QU/SPE HUAMAN. Esfuerzo en el desarrollo de la Universidad Católica de Chile.

El propósito de la investigación es describir cómo es el entorno de las pequeñas empresas del rubro textil: caso textil el distrito S.A.C del distrito San Juan Bautista. Aconcagua, 2020.

raro ello. se le informo que, por favor, encarecerle que, si usted no desea participar en esta encuesta, puede decirle que no y no se le hará ningún daño. Su participación en esta encuesta es voluntaria y confidencial. Usted puede decidir en cualquier momento que no desea participar en esta encuesta. Si tuviera alguna duda sobre la investigación, puede contactarme cuando creo conveniente.

Al aceptar la encuesta, usted se compromete a proporcionar información veraz y completa. Si usted desea que sus datos sean utilizados para fines académicos, puede contactarme en el teléfono ético de la Universidad Católica de Chile en los Angeles, Chile.

Si usted tiene alguna duda con respecto al protocolo anterior, puede contactar a los investigadores.

Nombre:  
Yo, Sahf, a Ciega Mendez

Fecha:  
19/10/20

Correo electrónico:  
.S3Wnooa oo @ ~oi -11?.m - 12,13~'-(1.1.=f

Firma del participante:  
[Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información)  
.A. il/J  
ffiv111 ~ fNVF.I, IIG. <CIÓN- UUEDEC/ICAIÓ/JCA



Escuela de Ciencias Sociales  
C.11.101-III

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Código de ética de la investigación y de la actividad profesional)

La finalidad de este protocolo es describir la metodología de la investigación y sobre la proyección de los resultados de la encuesta a su consejero/a. De aceptar, el participante otorga y acepta que, además, se le informará de los resultados de la encuesta.

La presente investigación tiene como título "El poder, la cultura y las pequeñas empresas del rubro polifacético: caso de la empresa SA. C. del Distrito Son Juan Bauista; A) GCM, 2020. Y el director es: QUISPE HUAMAN. J. S. Emzlin. Director de la Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: "Describir el empoderamiento de las pequeñas empresas del rubro polifacético: caso pollería el maestro S.A. C. del Distrito de Chimbote, 2020. Ayacucho. 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Si participa, en la investigación se respetará su anonimato y voluntariedad. Usted puede decidir en cualquier momento que se retire de la encuesta sin que esto afecte su juicio. Si tuviera alguna inquietud o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados de la encuesta a través de su correo o celular. Si desea, también podrá escribir al correo electrónico: (jg...,@catolica.cl) para recibir información adicional. No se realizarán consultas sobre aspectos éticos de la investigación con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

\_\_\_\_\_ e y, 11 f: YW1 : : tA1 ~ : {gw\},,

Fecha:

19-10-20

Correo electrónico:

:tp,; ,...s \$'lloff,N.~e''''''-nam.é\lo-1--&~'' ~go 60Lj030

Firma del participante:

Firma del representante de la encuesta (o el encargado de recoger la información)

~;-DE

!:/CA !!/ /NI'f~1/GAC/ON. U,,<DI:CI/CITÓUCA



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN - ULADECH CATÓLICA

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

(Código de ética de la UO - 7 ad-1 Abnln'M)

lo final, dude de este protocolo en C. NCW Social/ U. njon., arl sobre d pro)w: 10 d lliwwtgac/6n y sol/citar/• 1u rons!!llimknto. O. 00<ptar, d „n'Ul,gador y 11.)(ed u q,~dar6n con una copia.

La praxe, tt. Invur, goc: 16n se fltula Enrpawunwnl tn /a.t mít:r0 y peqwñtu t.mprts<JI dd rubro pollerlus: caso pollería el mostrdo s.A.C dd /)ulr, 10 Sa,t JM Jn Balluttl. Ayacllcha, 2020. Yel., dirigido par: QUISPE ffil, fMA}l, út</a,ry E,ndin. 11Welligodt,r de /a Umvemdad Cot611ca lw Ángu de Chumb<.\_

El prop6,itu de la ,nvrstlgacldn u: Dut,r, bu cullfo a ~, enrpu-umotto, los micro y pealleñn., emprsttS del rubro polleri<Js: ca:,o poi/u/a el mostnto \$.A.C. dd di, trJro San Juan Baututa; Ayaa, cho. 1010.

Paro ello, se le invito a purtfc-, por en una otc>uto qIM!, ~ tomará 5 muwtos de su iempo. Su participac,ó,, en la irfws1goaón es completamnte w,lwuaria y on6,unta. Usted puede decidir Inlrrumpula en cMOlqu:rr lftQf1tttJO. sin qw. dlo le~ ningún perjuicio. Si tuviera alguna mqu., ilJd YO diJo so/r, /om>'ell, goci6, <. P- I \*form, darlo cuando creo C(n), flief1J~

Al concfuir la Jn,-u11gación. usted seni ,, ((f'f'IlJt:/otk los result.odos a 1/QVÚ de w correo o cetiior: S, desea. tamlninpodrá ucribiral c:orra, ~i1L. QU'-!0tf'ii'tt:a1Lcom para reabirmayor Informoc1ón. A.11....- poro comu/los sobreospecto, hloos. p~tk comunia:irse CQn el Comité de Ética de lo lm'Ulugaón de la unnlénidadCaJól, ca los Ángel.s de Chund>oie.

Si está de acuerdo con los puntos antff'LO'U. con,pl~r; sus dalas o continuación:

Nombre:

Renán Aguilar Linares

Fecha:

(1- ro - 20) ?cJ

Correo electrónico:

4,.,.,.lor {.....,., •-••'tb:'.;.f.....-~ 3 "2- -113 6 f S

Firma del participante:

[Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información)

[Firma manuscrita]

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN - ULADECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LOS ANGELES  
CHIMBOTE

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias contables, financieras y administrativas)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020. Y es dirigido por: QUISPE HUAMAN, Estefany Emelin, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir como es el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo o celular. Si desea, también podrá escribir al correo [emelin.quispe@gmail.com](mailto:emelin.quispe@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Gutiérrez Urbano Redino

Fecha:

19/10/20

Correo electrónico:

\_\_\_\_\_

Firma del participante:

[Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información)

[Firma manuscrita]

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN - UCLACHIMBOTE





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias contables, financieras y administrativas)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020. Y es dirigido por: QUISPE HUAMAN, Estefany Emelin, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir como es el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo o celular. Si desea, también podrá escribir al correo [emelin.quispe@gmail.com](mailto:emelin.quispe@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Manuel Sabrizzio Saez Petel

Fecha:

19-10-2020

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información)

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN - ULADECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias contables, financieras y administrativas)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula *Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020*. Y es dirigido por: *QUISPE HUAMAN, Estefany Emelin*, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: *Describir como es el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020*.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo o celular. Si desea, también podrá escribir al correo [emelin.quispe@gmail.com](mailto:emelin.quispe@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Felicitas Cabeza Cañalco

Fecha:

19 10 20

Correo electrónico:

911 640 472

Firma del participante:

[Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información)

[Firma manuscrita]

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN - ULADECH CATÓLICA

## Anexo 6: instrumento recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA POLLERÍA EL MOSTRITO  
S.A.C.

Estimado (a) señor(a), la presente encuesta es anónima y tiene por finalidad recolectar información para desarrollar el trabajo de investigación titulada “el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020”. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

<b>LÍNEA DE VALORACIÓN</b>				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
<b>VARIABLE EMPOWERMENT</b>						
1	¿Consideras que la empresa ayuda a crear y desarrollar talentos?					
2	¿El líder brinda información sobre los acontecimientos actuales de la empresa?					
3	¿El líder está siempre dispuestos a compartir sus conocimientos con el resto del personal?					
	<b>Delegación de poder</b>					
4	¿Existe confianza entre el líder y sus colaboradores?					
5	¿Le han designado el control para asumir alguna actividad?					
6	¿Brindas alternativas de solución ante acontecimientos que se presentan en el trabajo diario?					
	<b>Motivación</b>					
7	¿La empresa les ofrece sesiones de capacitaciones?					
8	¿Le brindan incentivos no monetizados a su trabajo realizado?					
9	¿Se siente auto motivado por los trabajos que realiza?					
	<b>Toma de decisiones</b>					
10	¿Ud. Tiene conocimiento cual es el objetivo y la meta de la empresa?					
11	¿Tus ideas y sugerencias sobre el trabajo a diario se toman en cuenta?					
12	¿Tiene autonomía para tomar decisiones en las actividades que realiza?					

## Anexo 07: Validación del cuestionario



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO... David Balvin Ramirez ..... identificado con número de DNI N° 09.883.224 licenciado en Administración ..... con CARNET DE COLEGIO N° 09971 ..... he revisado el proyecto de tesis denominado "Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020" que desarrolla la bachiller en administración QUSIPE HUAMAN, Estefany Emelin con DNI N° 75227822, para obtener el título de licenciatura.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuestas) con la finalidad de optimizar los resultados, válido el instrumento presentado por la tesista puesto que reúnen las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

Ayacucho, 18 de septiembre del 2020

Magr. David Balvin Ramirez  
CLAD: 09971

DNI N° 0988 3224

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUCIÓN DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO:									
EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO POLLERÍAS: CASO POLLERÍA EL MOSTRITO S.A.C. DEL DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2020									
AUTORA: QUISPE HUAMAN, Estefany Emelin									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Ord en	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>VARIABLE EMPOWERMENT</b>									
1	¿Consideras que la empresa ayuda a crear y desarrollar talentos?	X			X	X			X
2	¿El líder brinda información sobre los acontecimientos actuales de la empresa?	X			X	X			X
3	¿El líder está siempre dispuestos a compartir sus conocimientos con el resto del personal?	X			X	X			X
<b>Delegación de poder</b>									
4	¿Existe confianza entre el líder y sus colaboradores?	X			X	X			X
5	¿Le han designado el control para asumir alguna actividad?	X			X	X			X
6	¿Brindas alternativas de solución ante acontecimientos que se presentan en el trabajo diario?	X			X	X			X
<b>Motivación</b>									
7	¿La empresa les ofrece sesiones de capacitaciones?	X			X	X			X
8	¿Le brindan incentivos no monetizados a su trabajo realizado?	X			X	X			X
9	¿Se siente auto motivado por los trabajos que realiza?	X			X	X			X
<b>Toma de decisiones</b>									
10	¿Ud. Tiene conocimiento cual es el objetivo y la meta de la empresa?	X			X	X			X
11	¿Tus ideas y sugerencias sobre el trabajo a diario se toman en cuenta?	X			X	X			X
12	¿Tiene autonomía para tomar decisiones en las actividades que realiza?	X			X	X			X

  
 .....  
 Mgtr. David Balvín Ramírez  
 CLAD: 09971 .....

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO, Arturo Chuchón Huamani  
identificado con número de DNI N° 28298065 licenciado en  
Administración  
con CARNET DE COLEGIO N° 9310 he revisado el proyecto de tesis  
denominado "Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso  
pollería el mostrito S.A.C. del Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020" que desarrolla la  
bachiller en administración QUISPE HUAMAN, Estefany Emelin con DNI N° 75227822,  
para obtener el título de licenciatura.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuestas) con la finalidad de  
optimizar los resultados, válido el instrumento presentado por la tesista puesto que reúnen  
las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

Ayacucho, <sup>18</sup> de septiembre del 2020



Mgt. Arturo Chuchón Huamani

CLAD N° 9310

.....  
DNI N°

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUCIÓN DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO:									
EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO POLLERÍAS: CASO POLLERÍA EL MOSTRITO S.A.C. DEL DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2020									
AUTORA: QUISPE HUAMAN, Estefany Emelin									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Ord en	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>VARIABLE EMPOWERMENT</b>									
1	¿Consideras que la empresa ayuda a crear y desarrollar talentos?	X			X	X			X
2	¿El líder brinda información sobre los acontecimientos actuales de la empresa?	X			X	X			X
3	¿El líder está siempre dispuestos a compartir sus conocimientos con el resto del personal?	X			X	X			X
<b>Delegación de poder</b>									
4	¿Existe confianza entre el líder y sus colaboradores?	X			X	X			X
5	¿Le han designado el control para asumir alguna actividad?	X			X	X			X
6	¿Brindas alternativas de solución ante acontecimientos que se presentan en el trabajo diario?	X			X	X			X
<b>Motivación</b>									
7	¿La empresa les ofrece sesiones de capacitaciones?	X			X	X			X
8	¿Le brindan incentivos no monetizados a su trabajo realizado?	X			X	X			X
9	¿Se siente auto motivado por los trabajos que realiza?	X			X	X			X
<b>Toma de decisiones</b>									
10	¿Ud. Tiene conocimiento cual es el objetivo y la meta de la empresa?	X			X	X			X
11	¿Tus ideas y sugerencias sobre el trabajo a diario se toman en cuenta?	X			X	X			X
12	¿Tiene autonomía para tomar decisiones en las actividades que realiza?	X			X	X			X

  
 Mgrt: Arturo Chuchón Huamani

CLAD N° 9310

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y Nombres:** Centurión Medina Reinerio Zacarias

1.2. **Grado Académico:** Doctor en Administración

1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración

1.4. **Institución donde labora:** Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

1.5. **Cargo que desempeña:** Docente

1.6. **Denominación del instrumento:** Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020

1.7. **Autor del instrumento:** Quispe Huamán, Estefany Emelin

1.8. **Carrera:** Administración

### II. VALIDACION:

Ítems correspondientes al instrumento: **Variable. Empowerment**

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Delegación de poder</b>							
1. ¿Existe confianza entre el líder y sus colaboradores?	X		X		X		
2. ¿Le han designado el control para asumir alguna actividad?	X		X		X		

3. ¿Brindas alternativas de solución ante acontecimientos que se presentan en el trabajo diario?	X		X		X		
<b>Dimensión 2 : Motivación</b>							
5. ¿La empresa les ofrece sesiones de capacitaciones?	X		X		X		
6. ¿Le brindan incentivos no monetizados a su trabajo realizado?	X		X		X		
7. ¿Se siente auto motivado por los trabajos que realiza?	X		X		X		
<b>Dimensión 3 : Toma de decisiones</b>							
8. ¿Ud. Tiene conocimiento cual es el objetivo y la meta de la empresa?	X		X		X		
9. ¿Tus ideas y sugerencias sobre el trabajo a diario se toman en cuenta?	X		X		X		
10. ¿Tiene autonomía para tomar decisiones en las actividades que realiza?	X		X		X		

  
**Dr. Roñero Z. Centurión Medina**  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
 CLAD. 02106

DNI N° 18174193

**Anexo 08: Hoja de Tabulación**

*Describir como es el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Consideras que la empresa ayuda a crear y desarrollar talentos	Nunca		0	0.00
	Casi Nunca	IIIIII	6	60.00
	A veces	III	3	30.00
	Casi Siempre	I	1	10.00
	Siempre		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIIIIIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
El líder brinda información sobre los acontecimientos actuales de la empresa	Nunca		0	0.00
	Casi Nunca	IIIIII	6	60.00
	A veces	III	3	30.00
	Casi Siempre	I	1	10.00
	Siempre		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIIIIIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
El líder está siempre dispuestos a compartir sus conocimientos con el resto del personal	Nunca		0	0.00
	Casi Nunca		0	0.00
	A veces	IIIIII	6	60.00
	Casi Siempre	II	2	20.00
	Siempre	II	2	20.00
	<b>Total</b>	<b>IIIIIIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

*Describir como es la delegación de poder en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Existe confianza entre el líder y sus colaboradores	Nunca		0	0.00
	Casi Nunca		0	0.00
	A veces	III	4	40.00
	Casi Siempre	IIII	6	60.00
	Siempre		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIIIIIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
Le han designado el control para asumir alguna actividad	Nunca		0	0.00
	Casi Nunca		0	0.00
	A veces		0	0.00
	Casi Siempre	IIII	6	60.00
	Siempre	III	4	40.00
	<b>Total</b>	<b>IIIIIIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
Brindas alternativas de solución ante acontecimientos que se presentan en el trabajo diario	Nunca		0	0.00
	Casi Nunca		0	0.00
	A veces	IIII	6	60.00
	Casi Siempre	II	2	20.00
	Siempre	II	2	20.00
	<b>Total</b>	<b>IIIIIIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

*Describir como es la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
La empresa les ofrece sesiones de capacitaciones	Nunca		0	0.00
	Casi Nunca	IIIIII	7	70.00
	A veces	II	2	20.00
	Casi Siempre	I	1	10.00
	Siempre		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIIIIIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
Le brindan incentivos no monetizados a su trabajo realizado	Nunca		0	0.00
	Casi Nunca		0	0.00
	A veces		0	0.00
	Casi Siempre	IIII	6	60.00
	Siempre	III	4	40.00
	<b>Total</b>	<b>IIIIIIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
Se siente auto motivado por los trabajos que realiza	Nunca		0	0.00
	Casi Nunca		0	0.00
	A veces		0	0.00
	Casi Siempre	IIII	6	60.00
	Siempre	III	4	40.00
	<b>Total</b>	<b>IIIIIIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

*Describir como es la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías:*

*caso pollería el mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Ud. Tiene conocimiento cual es el objetivo y la meta de la empresa	Nunca		0	0.00
	Casi Nunca	I	1	10.00
	A veces	III	3	30.00
	Casi Siempre	IIII	6	60.00
	Siempre		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIIIIIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
Tus ideas y sugerencias sobre el trabajo a diario se toman en cuenta	Nunca		0	0.00
	Casi nunca	IIII	6	60.00
	A veces	III	3	30.00
	Casi Siempre	I	1	10.00
	Siempre		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIIIIIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
Tiene autonomía para tomar decisiones en las actividades que realiza	Nunca		0	0.00
	Casi Nunca	III	3	30.00
	A veces	IIII	5	50.00
	Casi Siempre	II	2	20.00
	Siempre		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIIIIIII</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

## Anexo 09: Figuras estadísticas

### Características del empowerment en las micro y pequeñas empresas

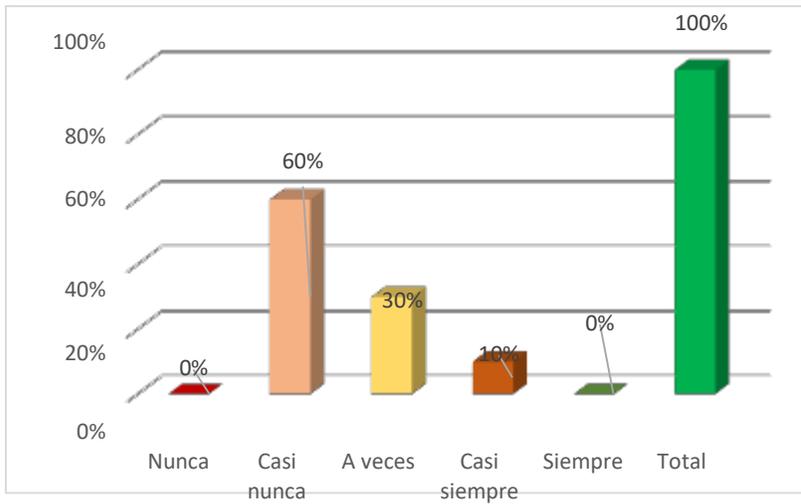


Figura 1. Ayuda a crear y desarrollar talentos

Fuente: Tabla 1

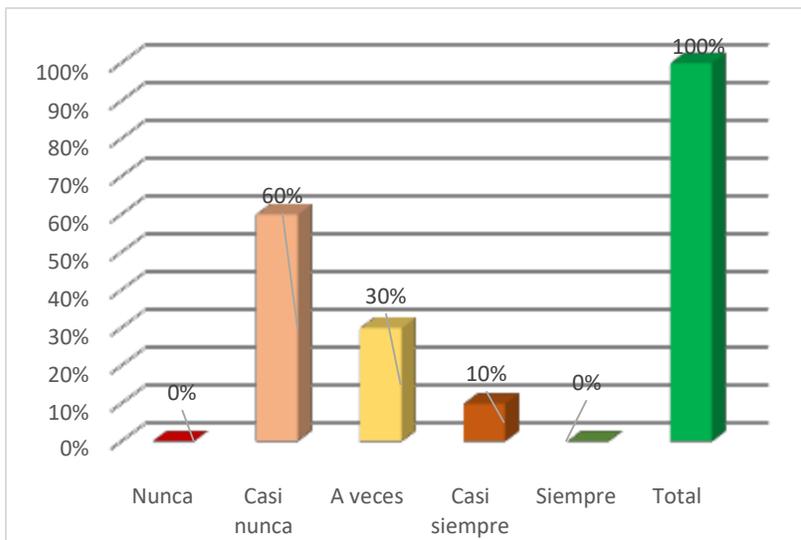


Figura 2. El líder brinda información

Fuente: Tabla 1

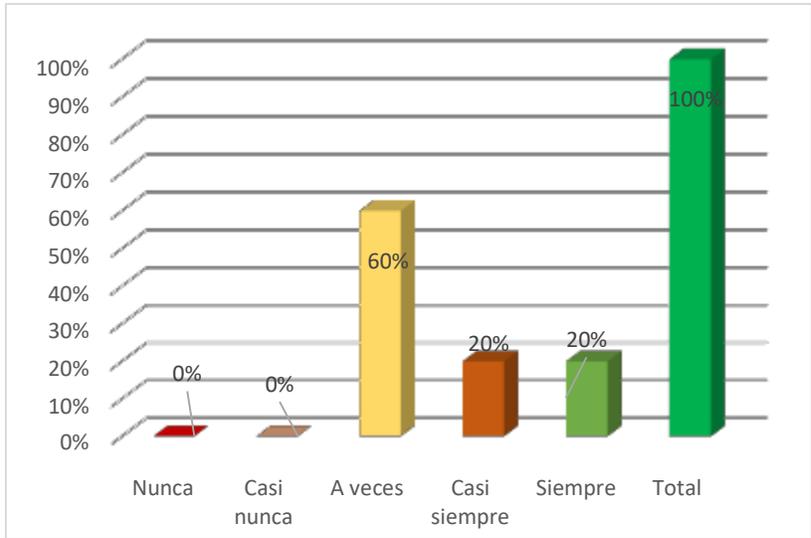


Figura 3. Dispuesto a compartir sus conocimientos

Fuente: Tabla 1

Características de la delegación de poder en las micro y pequeñas empresas

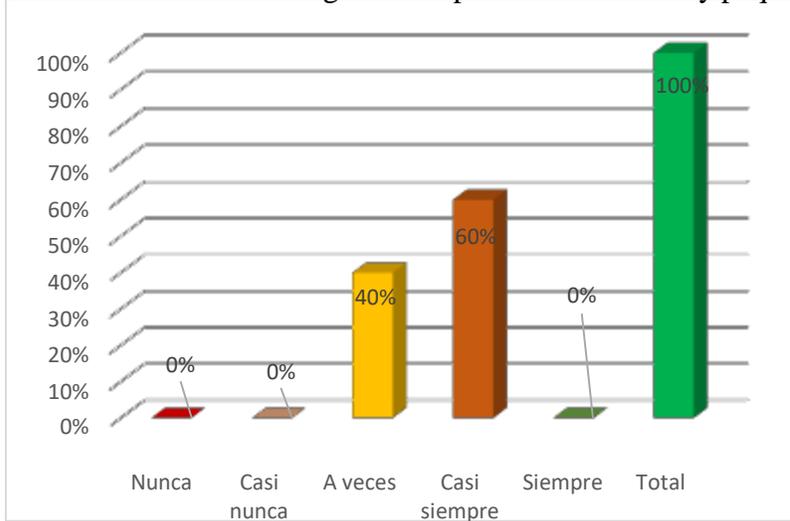


Figura 4. Existe confianza entre el líder y sus colaboradores

Fuente: Tabla 2

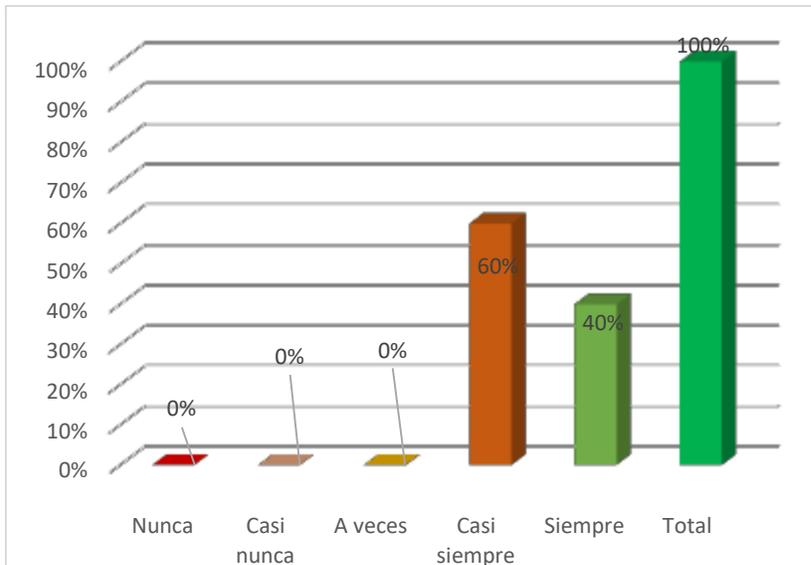


Figura 5. Control para asumir alguna actividad

Fuente: Tabla 2

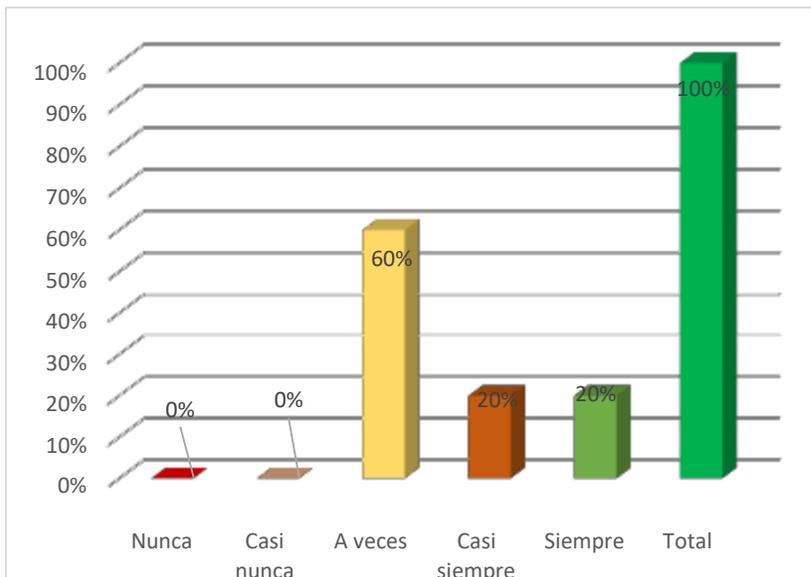


Figura 6. Brinda alternativas de solución

Fuente: Tabla 2

## Características de la motivación en las micro y pequeñas empresas

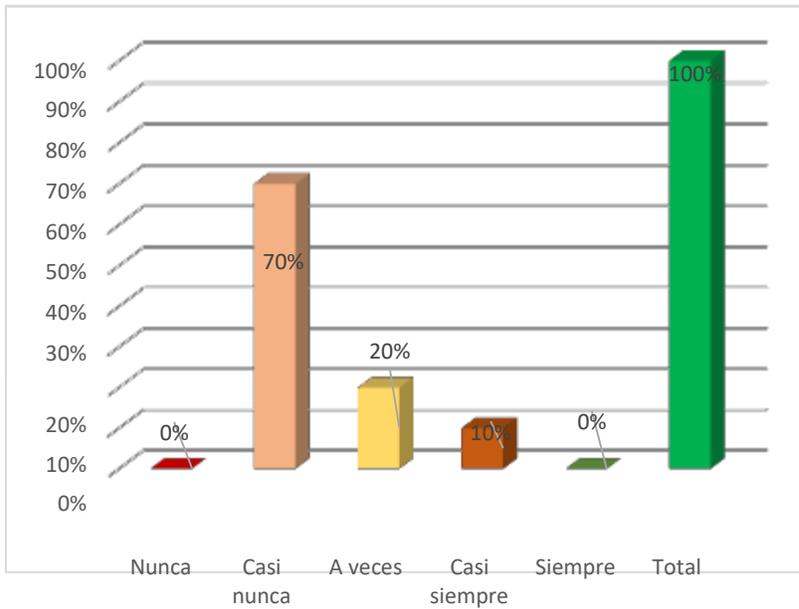


Figura 7. Ofrece sesiones de capacitaciones

Fuente: Tabla 3

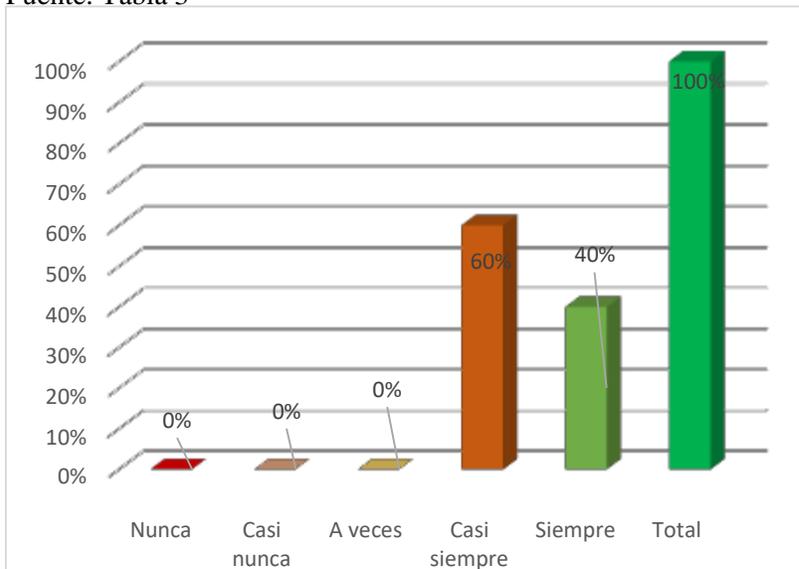


Figura 8. Le brindan incentivos no monetizados

Fuente: Tabla 3

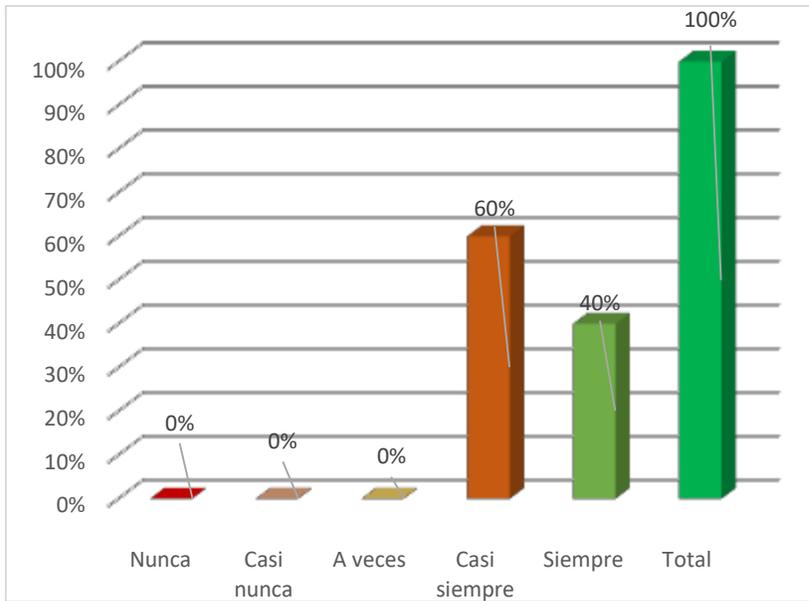


Figura 9. Auto motivado por los trabajos que realiza

Fuente: Tabla 3

### Características de la toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas

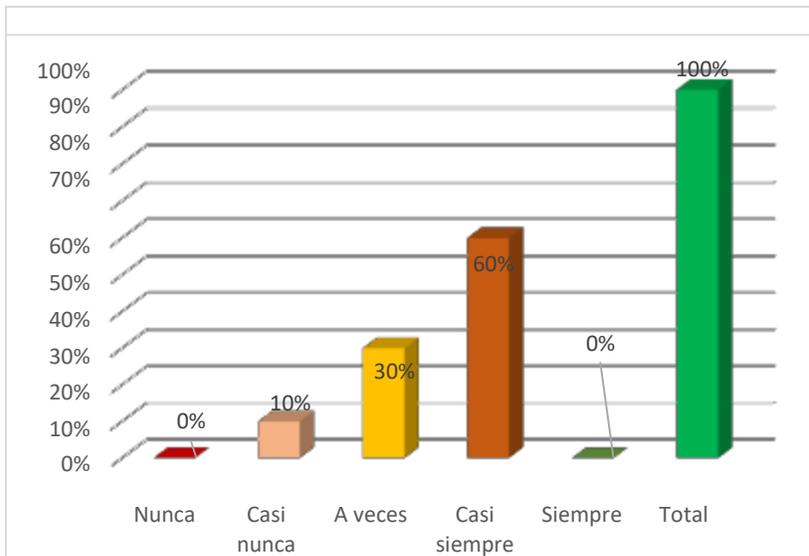


Figura 10. Conocimiento sobre el objetivo y la meta de la empresa

Fuente: Tabla 4

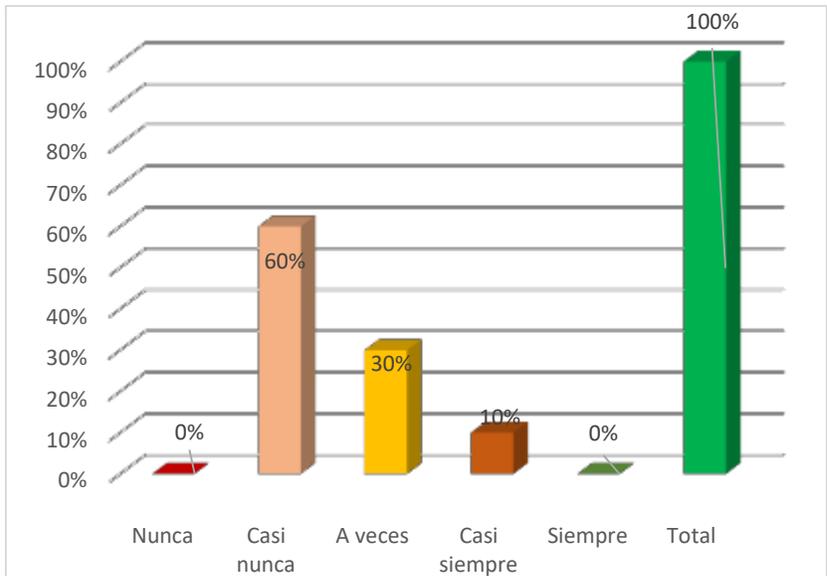


Figura 11. Ideas y sugerencias sobre el trabajo a diario

Fuente: Tabla 4

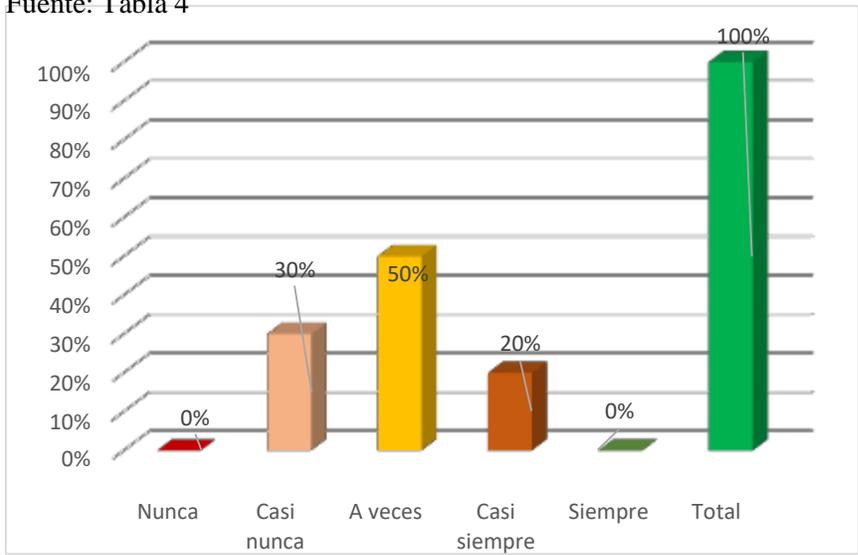


Figura 12. Autonomía para tomar decisiones en las actividades

Fuente: Tabla 4

## Anexo 11: Turnitin



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DEL RUBRO POLLERÍAS: CASO POLLERÍA EL MOSTRITO  
S.A.C. DEL DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2020

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

**AUTOR**

QUISPE HUAMÁN, ESTEFANY FMEI IN

ORCID: 0000-0002-1487-2382

**ASESOR**

ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

