



---

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 CEVICHERÍA Y  
MARISQUERÍA: CASO CEVICHERÍA PEZ MUDO,  
DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2021**

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

**AUTORA**

BR. GRANADOS CAMARENA, JANISSE KIMBERLY

ORCID: 0000-0002-7556-3479

**ASESOR**

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

**AYACUCHO – PERÚ**

**2021**

## **1. TÍTULO DE LA TESIS**

Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Br. Granados Camarena, Janisse Kimberly

ORCID: 0000-0002-7556-3479

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Ayacucho, Perú

### **ASESOR**

Mgtr. Quispe Medina, Wilber

ORCID: 0000-0002-4052-5018

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Ayacucho, Perú

### **JURADO**

Mgtr. Berrocal Chillcce, Judith (Presidenta)

ORCID N° 0000-0002-9569-9824

Mgtr. Jáuregui Prado, Alcides (Miembro)

ORCID N° 0000-0002-6611-9480

Mgtr. Tipe Herrera, Carlos Celso (Miembro)

ORCID N° 0000-0003-4439-1448

### **3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

---

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH  
PRESIDENTA

---

MGTR. JAUREGUI PRADO, ALCIDES  
MIEMBRO

---

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO  
MIEMBRO

---

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER  
ASESOR

#### **4. HOJA DE AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios quien me ha guiado a lo largo de toda mi carrera profesional y quien me dio fuerzas para superar todas las dificultades que se me presentaron durante la realización de esta presente investigación.

Le doy gracias a mis padres, Moira y Silvio, por apoyarme y hacer realidad la culminación de mis estudios superiores.

A mi hermano menor, Denilson, por ser parte importante de mi vida y quien me inspira cada día a ser mejor persona.

A todas aquellas personas que indirectamente con sus acciones, me impulsaron a querer superarme y ser una mejor profesional cada día.

A todos, muchas gracias.

## 5. RESUMEN Y ABSTRACT

### Resumen

La presente investigación titulada “*Empowerment* en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021”, tiene como objetivo general el de describir el *Empowerment* en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021, para ello se utilizó como metodología de estudio el enfoque cuantitativo de nivel cualitativo, diseño no experimental de corte transversal o transeccional, y para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario, todo ello sobre la población de 7 trabajadores de la empresa en estudio. El resultado de la totalidad de datos de las encuestas, sobre el *Empowerment*, muestra que del 100% de los encuestados un 41% consideran como bueno, 39% como regular y un 20% como malo, el nivel del *Empowerment* en la empresa, aparte de ello los resultados mostraron que existe un mismo nivel de tres dimensiones de *Empowerment*, estas son, el acceso a recursos, apoyo y las oportunidades de aprender y desarrollarse, pues el 48% de encuestados consideran como bueno estas tres dimensiones dentro de la empresa. Por otro lado, también se muestra una deficiencia en la primera dimensión del *Empowerment*, este es el de acceso a la información, donde un 48% de encuestados lo consideran como malo, es decir, la empresa no tiene una política clara para compartir información con sus trabajadores.

**Palabras clave:** apoyo, *Empowerment*, mypes y recursos

## **Abstract**

The present investigation entitled "Empowerment in micro and small companies of the red cevichería and seafood: case of cevichería Pez Mudo, San Juan Bautista district, Ayacucho, 2021", has as a general objective and describe the Empowerment in micro and small companies of the Red cevichería and marisquería: case of Pez Mudo cevichería, San Juan Bautista district, Ayacucho, 2021, so that the quantitative approach at a qualitative level is used as a study methodology, design in the experimental cross-section of the transection, and for data collection The survey technique and the survey instrument were used in the entire population of 7 workers of the company in the study. The result of all the survey data, on Empowerment, is that 100% of those surveyed consider 41% as good, 39% as fair and 20% as bad, the level of Empowerment in the company, apart The results show that there is a level of three levels of Empowerment, these are access to resources, support and opportunities to learn and develop, and 48% of those surveyed consider how well these three dimensions are within the company. On the other hand, there is also a deficiency in the first dimension of Empowerment, this is access to information, of which 48% of those surveyed consider it bad, that is, the company does not have a clear policy to share information with your workers.

**Keywords: support, Empowerment, mypes and resources.**

## 6. CONTENIDO

|   |      |
|---|------|
| 1. Título de la tesis .....   | ii   |
| 2. Equipo de trabajo .....  | iii  |
| 3. Hoja de firma del jurado y asesor .....                            | iv   |
| 4. Hoja de agradecimiento.....  | v    |
| 5. Resumen y abstract .....   | vi   |
| 6. Contenido .....  | viii |
| 7. Índice de tablas y figuras.....                                    | ix   |
| I.    Introducción.....   | 11   |
| II.   Revisión de literatura.....                                     | 15   |
| III.  Hipótesis .....   | 34   |
| IV.  Metodología.....   | 35   |
| 4.1. Diseño de la investigación.....                                  | 35   |
| 4.2. Población y muestra .....  | 36   |
| 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores ..... | 37   |
| 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....             | 38   |
| 4.5. Plan de análisis.....  | 38   |
| 4.6. Matriz de consistencia .....                                     | 39   |
| 4.7. Principios éticos.....   | 40   |
| V.  Resultados.....   | 41   |
| 5.1 Resultados.....   | 41   |
| 5.2 Análisis de resultados .....                                      | 59   |
| VI. Conclusiones .....  | 68   |
| Aspectos Complementarios .....  | 69   |
| Referencias Bibliográficas .....                                      | 70   |
| Anexos .....  | 73   |

## 7. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 01: tipo de puesto .....   | 41 |
| Tabla 02: ¿La empresa comparte con usted los objetivos y metas?.....                             | 42 |
| Tabla 03: ¿Conoce el estado actual de la empresa? .....  | 43 |
| Tabla 04: ¿Tiene acceso a la información de la empresa? .....                                    | 44 |
| Tabla. 05: Dimensión: acceso a la información.....   | 45 |
| Tabla 06: ¿Recibe usted los materiales necesarios para realizar correctamente sus labores? ..... | 46 |
| Tabla 07: ¿Su sueldo actual compensa todo el trabajo realizado?.....                             | 47 |
| Tabla 08: ¿Recibe ayuda temporal cuando es necesario? .....                                      | 48 |
| Tabla 09: dimensión acceso a recursos .....  | 49 |
| Tabla 10: ¿Le dan confianza para que asuma riesgos de decisión en su puesto de trabajo?.....     | 50 |
| Tabla 11: ¿Toman en cuenta su opinión y aporte para mejorar la empresa?.....                     | 51 |
| Tabla 12: ¿Le dan autonomía de decisión durante sus labores? .....                               | 52 |
| Tabla 13: dimensión apoyo.....   | 53 |
| Tabla 14: ¿Realizas tareas usando tus propias habilidades?.....                                  | 54 |
| Tabla 15: ¿La empresa le da trabajos desafiantes? .....  | 55 |
| Tabla 16: ¿La empresa lo capacita para mejorar su trabajo?.....                                  | 56 |
| Tabla 17: dimensión oportunidades de aprender y desarrollarse.....                               | 57 |
| Tabla. 18: el Empowerment.....   | 58 |

## Índice de figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 01: tipo de puesto .....   | 41 |
| Figura 02: ¿La empresa comparte con usted los objetivos y metas? .....                            | 42 |
| Figura 03: ¿Conoce el estado actual de la empresa?.....   | 43 |
| Figura 04: ¿Tiene acceso a la información de la empresa? .....                                    | 44 |
| Figura 05: Dimensión acceso a la información .....  | 45 |
| Figura 06: ¿Recibe usted los materiales necesarios para realizar correctamente sus labores? ..... | 46 |
| Figura 07: ¿Su sueldo actual compensa todo el trabajo realizado? .....                            | 47 |
| Figura 08: ¿Recibe ayuda temporal cuando es necesario? .....                                      | 48 |
| Figura 09: dimensión acceso a recursos.....   | 49 |
| Figura 10: ¿Le dan confianza para que asuma riesgos de decisión en su puesto de trabajo?.....     | 50 |
| Figura 11: ¿Toman en cuenta su opinión y aporte para mejorar la empresa? .....                    | 51 |
| Figura 12: ¿Le dan autonomía de decisión durante sus labores? .....                               | 52 |
| Figura 13: dimensión apoyo .....  | 53 |
| Figura 14: ¿Realizas tareas usando tus propias habilidades? .....                                 | 54 |
| Figura 15: ¿La empresa le da trabajos desafiantes?.....   | 55 |
| Figura 16: ¿La empresa lo capacita para mejorar su trabajo? .....                                 | 56 |
| Figura 17: dimensión oportunidades de aprender y desarrollarse .....                              | 57 |
| Figura 18: el Empowerment.....  | 58 |

## I. INTRODUCCIÓN

La investigación resuelve al **enunciado del problema** planteado de: ¿Cómo es el *Empowerment* en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021?.

La causa de la investigación radica, en que actualmente la realidad problemática en las micro y pequeñas empresas, desde el pasado marzo del 2020, fecha que inició el estado de emergencia sanitaria nacional, para reducir la propagación de la pandemia mundial provocada por el COVID-19, están atravesando por muchos cambios que están afectando negativamente a los negocios peruanos, sobre todo aquellas que se dedican al sector alojamiento y restaurantes. El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021) informó que en noviembre del 2020 la producción del subsector restaurante decreció un 33,01% comparado con un mes igual del año 2019, debido a las medidas sanitarias tomadas por el gobierno peruano para frenar la propagación del virus, y todo ello trajo consigo el cierre continuo de establecimientos, así como el cambio de giro de algunos negocios.

El caso de la cevichería Pez Mudo, es un negocio familiar, donde el propietario legal es el sr. Emerson Tineo Prado, la empresa fue creada el 2017, se encuentra ubicada en Av. San Francisco Mz. N2 Lot. 5 del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho. Esta empresa a pesar de tener gran afluencia de clientes, en especial los fines de semana, presenta el problema de fuga de personal, viéndose por ello, mayormente a los familiares en puestos momentáneos dentro de la cevichería, con el fin de cubrir la mano de obra que se necesita.

Por lo anterior, la variable escogida es el *Empowerment* o empoderamiento, herramienta administrativa, que otorga poder de decisión a los subordinados, con el fin de formar equipos multidisciplinarios y autodirigidos (Vallejo, 2015), es decir subordinados con mayor independencia y compromiso con el logro de objetivos de la empresa, y todo ello ayuda a la retención de personal.

En relación a la problemática expuesta, se plantea el título para la investigación: *Empowerment* en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.

Prosiguiendo, se plantea el **objetivo general** de investigación: Describir el *Empowerment* en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.

Así mismo, también se plantean los siguientes cinco **objetivos específicos**:

- Describir el acceso a la información en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.
- Describir el acceso a recursos en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.
- Describir el apoyo en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.
- Describir las oportunidades de aprender y desarrollarse en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.

- Elaborar el plan de mejora del *Empowerment* en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.

Esta investigación **aporta** información para la futura toma de decisión de los propietarios de microempresas del rubro marisquería y cevichería ubicados en Ayacucho, sobre la implementación y mejora de la herramienta *Empowerment* en sus empresas. Pues es una herramienta clave, que otorga poder de decisión a los trabajadores y esto ayuda a aumentar la productividad de los empleados en sus puestos de trabajo.

Por ello, la presente investigación se **justifica** de la siguiente manera:

La justificación teórica, el estudio está basado en las teorías sobre nuestra variable, el *Empowerment*, lo mismo para las teorías de las dimensiones en las que se descompone esta variable.

Justificación práctica, los resultados del estudio servirán para comprender, tomar decisiones, futuras investigaciones con respecto al tema en estudio.

Justificación de la significatividad, la elección del tema y el problema de estudio, será importante porque a través del *Empowerment* se pretende mejorar la productividad de los empleados para que de esta manera mejore la competitividad de la empresa en la ciudad de Ayacucho.

Por otro lado, se utilizó como **metodología**, el estudio de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo - transversal, y para la recolección y procesamiento de datos se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento es el cuestionario aplicada a una muestra de 07 trabajadores de la cevichería Pez Mudo.

Las **conclusiones** de la investigación sobre el *Empowerment* en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021. Según los resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo, el *Empowerment* aplicado por la empresa, lo consideran un 41% como bueno, 39% regular y 20% malo. Con respecto a las dimensiones del *Empowerment*, la dimensión de acceso a la información en la empresa, resultó ser una de las más deficientes, donde el 48% de los encuestados consideran como malo, 33% regular y un 19% bueno. Y en relación a las tres dimensiones restantes (Acceso a recursos, apoyo y oportunidades de aprender y desarrollarse), el 48% de los encuestados lo consideran como bueno la aplicación de estas tres dimensiones por parte de la empresa.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 1.1. Antecedentes

#### 1.1.1. Internacional.

(Rios Manriquez, Lopez Mateo, & Sanchez Fernandez, 2019), en su investigación de **título:** *el capital humano como factor clave en el desempeño empresarial: una visión desde el Empowerment*, tiene como **objetivo**, determinar si el impacto del capital humano en el desempeño empresarial está determinado por el significado, autodeterminación, competencia y fluidez de la información, de las micro empresas ubicadas en Celaya, Guanajuato, México, para ello utilizaron como **metodología**, el enfoque descriptivo, correlacional y análisis de regresión múltiple por el método de mínimos cuadrados ordinarios (MCO) sobre una muestra de 80 microempresas. La **conclusión** a la que llegaron es; que para los dueños de las microempresas es más importante la autodeterminación y el significado, es decir que prefieren que su personal sea autónomo a la hora de realizar sus labores asignadas (autodeterminación) y que es fundamental que alinee los objetivos de la organización con sus creencias y metas personales (significado), y aunque la competencia y la fluidez de la información no fueron relevantes en este estudio, de manera conjunta todas las variables utilizadas en este estudio han sido relevantes para explicar el impacto del capital humano en el desempeño empresarial.

(Orgambidez Ramos, Borrego Alés, & Ruiz Frutos, 2015), en su investigación de **título:** *Empowerment, vulnerabilidad al estrés y burnout en enfermeros portugueses*, tuvo como **objetivo** comprobar el papel predictor del *Empowerment* estructural y la vulnerabilidad al estrés sobre el burnout en una muestra de 478 enfermeros portugueses, para ello utilizaron como **metodología** el

estudio transversal, descriptivo y correlacional mediante el uso de cuestionarios.

La **conclusión** a la que llegaron en dicho estudio es, que el burnout tiene una relación negativa con todas las dimensiones *Empowerment* estructural y una relación positiva con la vulnerabilidad al estrés.

(Suárez Vélez, 2017), en su estudio de **título: *Empowerment como estrategia gerencial para mejorar la efectividad laboral***, tiene como **objetivo** analizar el *Empowerment* como estrategia gerencial para mejorar la efectividad laboral del talento humano del gobierno provincial de Manabí, Ecuador, para ello utilizó como **metodología**, estudio de tipo descriptivo, de diseño no experimental, con la técnica cuestionario de encuesta con escalamiento de Likert. La **conclusión** a la que llegó fue, en relación al *Empowerment*, procurar que se cumplan los objetivos organizacionales en la medida que el capital humano trabaja desde su rol en la consecución de los mismos, esto implica que debe desarrollarse un proceso sistemático donde se concrete una visión sistémica de la operatividad de la organización, donde cada uno de los miembros es una pieza importante para el logro de los planteamientos propuestos para la eficacia de la organización.

### **1.1.2. Nacionales**

(Aragón Ortega, 2015), en su estudio de **título: *el Empowerment y el desempeño laboral en los restaurantes turísticos de la ciudad de Huaraz en el año 2014***, tuvo como **objetivo** determinar la relación entre el *Empowerment* y el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes turísticos de la ciudad de Huaraz en el año 2014 y la **metodología** que utilizó fue investigación de tipo enfoque mixto cuantitativo y cualitativo y de nivel correlacional, de diseño correlacional, no experimental y transeccional. La **conclusión** a la que se llegó fue, que existe una relación directa entre las dos variables, el *Empowerment* y el

desempeño laboral de los trabajadores de dicho restaurante turístico, donde un 56% mencionó que existe *Empowerment* en nivel regular y un 59% mencionó que el desempeño laboral es bueno.

(Rodríguez Huamani, 2017), en su estudio de **título:** *fundamentos de Empowerment en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector manufactura de la región sur del Perú*, tuvo como **objetivo**, conocer los enfoques de *Empowerment* y toma de decisiones y su relación, en las Micro y pequeñas empresas del sector manufactura de la región sur del Perú, para ello utilizó como **metodología**, investigación de tipo descriptiva, correlacional. de enfoque cuantitativo, método deductivo, de diseño no experimental. **Conclusión**, se analizó los tres enfoques de *Empowerment* (contexto comunitario, organizacional y de desarrollo), y se determinó que: a) El que se adecua a las micro y pequeñas empresas manufactureras es el *Empowerment* de contexto de desarrollo b) Existe un bajo nivel de *Empowerment* en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura de la región sur del Perú c) Existe una relación directa entre las dos variables, el *Empowerment* y la toma de decisiones.

(Oseda Dávila, 2020), en su estudio de **título:** *Empowerment y desempeño laboral en los colaboradores de una universidad del Cono Norte*, tuvo como **objetivo** determinar la relación del *Empowerment* y desempeño laboral en una universidad privada del cono norte, para ello utilizó la **metodología**, enfoque cuantitativo, correlacional simple y transversal. **Conclusión**, existe una relación directa entre las dos variables, *Empowerment* de tipo estructural y psicológico con el desempeño laboral en la universidad privada del cono norte y que las competencias se relacionan con el desempeño laboral.

(Montesinos Sotomayor, 2019), en su estudio de **título: *Empowerment y la productividad en los trabajadores del área de operaciones de la constructora Mech en la ciudad de Cusco, 2019***, tuvo como **objetivo**, determinar la relación entre *Empowerment* y la productividad de los trabajadores del área de operaciones de la constructora Mech en la ciudad de Cusco, 2019; para ello utilizó la **metodología** de tipo transversal y correlacional, técnica la encuesta y cuestionario. **Conclusiones**, existe una relación lineal positiva entre ambas variables, el *Empowerment* y la productividad, un 76% los trabajadores de la constructora Mech manifiesta tener un alto nivel de *Empowerment* y que un 74% manifiesta tener un alto nivel de productividad.

### 1.1.3. Locales

(Castillo Quispe, 2020), en su estudio de **título: *Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa multiservicios Mayeli, distrito Anchiuay, La Mar, Ayacucho, 2020***, tuvo como **objetivo**, describir el *Empowerment* en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa multiservicios Mayeli, distrito Anchiuay, La Mar, Ayacucho, 2020. Para ello utilizó la **metodología**, enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo con nivel no experimental. **La conclusión**, en la ferretería multiservicios Mayeli existe un nivel muy bajo de *Empowerment* ya que la mitad de los trabajadores no tiene participación en la toma de decisiones y que un 66.67% de ellos también refieren que no tienen poder en su puesto de trabajo.

(Huamani Torres, 2020), en su estudio de **título: *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***, tuvo como **objetivo**, identificar las características del *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, para ello utilizó la metodología, enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental-transversal. **Conclusión**, un 89% considera que es deficiente el nivel de *Empowerment* en la empresa, puesto en relación a las características del *Empowerment* (delegación, autoridad, capacitación, trabajo en equipo y motivación), ninguna de ellas está siendo aplicadas dentro de la empresa.

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

Para el desarrollo de la presente investigación se tendrá en consideración conceptos distintos que nos permitirán ampliar conocimientos respecto a los agentes que intervienen en este estudio con el objeto de comprender y fortalecer conceptos para el desarrollo de este estudio

### **1.2.1. Empowerment**

#### ***1.2.1.1. Teoría del Empowerment.***

El *Empowerment* es una palabra en inglés que se traduce al español como “empoderamiento”, y fue atribuida para nombrar a la herramienta administrativa encargada de delegar poder y autoridad de decisión a los subordinados en sus puestos de trabajo. La teoría del *Empowerment* es promovida en el año 1988 por los expertos Kenneth Blanchard y Paul Hersey.

Ahora, a continuación, precisamos el concepto del *Empowerment* según el punto de vista de algunos autores:

El *Empowerment* o facultamiento (Cantú Delgado, 2011), es “autorizar” al personal a pensar, así como a aportar ideas mediante el trabajo en equipo, para

que la organización realice de manera más eficaz la planeación y el mejoramiento tanto de sus productos como de los procesos.

La delegación del poder de decisión o *Empowerment* (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) menciona que es la toma de decisiones de cualquier nivel de la organización, pero sin autorización de sus superiores, también recalca que la idea que subyace al *Empowerment* es que los empleados más próximos a las tareas son los capaces de tomar decisiones siempre en cuando estos tengan las capacidades necesarias.

Por último, el *Empowerment* (Robbins & Coulter, 2010) es otorgarle poder de decisión a los empleados, y coincidiendo con el autor anterior, menciona que los empleados que se encuentran en niveles más bajos son los que tienen mayor conocimiento sobre asuntos, también acota que, aunque el *Empowerment* no sea la respuesta para todo, beneficia a los empleados que cuentan con habilidades y experiencia para hacer su trabajo.

De lo expuesto, podemos inferir que el *Empowerment*, es una herramienta que otorga poder en la toma de decisiones a los niveles bajos de la organización, ello viene de un gestor hacia una persona o grupo, siempre en cuando los niveles bajos cuenten con la habilidad y experiencia necesaria para hacerlo.

#### ***1.2.1.2. Tipos de Empowerment.***

Existen dos tipos de *Empowerment*, el estructural y psicológico:

##### ***1.2.1.2.1. Empowerment estructural.***

Es la composición estructural del *Empowerment* en una organización. Esta teoría es desarrollada en 1993, por Rosabeth Moss Kanter, ella considera que, para la

eficiencia y eficacia de los empleados; la empresa debe otorgarles el acceso a la información, recursos, apoyo y oportunidades para aprender y desarrollarse.

Este autor sostiene que, para los empleados, el acceso a las oportunidades de aprendizaje, crecimiento y posibilidades de surgir dentro de la empresa, les da mayor satisfacción laboral lo que provoca el compromiso en la productividad por parte de ellos.

Aparte de lo mencionado, Kanter también incluye a las estructuras del *Empowerment*, los recursos, información y apoyo.

#### 1.2.1.2.2. *Empowerment psicológico.*

Sobre este tipo de *Empowerment* existen diversas teorías, el precursor de esta teoría es desarrollada por Conger y Kanungo (1988), donde se propone que el *Empowerment* es más que una sencilla delegación de poder, es un elemento provocador, y que tiene como objetivo, aumentar la motivación a los trabajadores durante la ejecución de sus tareas, mediante el desarrollo de un fuerte sentido de eficacia personal.

También consideran (Conger & Kanungo, 1988) que no siempre sucede, también puede pasar que los empleados no pueden sentir el *Empowerment* a pesar de la puesta en marcha por la dirección.

Entonces, aparte de las prácticas de delegación o participación de los trabajadores, hay un conjunto de condiciones que llevan a los trabajadores sentir *Empowerment*. A partir de ello, los autores definen el *Empowerment* psicológico, como un proceso de mejora de los sentimientos de autoeficacia entre los miembros de la organización mediante la identificación de las condiciones que llevan a la impotencia y a través de su eliminación tanto por las prácticas y

técnicas de la organización, formales e informales, orientadas a proporcionar información sobre la eficacia.

Por otro lado, los investigadores Thomas y Velthouse (1990) desarrollaron otro modelo sobre *Empowerment* psicológico, el cual se caracteriza por tener los siguientes tres aspectos fundamentales:

- Motivación intrínseca en el trabajo; se refiere a todas las condiciones, relacionadas con las tareas, donde al individuo le genere motivación y satisfacción.
- Conjunto de cogniciones son las tareas que producen esa motivación.
- Los procesos interpretativos a través de los cuales los trabajadores llegan a esas cogniciones.

A la vez estos autores consideran en su modelo, cuatro cogniciones del que se compone el *Empowerment* psicológico. Y estas las definen de la siguiente manera:

- El impacto: es la intensidad con la cual un individuo puede influir en la estrategia, administración o en los resultados operativos del trabajo.
- Competencia: se refiere al grado con el cual una persona puede realizar las actividades requeridas por la tarea con las habilidades suficientes cuando sea intentando por el empleado.
- Significado: es el valor de una meta o propósito, juzgado en relación a las propias ideas del individuo, involucrando un sentimiento entre los requerimientos de un rol de trabajo y las creencias, valores y comportamientos.

- La autodeterminación: es la sensación individual de poseer la elección en la iniciativa y regulación de las acciones.

#### **1.2.1.3.        *Ventajas del Empowerment.***

El *Empowerment* o facultamiento (Vallejo Chavéz, 2015) en la toma de decisiones tiene las siguientes ventajas:

- Incrementa autoestima a los empleados
- Incrementa el control
- Impulsa a la calidad dentro de la organización
- Transmite responsabilidad y recursos a las personas
- Incrementa la creatividad en la organización
- Liderazgo dentro de su ámbito
- Ayuda enfrentar los desafíos de la empresa
- Permite tomar decisiones respecto a su trabajo.
- Da poder y autonomía
- Brinda reconocimiento al esfuerzo y su resultado.
- Contribuye a relacionarse con las personas
- Permite llevar información, permitiendo que la persona piense y actúe.
- Genera la participación del trabajo en equipo.

#### **1.2.1.4.        *Elementos del Empowerment***

Para facultar a los empleados es necesario brindarles estos cuatro elementos:

**Información acerca del desempeño de la compañía**, en las compañías que están completamente facultados no existe información secreta o confidencial, toda la información es de acceso a los empleados para mostrar seriedad al caso.

**Conocimientos y habilidades necesarios para contribuir al cumplimiento de los objetivos;** las compañías deben apoyar a los empleados en programas de capacitación para brindarles las habilidades que necesiten para el éxito en la organización.

**Poder para tomar decisiones importantes;** la compañía brinda a los empleados la capacidad de influir en los procesos de la compañía a través de la formación de equipos autodirigidos como por ejemplo establecer sus propios horarios de trabajo.

**Recompensas con base en el desempeño de la empresa;** la compañía recompensa a los empleados en base a su desempeño como el de compartir las utilidades o adquirir acciones en la empresa.

#### ***1.2.1.5. Proceso del Empowerment***

Según (Instituto Internacional de Investigación de Tecnología Educativa, 2017):

##### ***1.2.1.5.1. Cambios de primero y segundo nivel.***

Lo que refiere es que cuando una empresa empieza a establecer el *Empowerment*, surge dos maneras de hacerlo:

De primer nivel: este cambio menciona que es cambiar, pero dejando el sistema como estaba.

De segundo nivel: Este tipo de cambio se distingue de la primera, pues consiste en involucrarse aún más y hacer un cambio evidentemente visible, es decir llevar al sistema a un estado diferente.

Ejemplo:

En la empresa el cambio de primer nivel es redefinir los puestos de trabajo, sin embargo, el cambio a segundo nivel sería cambiar de una estructura piramidal a una de red.

#### 1.2.1.5.2. *Etapas en el establecimiento del Empowerment.*

En este proceso consta de tres etapas:

##### **1ª etapa**

El diagnóstico, aquí analizaremos todos los diseños de los puestos dentro de la empresa y se identifica los elementos que reducen el poder, en el siguiente cuadro se mencionara elementos para el diagnóstico:

| <b>Factor</b>   | <b>Genera poder</b> | <b>Genera impotencia</b> |
|---|---------------------|--------------------------|
| Reglas, precedentes y rutinas del puesto                | Pocas               | Muchas                   |
| Variedad y flexibilidad de las tareas                   | Alto                | Bajo                     |
| Recompensas por desempeño destacado e innovación        | Muchas              | Pocas                    |
| Autorizaciones necesarias para decisiones no rutinarias | Pocas               | Muchas                   |
| Relación de la tarea a procesos básicos                 | Central             | Periférica               |
| Lugar físico del puesto                                 | Central             | Distante                 |
| Contacto con directivos                                 | Alto                | Bajo                     |
| Participación en programas, conferencias y juntas       | Alto                | Bajo                     |
| Participación en grupos con poder de decisión           | Alto                | Bajo                     |

**Fuente:** *Instituto Internacional de Investigación de Tecnología Educativa (2017)*

##### **2ª etapa:**

Ahora bien, según el cuadro anterior, los elementos que generan impotencia serán cambiados, y estos cambios hacen clara la intención de la dirección de facultar poder a sus empleados y por consiguiente se empieza a distribuir información a todos los niveles de lo que viene aconteciendo.

Esta etapa debe acompañarse de un programa que se encargue de proporcionar conocimientos y habilidades a los empleados para sus puestos de trabajo y cambio de estructura organizacional.

### **3ª etapa:**

Es la retroalimentación, luego de que los cambios hayan empezado en la empresa, la dirección informa a los empleados, los resultados obtenidos de su desempeño, donde es inmediatamente recompensado, este acto aumenta el sentimiento de autoeficacia y hace que el empleado mejore su rendición.

#### *1.2.1.5.3. Los cambios en la creación de Empowerment.*

Refiere que la manifestación del *Empowerment* se ve reflejado en los empleados, como es:

- **Forma de pensar:** Corresponde a la forma en que uno ve el trabajo, que, en lugar de esperar las órdenes, se tome acción o en lugar de buscar culpables, resolver problemas, entre otros cambios que reflejen otro punto de vista positivo en el trabajo.
- **Proceso:** los equipos formados deben analizar la forma de cómo llegar a los objetivos, realizarlos y otra próxima vez mejorarlo.
- **Responsabilidad:** refiere a compartir responsabilidades que en un principio solo recaía en el líder, pero sí será responsabilidad individual hacer del conocimiento del grupo aquello que sea importante.
- **Aprendizaje:** Los empleados facultados destinan una parte de su tiempo para analizar su propio trabajo y aprender de ello continuamente, de esta manera están activos y no esperan órdenes por temor o precaución.

#### 1.2.1.5.4. Aspectos organizacionales.

Al ser un cambio de segundo nivel, afecta a los procesos, a las estructuras y a los empleados y para que estos cambios duren, se requiere de tres aspectos:

- **Primero**, compromiso por parte de los empleados, con programas de entrenamiento y educación, así como difusión de los valores del *Empowerment*.
- **Segundo**, mantener las relaciones dentro de la empresa destacando los elementos de la comunicación y retroalimentación, esto se logra con la formación de equipos y las responsabilidades dentro de ella.
- **Tercero**, la estructura organizacional que apoye a la filosofía del *Empowerment*, como las políticas y prácticas.

#### 1.2.1.5.5. El liderazgo facilitador.

Dentro de los equipos, se requiere a un líder facilitador, este es la persona que tiene la responsabilidad de crear un ambiente de trabajo propicio, un clima de aprendizaje, propiciar la comunicación, y también quien deberá desarrollar al personal, entre otros aspectos para fomentar la filosofía del *Empowerment*.

#### 1.2.1.5.6. Equipos con *Empowerment*.

El *Empowerment* dentro de la empresa crece por los equipos y no por individuos, para ello mencionaremos formas de fomentarlas:

- Se identifica el problema en el trabajo, informar al equipo para que trabajen en la solución, luego se establecen los tiempos y se les asesora.
- En una junta, analizar cuál es la razón de la creación de ese equipo de trabajo.
- Enseñar a resolver los problemas de la organización en equipo, y si el facilitador es parte del equipo, el jefe no debe intervenir.

- Dejar que el equipo se encargue de la organización y conducción de la junta.
- Se deja que el equipo planifique el periodo correspondiente a las vacaciones, seleccione al líder para proyectos específicos o dividir tareas que se realizarán una próxima semana.

1.2.1.5.7. *Niveles de participación en la toma de decisiones.*

La parte vital en los equipos facultados es la toma de decisiones y para ello es importante reconocer los niveles de participación y para ello la siguiente tabla muestra estos niveles:

| <b>Nivel</b>  | <b>Denominación</b> | <b>Descripción</b>  |
|---------------|---------------------|---|
| <b>Cinco</b>  | Delegación          | Se pide al equipo que decida.<br>El equipo tiene el control.  |
| <b>Cuatro</b> | Colaboración        | El jefe toma la decisión en que todo el equipo estuvo de acuerdo. Todos comparten la responsabilidad. |
| <b>Tres</b>   | Diálogo             | El jefe discute profundamente con el equipo antes de tomar la decisión.                               |
| <b>Dos</b>    | Cooperación         | El jefe pide información antes de tomar la decisión.  |
| <b>Uno</b>    | Dirección           | El jefe informa al equipo cuál fue su decisión.   |

**Fuente:** *Instituto Internacional de Investigación de Tecnología Educativa (2017)*

Facultar al personal no quiere decir que todas las decisiones que se tomen dentro de la organización sean de un nivel 5, sino que las decisiones ocurrirán en el nivel que corresponda, pero si, cuando en la organización después del *Empowerment* lo que ocurre es que las decisiones de nivel 1 disminuyen y las de nivel cinco se incrementan, mas no desaparecen.

### ***1.2.1.6. Claves para el Empowerment***

(Blanchard, Carlos, & Randolph, 2011) estas claves son tres y fueron propuestas por Ken Blanchard, uno de los precursores del *Empowerment*, en colaboración con Carlos y Randolph; y estas son:

#### *1.2.1.6.1. Primera clave: compartir la información con todos.*

El compartir información sobre el estado de la empresa, significa que los asociados (empleados) tomen decisiones adecuadas para mantener o mejorar desde su área el desempeño de la compañía. En otras palabras: Quienes tienen información se ven obligados a actuar en forma responsable. Marvin el gerente protagonista los resume de la siguiente manera:

- Es la primera llave para facultar a las personas y a las organizaciones.
- Permite a los empleados entender la situación actual en términos claros.
- Es la manera de crear confianza en toda la organización.
- Acaba con el modo de pensar jerárquico tradicional.
- Ayuda a las personas a ser más responsables.
- Las estimula para actuar como si fueran dueñas de la empresa.
- Compartir información sobre el rendimiento de la compañía, ayudar a los empleados a entender el negocio.

#### *1.2.1.6.2. Segunda clave: crear autonomía por medio de fronteras.*

El hecho de compartir la información con los empleados puede generar incertidumbre y confusión, ya que nunca había ocurrido, por lo que aún se requiere cierta estructura para dirigir el buen funcionamiento de la organización, así como los esfuerzos de cada uno de los asociados. Los empleados al compartir información aprenden a trabajar en equipo, respetando entre sí sus funciones.

*Empowerment* define este hecho cómo establecer fronteras. Para ello, primeramente, se debe evaluar las áreas a delimitar, tomando en cuenta los siguientes puntos.

- Propósito ¿En qué negocio está usted?
- Valores ¿Cuáles son sus guías operativas?
- Imagen ¿Cuál es su visión del futuro?
- Metas ¿Qué, ¿cuándo, ¿dónde y cómo hace usted lo que hace?
- Papeles ¿Quién hace cada cosa?
- Estructura organizacional y sistemas ¿Cómo apoya usted lo que quiere hacer?

*1.2.1.6.3. Tercera clave: reemplazar la jerarquía de equipos.*

Habitualmente después de que una empresa ha pasado por una rectificación de tamaño (disminución de tamaño o downsizing), la gerencia queda más cerca de los puestos operativos, hay tramos de control más amplios, y las personas están resentidas con la alta dirección y no saben exactamente qué hacer. Lo apropiado es reemplazar la antigua jerarquía con equipos autodirigidos, en un grupo de personas responsables de todo un proceso o producto, que planeen, ejecuten y dirijan el trabajo desde el principio hasta el final. De esta manera, esas personas no estarán resentidas y sí sabrán qué hacer. Cuando se llega a este nivel, ni siquiera las tareas más complejas e importantes causan estrés, ya que se cuenta con el apoyo de un equipo. Proveer dirección y entrenamiento en destrezas para equipos facultados.

## **1.2.2. Dimensiones del *Empowerment***

Las cuatro dimensiones escogidas para este estudio, están basadas en la teoría sobre el *Empowerment* estructural, de la investigación de Kanter (1977, 1993).

Esta autora define estos cuatro elementos de la siguiente manera:

### **1.2.2.1. Acceso a la información.**

Se refiere a tener los conocimientos formales e informales que son necesarios para ser efectivo en el lugar de trabajo.

Esto es, la información que respecta a la empresa debe ser compartida con los empleados, de igual manera, implica que esta información sea entendida por todos los niveles, ya que de esta manera se promueve la rapidez y eficiencia en las tareas, acotando a ello, también se transforma el pensamiento del empleado que, al manejar mayor información, se siente parte de ella.

### **1.2.2.2. Acceso a recursos.**

Significa la capacidad que puede tener para adquirir la financiación, materiales, tiempo y apoyo necesarios para hacer el trabajo.

Esto es, brindar a los subordinados, todos los recursos necesarios, que se requiera para la realización correcta de las tareas asignadas en el puesto de trabajo.

### **1.2.2.3. Apoyo.**

Supone recibir feedback y la orientación necesaria desde los subordinados, de los compañeros que de la misma línea jerárquica y de los superiores.

Esto es, por parte de la dirección, dar una respuesta o retroalimentación del desempeño que tienen los empleados en sus puestos de trabajo, también involucra el de otorgar poder, como un apoyo para una mejor eficiencia en las tareas.

#### ***1.2.2.4. Oportunidad de aprender y desarrollarse.***

Habla del desarrollo de los recursos dentro de la empresa, y de las posibilidades que te da la empresa para poder desarrollar profesionalmente con el objetivo de rendir mejor en el puesto de trabajo.

Esto es, por parte de la empresa, de cómo esta se preocupa en cultivar los conocimientos profesionales del empleado, es decir, que oportunidades otorga la empresa a sus empleados para mejorar su rendimiento en su puesto de trabajo.

### **1.2.3. Gestión de calidad**

(Camisón Zornoza , Cruz Ros, & González Cruz, 2011), según estos autores, en el enfoque técnico, la Gestión de la Calidad es una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos.

La Gestión de la Calidad es tanto una estrategia como un proceso. La concepción de la Gestión de la Calidad como una filosofía de dirección, deja claro que no puede confundirse con un programa de calidad, que necesariamente ha de tener un principio y un fin. La Gestión de la Calidad es tanto una estrategia como un proceso, siendo su dimensión de la filosofía de la dirección, la que lo dota de un carácter continuo.

Actualmente existen modelos que miden la gestión de calidad empresarial, dentro de ellas existen las mundialmente conocidas como son: la

norma ISO 9001(*International Organization for Standardization*) y EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad), la diferencia entre ambas, se halla en que la primera contempla que la certificación se haga mediante un tercero, mientras que, en la segunda, va más allá, pues aquí la misma organización puede medir su gestión de calidad.

#### **1.2.4. Micro y pequeña Empresa - MyPE**

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, 2021).

#### **Características de la micro y pequeñas empresas:**

Las micro y pequeñas empresas deben reunir las siguientes características recurrentes:

| <b>MICROEMPRESA</b>    |  |
|------------------------|--|
| NÚMERO DE TRABAJADORES | De uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.                         |
| VENTAS ANUALES         | Hasta el monto máximo de <b>150</b> Unidades Impositivas Tributarias (UIT) |

## PEQUEÑA EMPRESA

|                        |  |
|------------------------|--|
| NÚMERO DE TRABAJADORES | De uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive.                          |
| VENTAS ANUALES         | Hasta el monto máximo de <b>1,700</b> Unidades Impositivas Tributarias (UIT) |

*Fuente:* (La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, 2021)

### 1.3. Marco conceptual

Para conceptualizar las siguientes palabras, se utilizó el diccionario digital de la RAE (Real academia española, 2014).

**Destreza:** Habilidad, arte, primor o propiedad con que se hace algo.

**Gestión:** Acción y efecto de gestionar o administrar.

**Calidad:** Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas.

Control de la calidad de un producto.

**Poder:** Tener expedita la facultad o potencia de hacer algo

**Autoridad:** Poder que gobierna o ejerce el mando, de hecho, o de derecho.

## III. HIPÓTESIS

(Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), explica que en las investigaciones cuantitativas de alcance descriptivo no se plantean hipótesis a menos que se trate de pronosticar alguna cifra o hecho.

Por lo tanto, de acuerdo con el autor, esta presente investigación no planteará hipótesis ya que es de enfoque cuantitativo de alcance descriptivo que no pretende pronosticar cifras o hechos.

## **IV. METODOLOGÍA**

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

El tipo de estudio que se utilizó para esta investigación será de enfoque cuantitativo porque se rige de procesos organizados de manera secuencial, donde cada etapa precede a la siguiente, es de orden riguroso y no podemos brincar o eludir pasos, pero si se puede redefinir alguna fase según sea la necesidad del estudio. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

#### **Nivel de investigación**

El nivel de la investigación será descriptivo porque se buscará describir las características de la variable de estudio en circunstancias temporales y geográficas delimitadas. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

#### **Diseño de investigación.**

El diseño de la investigación será; no experimental de tipo transversal; no experimental, ya que se observa y analiza el fenómeno en un contexto natural, sin intromisión o manipulación intencional de las variables independientes. Y de tipo transversal, porque tiene como propósito describir a la variable y analizar su incidencia en un momento dado. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

## **4.2. Población y muestra**

Según, Lepkowski 2008 citado por Hernández 2014 p. 174 (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) una población o universo, es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

Para esta investigación la población comprenderá de 07 personas, que consta el total de trabajadores incluido el dueño de la cevichería Pez Mudo del distrito de San Juan Bautista del año 2021, por ser un número escaso de personas; no se aplicará el muestreo probabilístico. Además, no todas las investigaciones que se realizan tienen muestra, por ejemplo, en estudios de organizaciones se abarcan a todos los empleados para evitar que los excluidos piensen que su opinión no se toma en cuenta. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

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

| Variable             | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones                             | Indicadores                                      | Ítems  | Escala informativa   |
|----------------------|--|---|---|--|--|--|
| <b>EMPOWERMENT</b>   | Kanter (2011) define el poder como la habilidad para movilizar recursos humanos y materiales con el fin de alcanzar las metas organizacionales, y el <i>Empowerment</i> , asegura que los empleados tengan acceso a la información, recursos, apoyo y oportunidades de aprender y desarrollarse. | Para la recolección de datos de la variable <i>Empowerment</i> se utilizó la técnica de encuesta e instrumento cuestionario de encuesta | Acceso a la información                 | Objetivos y metas de la empresa                  | ¿La empresa comparte con usted los objetivos y metas?                            | Escala de Likert<br>1. Nunca<br>2. Casi nunca<br>3. A veces<br>4. Casi siempre<br>5. Siempre |
|                      |  |   |   | Estado actual de la empresa                      | ¿Conoce el estado actual de la empresa?  |  |
|                      |  |   |   | Información accesible                            | ¿Tiene acceso a la información de la empresa?                                    |  |
|                      |  |   | Acceso a recursos                       | Materiales                                       | ¿Recibe usted los materiales necesarios para realizar correctamente sus labores? |  |
|                      |  |   |   | Compensación                                     | ¿Su sueldo actual compensa todo el trabajo realizado?                            |  |
|                      |  |   |   | Ayuda temporal                                   | ¿Recibe ayuda temporal cuando es necesario?                                      |  |
|                      |  |   | Apoyo                                   | Confianza  | ¿Le dan confianza para que asuma riesgos de decisión en su puesto de trabajo?    |  |
|                      |  |   |   | Tomar en cuenta las opiniones                    | ¿Toman en cuenta su opinión y aporte para mejorar la empresa?                    |  |
|                      |  |   |   | Autonomía  | ¿Le dan autonomía de decisión durante sus labores?                               |  |
|                      |  |   | Oportunidad de aprender y desarrollarse | Usar habilidades propias                         | ¿Realizas tareas usando tus propias habilidades?                                 |  |
| Trabajos desafiantes | ¿La empresa le da trabajos desafiantes?  |   |   |  |  |  |
|                      |  |   | Capacitación                            | ¿La empresa lo capacita para mejorar su trabajo? |  |  |

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

Según (Arias Gonzales, 2020), las técnicas de investigación cuantitativas son las herramientas y el procedimiento disponible para los investigadores, los cuales les permiten obtener datos y guiar el camino de la recolección de datos.

La técnica que se utilizó para la recolección de datos es la encuesta y el instrumento de la investigación es el cuestionario de encuesta, este fue físico y se aplicó sobre el personal de la cevichería Pez Mudo, que consta de 7 trabajadores.

Las preguntas formuladas dentro de la encuesta estuvieron orientadas a la variable *Empowerment*.

#### **4.5. Plan de análisis**

Para analizar los resultados de las encuestas de la investigación se usó el análisis descriptivo de la variable *Empowerment*, posteriormente se elaboró tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales, acompañado de figuras estadísticas que representan los resultados de dichas tablas, así mismo se interpretó las figuras textualmente para un correcto entendimiento.

#### 4.6. Matriz de consistencia

| Problema general  | Objetivo general  | Hipótesis  | Variable    | Dimensiones                             | Indicadores   | Metodología  |
|---|---|--|-------------|---|---|--|
| Cómo es el <i>Empowerment</i> en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021                       | Describir el <i>Empowerment</i> en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.                      | La presente investigación no plantea hipótesis ya que es de enfoque cuantitativo de alcance descriptivo que no pretende pronosticar cifras o hechos.           | EMPOWERMENT | Acceso a la información                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos y metas de la empresa</li> <li>Estado actual de la empresa</li> <li>Información accesible</li> </ul> | <b>Tipo:</b><br>de enfoque Cuantitativo<br><br><b>Nivel:</b><br>Descriptivo                                    |
| <b>Problemas específicos</b>  | <b>Objetivos específicos</b>  | En las investigaciones cuantitativas de alcance descriptivo no se plantean hipótesis a menos que se trate de pronosticar alguna cifra o hecho. (Sampieri 2018) |             | Acceso a recursos                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Materiales</li> <li>Compensación</li> <li>Ayuda temporal</li> </ul>  | <b>Diseño:</b><br>No experimental de tipo transversal o transeccional  |
| Cómo es el acceso a la información en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.                 | Describir el acceso a la información en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.                 |  |             | Apoyo                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza</li> <li>Tomar en cuenta las opiniones</li> <li>Autonomía</li> </ul>                                 | <b>Población y muestra:</b><br>Población finita, conformada por 07 trabajadores del restaurante Pez Mudo, 2021 |
| Cómo es el acceso a recursos en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.                       | Describir el acceso a recursos en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.                       |  |             | Oportunidad de aprender y desarrollarse | <ul style="list-style-type: none"> <li>Usar habilidades propias</li> <li>Trabajos desafiantes</li> <li>Capacitación</li> </ul>                        | <b>Técnica:</b><br>Encuesta<br><br><b>Instrumento:</b><br>Cuestionario   |
| Cómo es el apoyo en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.                                   | Describir el apoyo en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.                                   |  |             |   |   |  |
| Cómo es la oportunidad de aprender y desarrollarse en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021. | Describir la oportunidad de aprender y desarrollarse en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021. |  |             |   |   |  |
| Cómo implementar el plan de mejora del Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021. | Elaborar el plan de mejora del Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.           |  |             |   |   |  |

#### **4.7. Principios éticos**

El presente estudio, se rigen por los siguientes principios éticos:

**Principio de protección a las personas.** – Esta investigación trabaja con personas, por esta razón requiere de cierto grado de protección, respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, confidencialidad y la privacidad, así como, respeto a sus derechos fundamentales.

**Principio de libre participación y derecho a estar informado.** - Las personas que están sujetas a esta investigación estuvieron informados sobre los propósitos y finalidades de este estudio, así como su participación fue por voluntad propia.

**Principio de beneficencia no maleficencia.** - En esta investigación se aseguró de no causar efectos adversos, si no se trató de maximizar los beneficios, así mismo se respetó los protocolos de seguridad sanitaria para salvaguardar la salud en la empresa durante la realización del estudio.

**Consentimiento informado.** - La investigación trabajó con documentos de consentimiento informado, mismos que fueron entregados y firmados por los encuestados.

**Principio de confidencialidad.** - Los datos personales brindados por los participantes, serán estrictamente confidenciales para evitar perjudicarles dentro y fuera de su trabajo.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

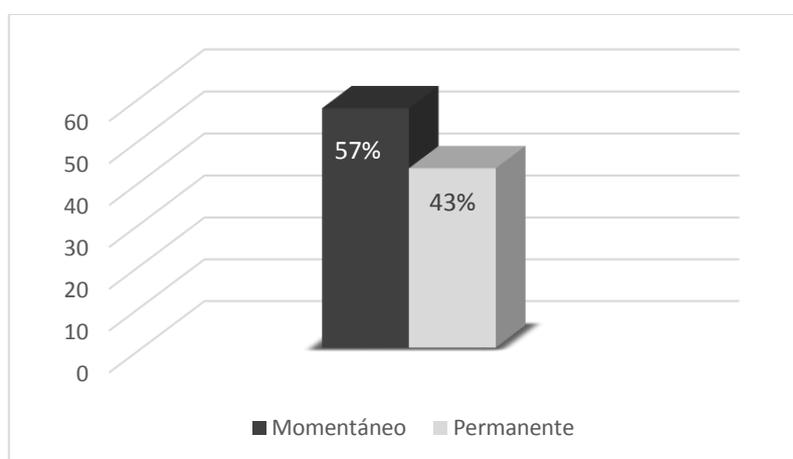
De la recolección de datos, en relación a los resultados de los 13 ítems; se obtuvo lo siguiente:

**Tabla 01: tipo de puesto**

| Categoría         | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |            |
|-------------------|---------------------|---------------------|------------|
|                   |                     | Decimal             | Porcentual |
| <b>Momentáneo</b> | 4                   | 0,571               | 57%        |
| <b>Permanente</b> | 3                   | 0,429               | 43%        |
| <b>Total</b>      | 7                   | 1                   | 100%       |

*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo  
Elaboración: propia*

**Figura 01: tipo de puesto**



*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo  
Elaboración: propia*

**Interpretación:** del 100% de los empleados encuestados, un 57% afirman tener puestos momentáneos, mientras que el 43% restante, tienen puestos permanentes, lo que quiere decir, que la mayoría de los empleados de la empresa, no son permanentes.

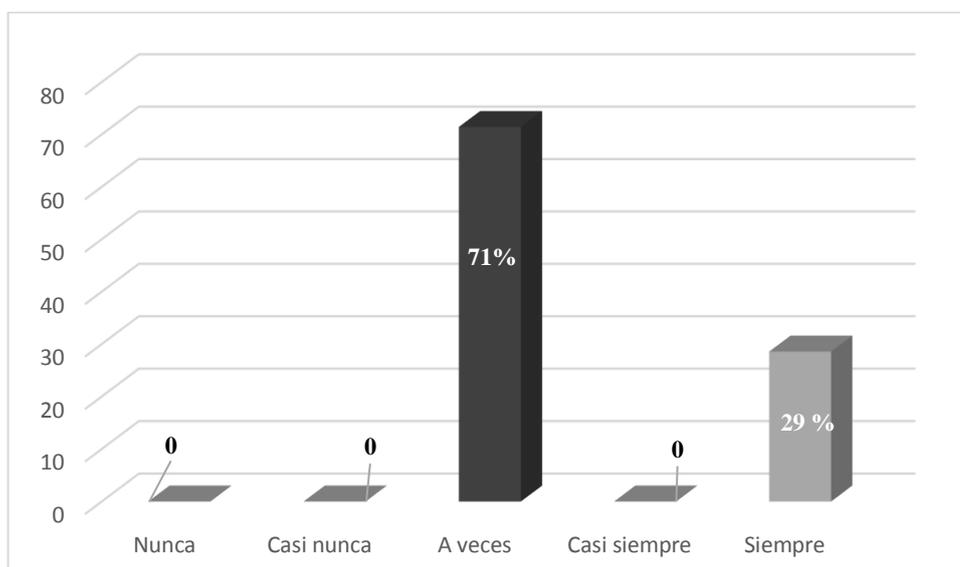
## DIMENSIÓN: ACCESO A LA INFORMACIÓN

**Tabla 02: ¿La empresa comparte con usted los objetivos y metas?**

| Categoría    | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |             |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
|              |                     | Decimal             | Porcentual  |
| Nunca        | 0                   | 0,000               | 0           |
| Casi nunca   | 0                   | 0,000               | 0           |
| A veces      | 5                   | 0,714               | 71%         |
| Casi siempre | 0                   | 0,000               | 0           |
| Siempre      | 2                   | 0,286               | 29%         |
| <b>Total</b> | <b>7</b>            | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo  
Elaboración: propia*

**Figura 02: ¿La empresa comparte con usted los objetivos y metas?**



*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo  
Elaboración: propia*

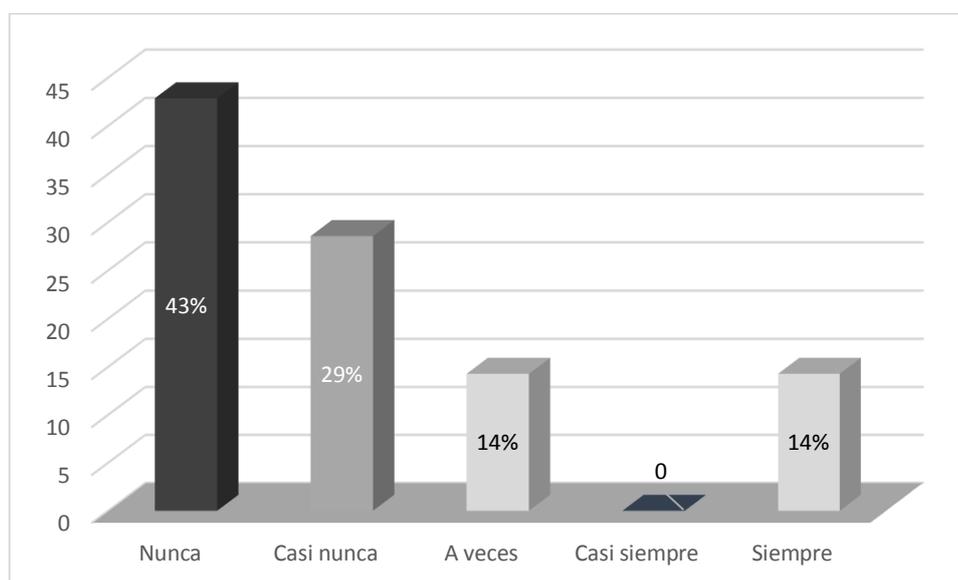
**Interpretación:** del 100% de los empleados encuestados, un 71% afirma que solo a veces la empresa ha compartido con ellos los objetivos y metas, mientras que el 29% restante, afirma que siempre la empresa comparte con ellos los objetivos y metas. De esto podemos concluir que el 71%, es decir la gran mayoría de los encuestados, afirma que solo algunas veces la empresa ha compartido con ellos sus objetivos y metas, lo cual hace evidente que la empresa no se preocupa en compartir los objetivos y metas.

**Tabla 03: ¿Conoce el estado actual de la empresa?**

| Categoría    | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |             |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
|              |                     | Decimal             | Porcentual  |
| Nunca        | 3                   | 0,429               | 43%         |
| Casi nunca   | 2                   | 0,286               | 29%         |
| A veces      | 1                   | 0,143               | 14%         |
| Casi siempre | 0                   | 0,000               | 0           |
| Siempre      | 1                   | 0,143               | 14%         |
| <b>Total</b> | <b>7</b>            | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo  
Elaboración: propia*

**Figura 03: ¿Conoce el estado actual de la empresa?**



*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Interpretación:** del 100% de los empleados encuestados, sobre la pregunta realizada que si conocen el estado actual de la empresa respondieron que el 43% nunca, 29% casi nunca, 14% a veces y 14% siempre conoce el estado actual de la empresa. De esta manera podemos diferir que un 43% nunca están enterados del estado actual de la empresa donde laboran.

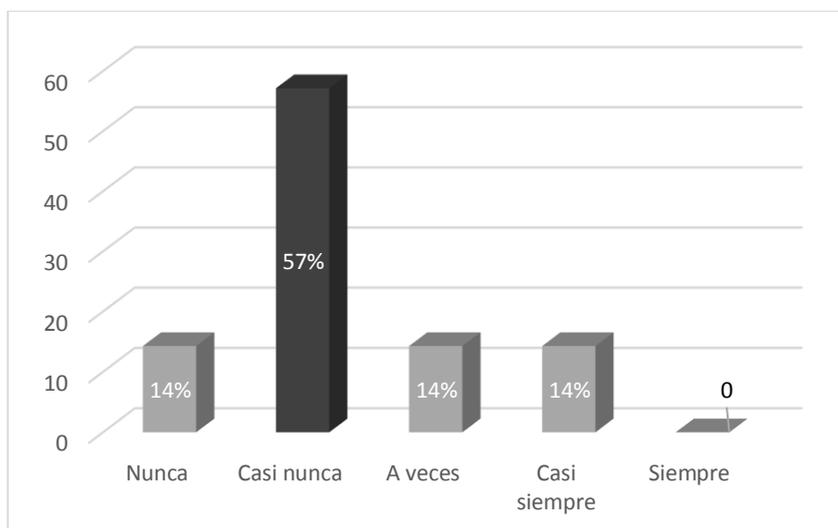
**Tabla 04: ¿Tiene acceso a la información de la empresa?**

| Categoría    | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |             |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
|              |                     | Decimal             | Porcentual  |
| Nunca        | 1                   | 0,143               | 14%         |
| Casi nunca   | 4                   | 0,571               | 57%         |
| A veces      | 1                   | 0,143               | 14%         |
| Casi siempre | 1                   | 0,143               | 14%         |
| Siempre      | 0                   | 0,000               | 0           |
| <b>Total</b> | <b>7</b>            | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Figura 04: ¿Tiene acceso a la información de la empresa?**



*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Interpretación:** del 100% de los empleados encuestados, sobre la pregunta realizada, el tener acceso a la información de la empresa, respondieron el 14% nunca, 57% casi nunca, 14% a veces y otro 14% que casi siempre. De ello podemos inferir, que la gran mayoría es decir un 57% consideran que casi nunca tienen acceso a la información de la empresa donde laboran, lo que nos indica que la empresa mayormente es reservada con la información que maneja.

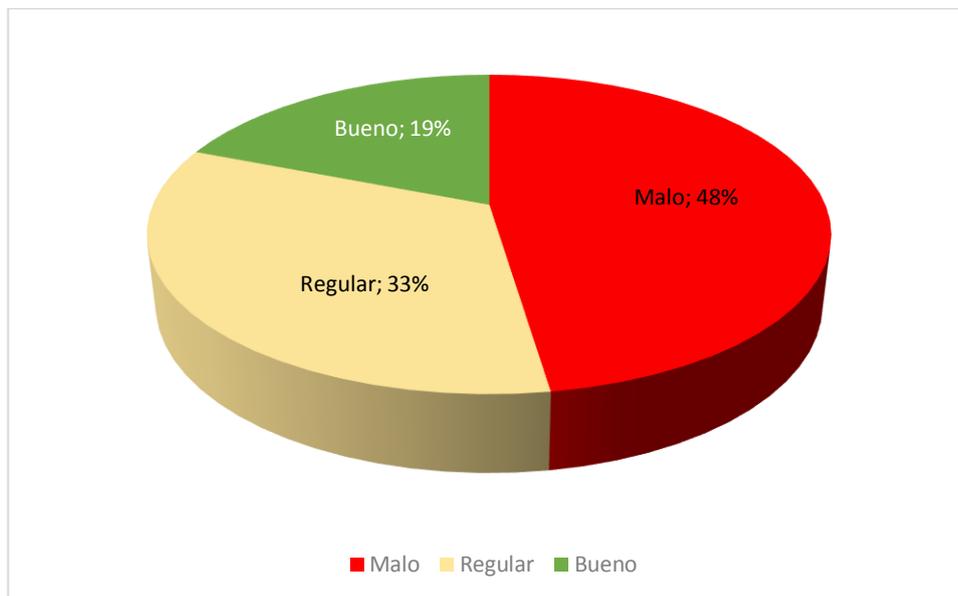
**Tabla. 05: Dimensión: acceso a la información**

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Malo        | 10         | 48%        |
| Regular     | 7          | 33%        |
| Bueno       | 4          | 19%        |
| Total       | 21         | 100%       |

*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Figura 05: Dimensión acceso a la información**



*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Interpretación:** del 100% de los encuestados consideran que un 48% malo, 33% regular y un 19% como bueno el acceso a la información de la empresa donde laboran. De ello podemos inferir que la mayoría de los encuestados a considerado como malo el acceso a la información.

## DIMENSIÓN ACCESO A RECURSOS

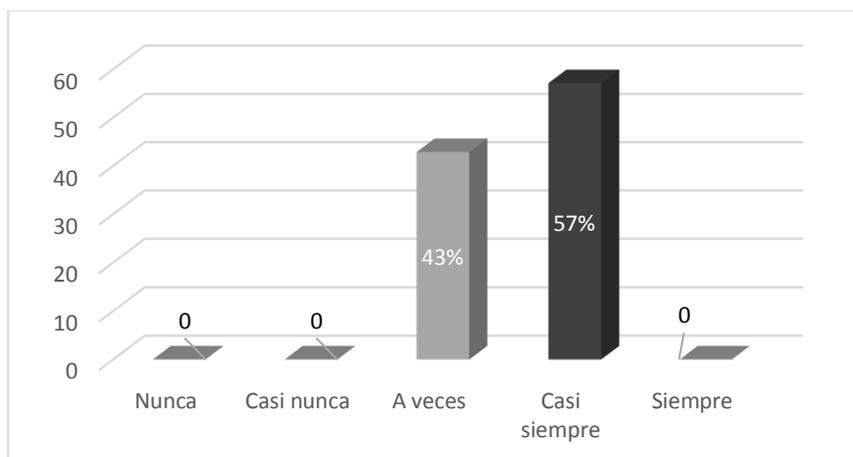
**Tabla 06: ¿Recibe usted los materiales necesarios para realizar correctamente sus labores?**

| Categoría    | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |             |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
|              |                     | Decimal             | Porcentual  |
| Nunca        | 0                   | 0,000               | 0           |
| Casi nunca   | 0                   | 0,000               | 0           |
| A veces      | 3                   | 0,429               | 43%         |
| Casi siempre | 4                   | 0,571               | 57%         |
| Siempre      | 0                   | 0,000               | 0           |
| <b>Total</b> | <b>7</b>            | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Figura 06: ¿Recibe usted los materiales necesarios para realizar correctamente sus labores?**



*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Interpretación:** del 100% de los empleados encuestados, sobre si reciben los materiales necesarios para realizar sus labores correctamente, respondieron el 43% que solo a veces y otro 57% que casi siempre. De ello podemos inferir que la gran mayoría casi siempre cuenta con los materiales necesarios para realizar sus labores correctamente en la empresa donde labora, pero no siempre, lo que se puede mejorar.

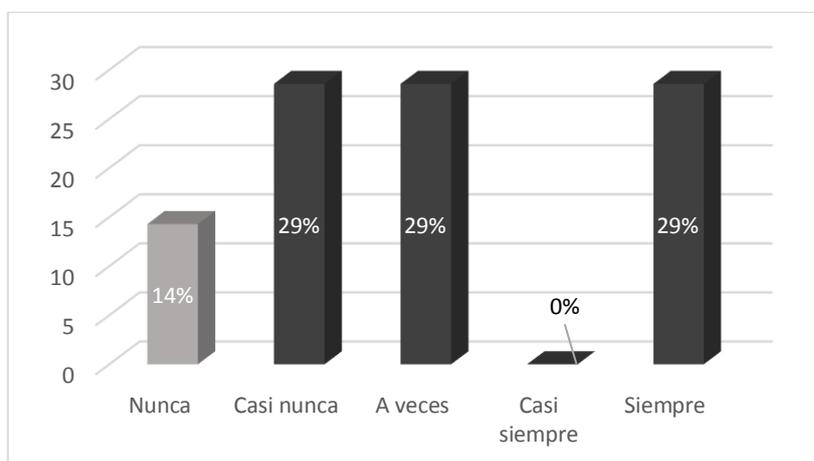
**Tabla 07: ¿Su sueldo actual compensa todo el trabajo realizado?**

| Categoría    | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |             |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
|              |                     | Decimal             | Porcentual  |
| Nunca        | 1                   | 0,143               | 14%         |
| Casi nunca   | 2                   | 0,286               | 29%         |
| A veces      | 2                   | 0,286               | 29%         |
| Casi siempre | 0                   | 0,000               | 0%          |
| Siempre      | 2                   | 0,286               | 29%         |
| <b>Total</b> | <b>7</b>            | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Figura 07: ¿Su sueldo actual compensa todo el trabajo realizado?**



*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

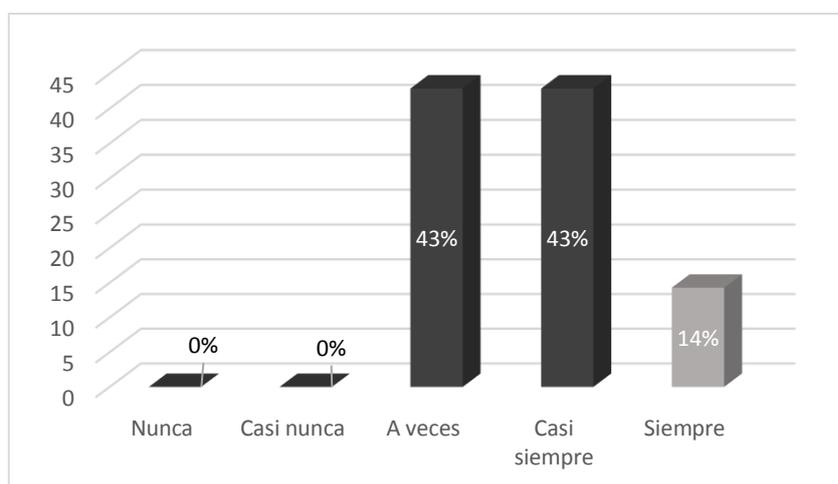
**Interpretación:** del 100% de los empleados encuestados, sobre la pregunta de que, si su sueldo actual compensa el trabajo realizado, respondieron el 14% nunca, 29 % casi nunca, 29% a veces y 29% siempre. De ello podemos inferir que la gran mayoría de empleados no sienten que su sueldo actual compense todo su trabajo realizado en la empresa donde laboran.

**Tabla 08: ¿Recibe ayuda temporal cuando es necesario?**

| Categoría    | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |            |
|--------------|---------------------|---------------------|------------|
|              |                     | Decimal             | Porcentual |
| Nunca        | 0                   | 0,000               | 0%         |
| Casi nunca   | 0                   | 0,000               | 0%         |
| A veces      | 3                   | 0,429               | 43%        |
| Casi siempre | 3                   | 0,429               | 43%        |
| Siempre      | 1                   | 0,143               | 14%        |
| Total        | 7                   | 1                   | 100%       |

*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo  
Elaboración: propia*

**Figura 08: ¿Recibe ayuda temporal cuando es necesario?**



*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo  
Elaboración: propia*

**Interpretación:** del 100% de los empleados encuestados, un 43% considera que a veces y otro 43% considera que casi siempre, recibe ayuda temporal cuando es necesario, de ello podemos inferir que la gran mayoría, un 47% de los empleados afirman recibir ayuda temporal cuando es necesario casi siempre a siempre, en sus puestos de trabajo de la empresa que laboran.

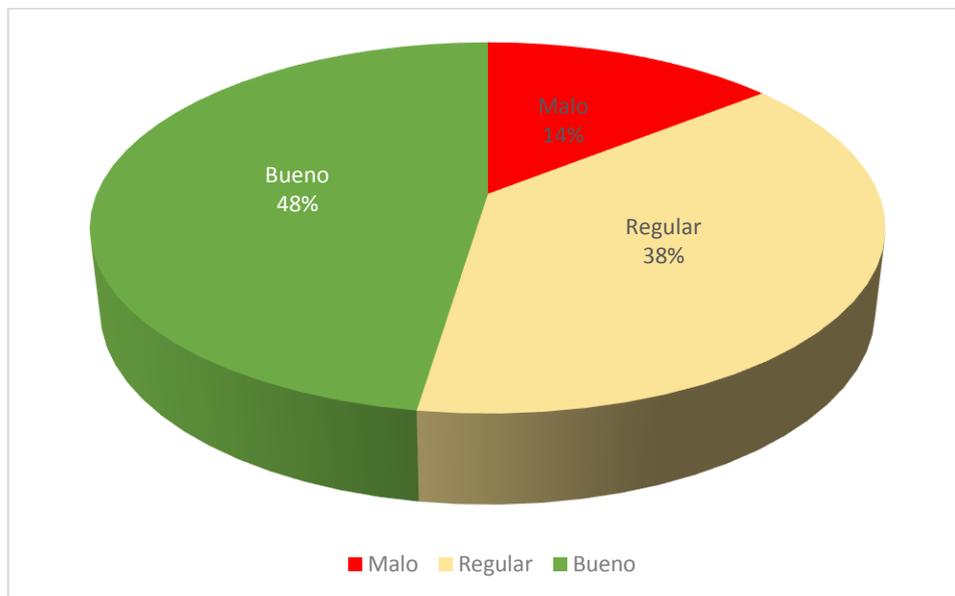
**Tabla 09: dimensión acceso a recursos**

| Descripción    | Frecuencia | Porcentaje  |
|----------------|------------|-------------|
| <b>Malo</b>    | 3          | 14%         |
| <b>Regular</b> | 8          | 38%         |
| <b>Bueno</b>   | 10         | 48%         |
| <b>Total</b>   | 21         | <b>100%</b> |

*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Figura 09: dimensión acceso a recursos**



*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Interpretación:** en relación al acceso a los recursos, podemos observar que del 100% de los encuestados 48% considera como bueno, 38% regular y un 14 % como malo el acceso a recursos que la cevichería Pez Mudo otorga a sus trabajadores.

## DIMENSIÓN DE APOYO

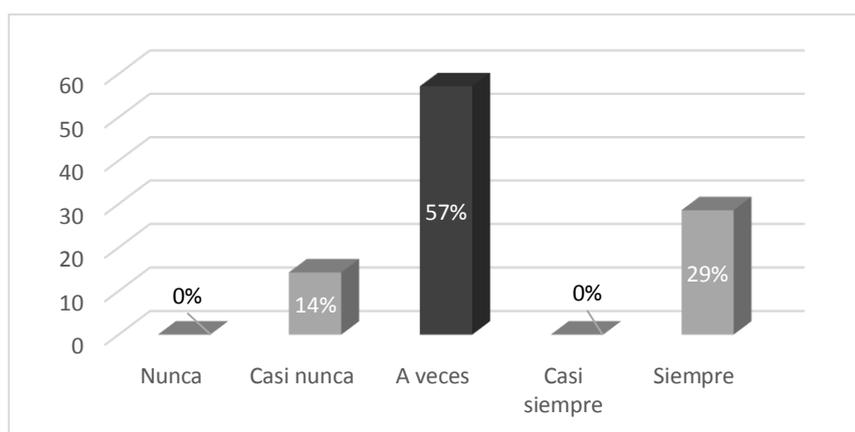
**Tabla 10: ¿Le dan confianza para que asuma riesgos de decisión en su puesto de trabajo?**

| Categoría    | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |             |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
|              |                     | Decimal             | Porcentual  |
| Nunca        | 0                   | 0,000               | 0%          |
| Casi nunca   | 1                   | 0,143               | 14%         |
| A veces      | 4                   | 0,571               | 57%         |
| Casi siempre | 0                   | 0,000               | 0%          |
| Siempre      | 2                   | 0,286               | 29%         |
| <b>Total</b> | <b>7</b>            | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Figura 10: ¿Le dan confianza para que asuma riesgos de decisión en su puesto de trabajo?**



*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Interpretación:** del 100% de los empleados encuestados, un 14% consideran que casi nunca, otro 57% que solo a veces y un 29% que siempre reciben confianza para asumir riesgos de decisión en su puesto de trabajo por parte de la empresa.

De ello podemos inferir, que la mayoría de los empleados, afirma que solo a veces la empresa donde laboran les da confianza para asumir riesgos de decisión en sus puestos de trabajo.

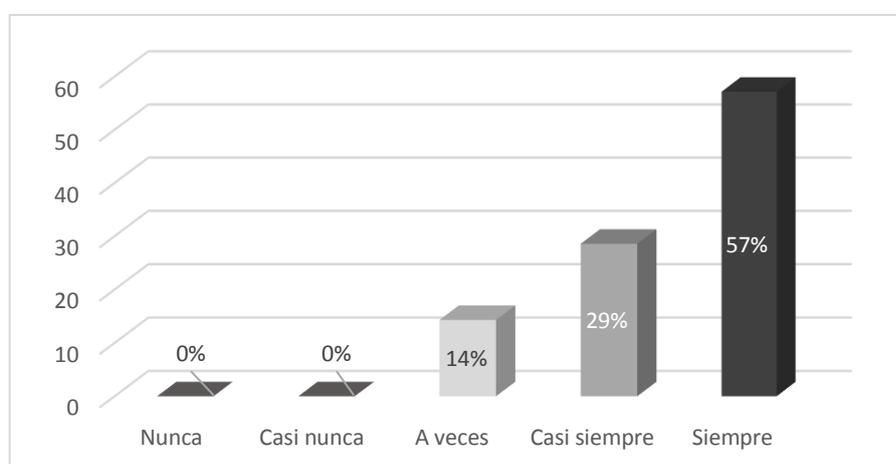
**Tabla 11: ¿Toman en cuenta su opinión y aporte para mejorar la empresa?**

| Categoría    | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |             |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
|              |                     | Decimal             | Porcentual  |
| Nunca        | 0                   | 0,000               | 0%          |
| Casi nunca   | 0                   | 0,000               | 0%          |
| A veces      | 1                   | 0,143               | 14%         |
| Casi siempre | 2                   | 0,286               | 29%         |
| Siempre      | 4                   | 0,571               | 57%         |
| <b>Total</b> | <b>7</b>            | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Figura 11: ¿Toman en cuenta su opinión y aporte para mejorar la empresa?**



*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Interpretación:** del 100% de los empleados encuestados, un 14 % consideran que a veces, otro 29% que casi siempre y un 57% que siempre toman en cuenta su opinión y aportes para mejorar la empresa, de ello podemos inferir que la gran mayoría de los empleados consideran que casi siempre toman en cuenta sus opiniones y aportes para mejorar la empresa donde laboran, pero no es siempre, aún falta mejorar.

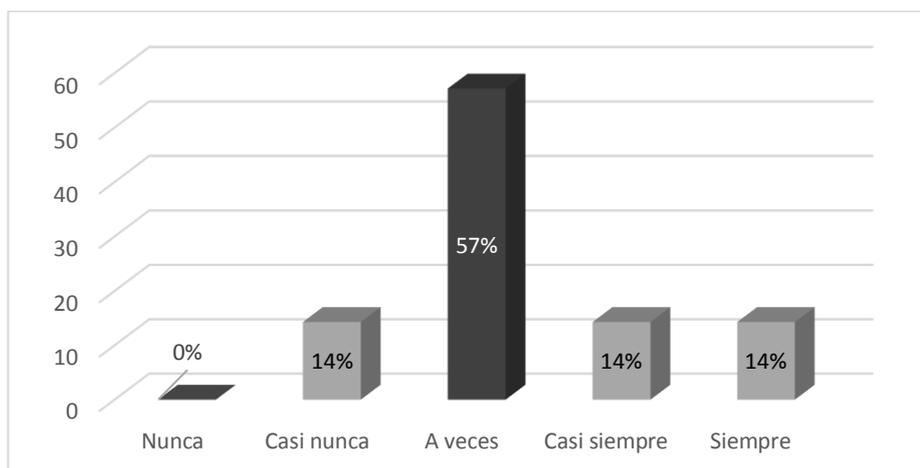
**Tabla 12: ¿Le dan autonomía de decisión durante sus labores?**

| Categoría           | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |            |
|---------------------|---------------------|---------------------|------------|
|                     |                     | Decimal             | Porcentual |
| <b>Nunca</b>        | 0                   | 0,000               | 0%         |
| <b>Casi nunca</b>   | 1                   | 0,143               | 14%        |
| <b>A veces</b>      | 4                   | 0,571               | 57%        |
| <b>Casi siempre</b> | 1                   | 0,143               | 14%        |
| <b>Siempre</b>      | 1                   | 0,143               | 14%        |
| <b>Total</b>        | 7                   | 1                   | 100%       |

*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Figura 12: ¿Le dan autonomía de decisión durante sus labores?**



*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Interpretación:** del 100% de los empleados encuestados, un 14% consideran que casi nunca, otro 57% que a veces, otro 14% que casi siempre y un 14% que siempre la empresa le da autonomía de tomar decisiones durante sus labores, de ello podemos inferir que la gran mayoría considera que solo a veces la empresa donde laboran, les da autonomía de tomar decisiones durante sus labores.

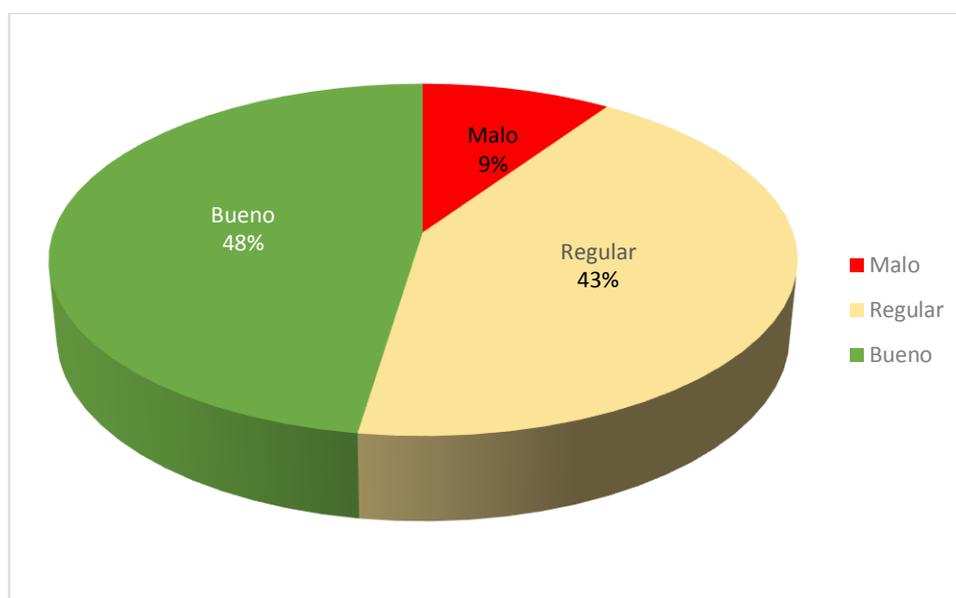
**Tabla 13: dimensión apoyo**

| Descripción  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Malo         | 2          | 9%          |
| Regular      | 9          | 43%         |
| Bueno        | 10         | 48%         |
| <b>Total</b> | <b>21</b>  | <b>100%</b> |

*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Figura 13: dimensión apoyo**



*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Interpretación:** del 100% de los encuestados, un 48 % consideran como bueno, 43 % regular y un 9 % como malo el apoyo que reciben por parte de la cevichería Pez Mudo, aunque la mayoría considere como bueno el apoyo que reciben de la empresa, aún se puede mejorar para que sea excelente.

## DIMENSIÓN DE OPORTUNIDADES DE APRENDER Y DESARROLLARSE

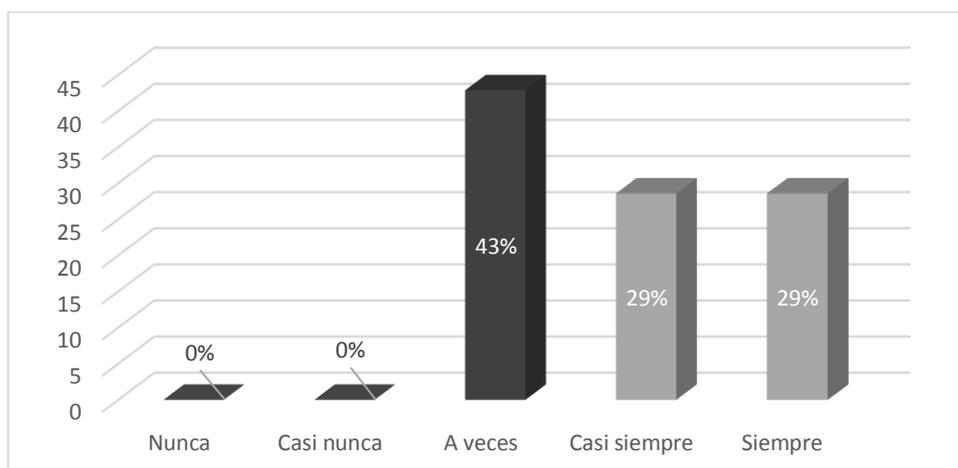
**Tabla 14: ¿Realizas tareas usando tus propias habilidades?**

| Categoría    | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |             |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
|              |                     | Decimal             | Porcentual  |
| Nunca        | 0                   | 0,000               | 0%          |
| Casi nunca   | 0                   | 0,000               | 0%          |
| A veces      | 3                   | 0,429               | 43%         |
| Casi siempre | 2                   | 0,286               | 29%         |
| Siempre      | 2                   | 0,286               | 29%         |
| <b>Total</b> | <b>7</b>            | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Figura 14: ¿Realizas tareas usando tus propias habilidades?**



*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Interpretación:** del 100% de los empleados encuestados, un 43% consideran que a veces, un 29% que casi siempre y el otro 29% siempre, realizan tareas utilizando sus propias habilidades. De ello podemos inferir que un 43% consideran que solo a veces realizan tareas utilizando sus propias habilidades en la empresa donde laboran.

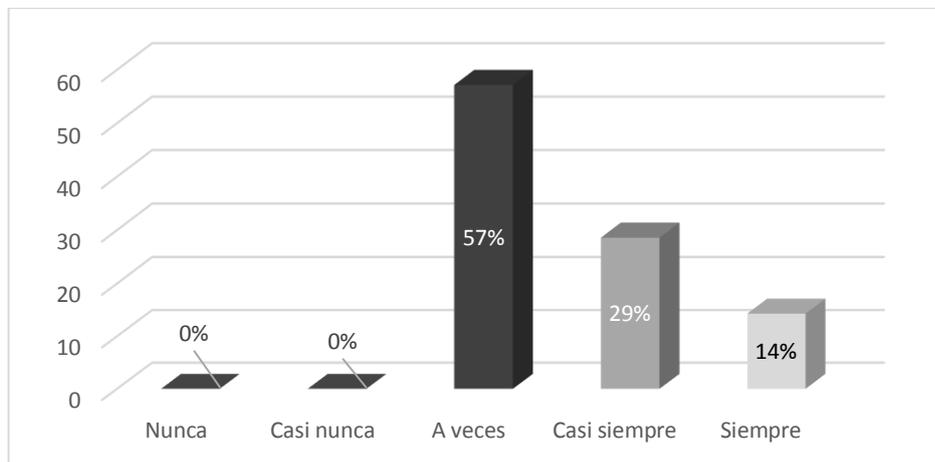
**Tabla 15: ¿La empresa le da trabajos desafiantes?**

| Categoría    | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |             |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
|              |                     | Decimal             | Porcentual  |
| Nunca        | 0                   | 0,000               | 0%          |
| Casi nunca   | 0                   | 0,000               | 0%          |
| A veces      | 4                   | 0,571               | 57%         |
| Casi siempre | 2                   | 0,286               | 29%         |
| Siempre      | 1                   | 0,143               | 14%         |
| <b>Total</b> | <b>7</b>            | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Figura 15: ¿La empresa le da trabajos desafiantes?**



*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Interpretación:** del 100% de los empleados encuestados, un 57% considera que a veces la empresa les da trabajos desafiantes, el 29% considera que casi siempre la empresa les da trabajos desafiantes y un 14% afirma que siempre la empresa les da trabajos desafiantes. De ello podemos inferir que la gran mayoría considera que solo a veces la empresa le da trabajos desafiantes en sus puestos de trabajo.

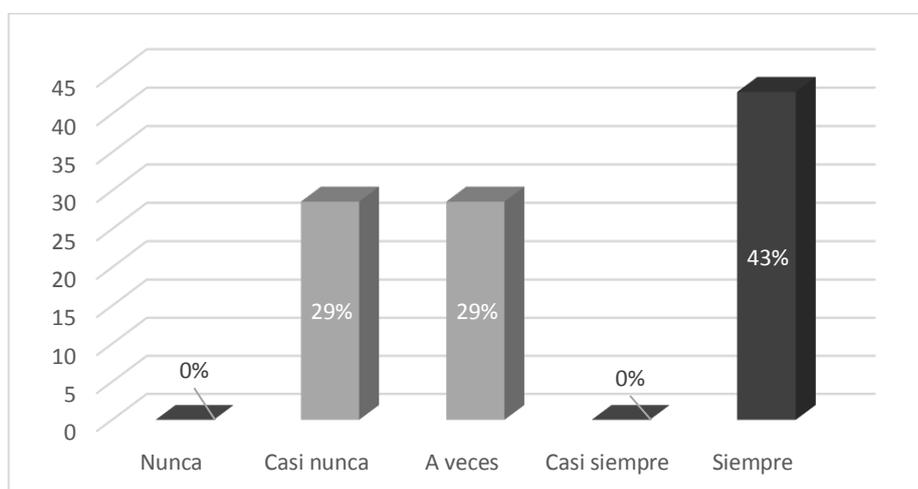
**Tabla 16: ¿La empresa lo capacita para mejorar su trabajo?**

| Categoría    | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |             |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------|
|              |                     | Decimal             | Porcentual  |
| Nunca        | 0                   | 0,000               | 0%          |
| Casi nunca   | 2                   | 0,286               | 29%         |
| A veces      | 2                   | 0,286               | 29%         |
| Casi siempre | 0                   | 0,000               | 0%          |
| Siempre      | 3                   | 0,429               | 43%         |
| <b>Total</b> | <b>7</b>            | <b>1</b>            | <b>100%</b> |

*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Figura 16: ¿La empresa lo capacita para mejorar su trabajo?**



*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Interpretación:** del 100% de los empleados encuestados, un 29% consideran que casi nunca la empresa los capacita, otro 29% afirma que solo a veces la empresa los capacita y un 43% afirma que siempre la empresa los capacita. De ello podemos inferir que la gran mayoría considera que casi siempre la empresa los capacita para mejorar sus trabajos, pero no es siempre, así que aún hay una brecha por mejorar.

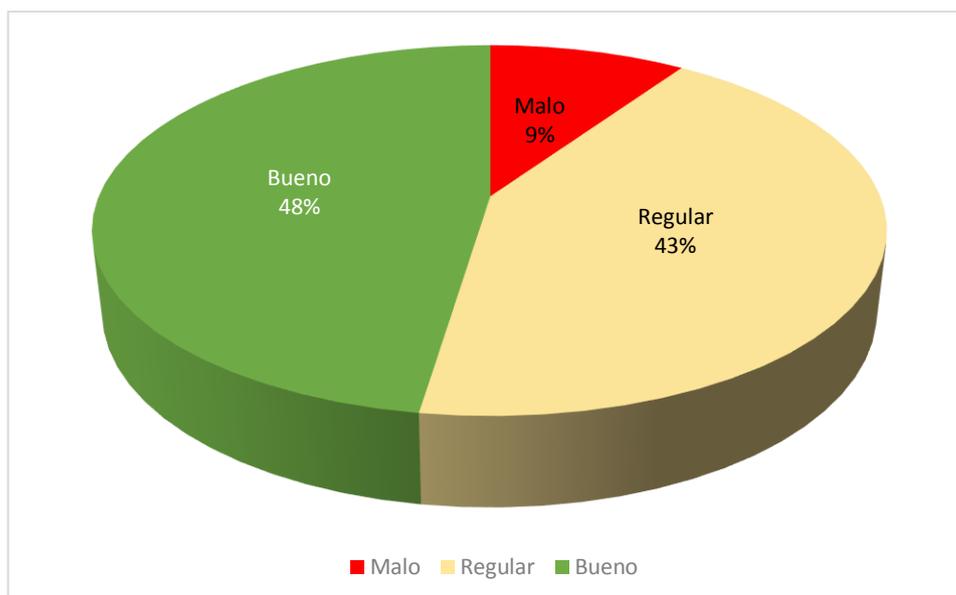
**Tabla 17: dimensión oportunidades de aprender y desarrollarse**

| Descripción  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Malo         | 2          | 9%          |
| Regular      | 9          | 43%         |
| Bueno        | 10         | 48%         |
| <b>Total</b> | <b>21</b>  | <b>100%</b> |

*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Figura 17: dimensión oportunidades de aprender y desarrollarse**



*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Interpretación:** del 100% de los encuestados, un 48% considera como bueno, 43% como regular y un 9% como malo las oportunidades que existen dentro de la empresa para aprender y desarrollarse profesionalmente. Si es bueno, pero como en el anterior resultado aún se puede mejorar.

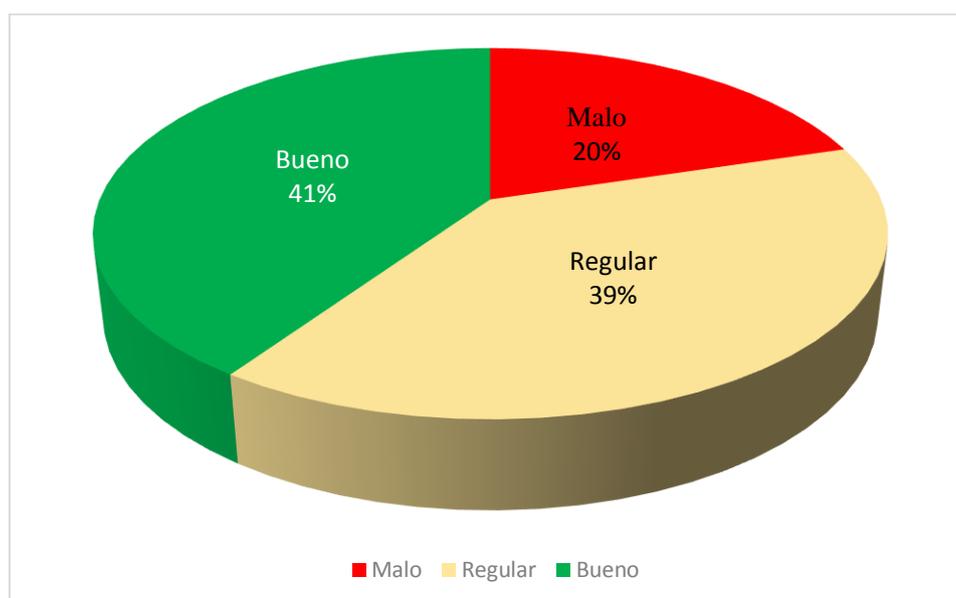
**Tabla. 18: el Empowerment**

| Descripción  | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Malo         | 17         | 20%         |
| Regular      | 33         | 39%         |
| Bueno        | 34         | 41%         |
| <b>Total</b> | <b>84</b>  | <b>100%</b> |

*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Figura 18: el Empowerment**



*Fuente: encuesta a los trabajadores de la cevichería Pez Mudo*

*Elaboración: propia*

**Interpretación:** del 100% de los encuestados, un 41% considera como bueno, 39% como regular y un 20% como malo, el nivel del *Empowerment* en la empresa. Si bien el nivel de *Empowerment* se muestra como bueno, no es excelente, así que aún hay un trecho por implementar.

## 5.2 Análisis de resultados

Con respecto a la pregunta general, sobre el tipo de puesto que tienen los trabajadores de la empresa, donde 57% respondieron que su puesto es momentáneo y un 43% afirmo como permanente. En la cevichería Pez Mudo más de la mitad del personal tiene puestos momentáneos.

**Referente al objetivo general: describir el *Empowerment* en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.**

Según la tabla y figura 19; con respecto al *Empowerment* en la cevichería Pez Mudo, se muestra que los encuestados un 41% consideran como bueno, 39% como regular y un 20% como malo, la aplicación del *Empowerment* por parte de la empresa. Si bien el nivel de *Empowerment* se muestra como bueno, no es excelente, así que aún hay un trecho por mejorar.

Estos resultados se asemejan a la investigación de (Montesinos Sotomayor, 2019), titulada: *Empowerment* y la productividad en los trabajadores del área de operaciones de la constructora Mech en la ciudad de Cusco, 2019, donde nos indica en sus resultados que el nivel de aplicación del *Empowerment* en el área de operaciones de la constructora, un 74% de los encuestados, lo consideran como alto y un 26% como nivel medio; para lo que recomienda reforzar a ese 26% para que haya una sincronía de la herramienta *Empowerment* en aquel área.

**Describir el acceso a la información en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.**

Según la tabla y figura 05, en relación al acceso de la información, del 100% de los encuestados consideran que un 48% malo, 33% regular y un 19% como bueno el acceso a la información de la empresa donde laboran.

Donde un 71%, la gran mayoría de los encuestados, afirma que solo algunas veces la empresa ha compartido con ellos sus objetivos y metas, un 43% nunca están enterados del estado actual de la empresa donde laboran y un 57% consideran que casi nunca tienen acceso a la información de la empresa donde laboran. Es decir que la mayoría de los encuestados ha considerado como malo el acceso a la información.

De estos resultados, se asemejan a los resultados de (Huamani Torres, 2020) en su investigación titulada *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; donde a sus encuestados se les preguntó respecto a que si la empresa les brinda información y respondieron un 44% nunca, 22% casi nunca, 11% a veces, 17% casi siempre y 6.5% siempre, notándose un bajo nivel de acceso en la información en la empresa por lo que la autora elabora un plan de mejora para mitigar esta deficiencia.

**Describir el acceso a recursos en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.**

De la tabla y figura 09, en relación al acceso a los recursos, podemos observar que del 100% de los encuestados 48% considera como bueno, 38% regular y un 14 % como malo el acceso a recursos que la cevichería Pez Mudo otorga a sus trabajadores. Aunque la mayoría consideró como bueno, no es excelente así que aún se puede mejorar este aspecto.

Estos resultados, son semejantes a (Montesinos Sotomayor, 2019) en su investigación titulada “*Empowerment* y la productividad en los trabajadores del área de operaciones de la Constructora Mech en la ciudad de Cusco, 2019”, en la cual un 72% de los encuestados consideró como bueno el uso y alcance de recursos por parte de la empresa y un 28% como medio el acceso a los recursos de la empresa, viendo que la mayoría considera que la empresa brinda recursos a sus trabajadores. Así mismo en la investigación de (Castillo Quispe, 2020) titulada: “*Empowerment* en las Micro y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa Multiservicios Mayeli, Distrito Anchiuay, La Mar, Ayacucho, 2020”, también consideran como bueno el acceso a recursos, ya que sus resultados fueron; 33% a veces, 50% casi siempre y un 16.67% siempre consideran que la empresa les brinda facilidades para desarrollar sus habilidades en sus puestos de trabajo.

**Describir el apoyo en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.**

Según la tabla y figura 13, podemos observar que, en los resultados de las encuestas sobre el apoyo, los empleados, un 48 % consideran como bueno, 43 % regular y un 9 % como malo el apoyo que reciben por parte de la cevichería Pez Mudo, aunque la mayoría considere como bueno el apoyo que reciben de la empresa, aún se puede mejorar para que sea excelente.

Estos resultados se asemejan a los estudios de (Castillo Quispe, 2020), titulada: “*Empowerment* en las Micro y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa Multiservicios Mayeli, Distrito Anchiuay, La Mar, Ayacucho, 2020”, donde la mayoría de los encuestados consideran como bueno, la delegación de autoridad por parte de la empresa, en tareas encomendadas, donde los resultados fueron 33.33% casi nunca, 50%

a veces y un 16.67% casi siempre la empresa les brinda autoridad en sus tareas, es decir en la empresa si se aplica favorablemente el apoyo a sus trabajadores.

Así mismo los resultados sobre la dimensión del apoyo, se diferencian con los resultados de, (Huamani Torres, 2020), en su investigación titulada: “*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”, ya que un 45% consideró que a veces, 34% casi nunca y un 16% como nunca la empresa les ha delegado autoridad para tomar decisiones en sus puestos de trabajo.

**Describir la oportunidad de aprender y desarrollarse en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.**

De la tabla y figura 18, referente a las oportunidades de aprender y desarrollarse, podemos observar que los porcentajes son iguales a la dimensión de apoyo, resultando así que un 48% considera como bueno, 43% como regular y un 19% como malo las oportunidades que existen dentro de la empresa para aprender y desarrollarse profesionalmente. Si es bueno, pero como en el anterior resultado aún se puede mejorar.

Con respecto a dichos resultados, estos se diferencian a la investigación de (Huamani Torres, 2020), titulado: “*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”, donde un 56% considera que nunca, 22% casi nunca, 11% a veces y 6% nunca la empresa crea y desarrolla sus talentos, así mismo, un 44% de los encuestados considera que nunca, 39% casi nunca y un 17% a veces la empresa los capacita para mejorar ampliar sus conocimientos. Es decir, que la empresa Transporte

Divino Señor Tours E.I.R.L del distrito de Ayacucho, no brinda mayores oportunidades de aprender y desarrollar a sus trabajadores.

**Elaborar el plan de mejora del *Empowerment* en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.**

| <b>Dimensión</b>                                 | <b>Deficiencia</b>   | <b>Causa</b>  | <b>Actividad de mejora</b>  | <b>Responsable</b> |
|--|--|---|---|--------------------|
| <b>Acceso a la información</b>                   | Un 48% de trabajadores consideran como malo el acceso de información en la empresa   | La empresa no tiene una política de compartir información con los miembros de la empresa. | Organizar reuniones cada fin de semana para dar una retroalimentación e informar a los empleados de novedades en la empresa.<br>Establecer e imprimir los objetivos y metas de la empresa y pegarlo en un lugar visible para el personal.     | Empresa            |
| <b>Accesos a recursos</b>                        | Demasiada aglomeración por parte de los comensales, todos los domingos,  | Falta de personal idóneo y capacitado para el servicio.                                   | Lanzar una convocatoria oficial en la página de la empresa.   | Empresa            |
|  | Un 14% de trabajadores considera que nunca su sueldo compensa el trabajo que realiza.  | No existe una política de recompensa por desempeño.                                       | Crear política de recompensa que se base en otorgar bonos de desempeño a los trabajadores empeñosos en días especiales, como el día del trabajador, navidad, etc. según se vea conveniente.   | Empresa            |
| <b>Apoyo</b>                                     | Un 14% de trabajadores consideran que no le otorgan confianza ni autonomía en tomar decisiones dentro de sus puestos de trabajo. | El propietario desconoce de la herramienta del Empowerment, por ende, no lo practica.     | Capacitación para la implementación continua de la herramienta del Empowerment.   | Dueño              |
| <b>Oportunidades de aprender y desarrollarse</b> | Fuga de talento, 29% de trabajadores consideran que la empresa no lo capacita para mejorar su trabajo.                           | La empresa no desarrolla nuevas habilidades para sus trabajadores.                        | Aumentar las capacidades y conocimientos del chef de la empresa a través de capacitaciones y cursos gastronómicos para mantener actualizado al personal de cocina.<br>Otorgar poder de decisión a los trabajadores en sus puestos de trabajo. | La empresa         |

## **PROPUESTA DE MEJORA DEL EMPOWERMENT**

### **Plan de mejora**

Plan de mejora del Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería Pez Mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.

### **Datos generales**

Nombre o razón social: cevichería Pez Mudo

Ubicación: Av. San Francisco Mz. N2 Lot. 5, Ayacucho, Perú

Representante: Emerson Tineo Prado

Giro de negocio: cevichería y marisquería

### **Justificación**

El desarrollo del presente plan servirá a la empresa para implementar y aumentar los niveles de la herramienta del Empowerment en los empleados, ya que, a raíz del análisis de los resultados de las encuestas, se llegó a la conclusión de que existe un bajo nivel de Empowerment en los empleados dentro de la empresa.

Implementar este plan de mejora dentro de la empresa permitirá aumentar la productividad de los empleados en sus puestos de trabajo, además de crear un vínculo de compromiso empresa y empleado; de esta forma se disminuirá la fuga de talentos.

## Objetivos

### Objetivo general

Capacitar a todo el personal presente de la cevichería Pez Mudo sobre la herramienta Empowerment y todas las ventajas que esta nos ofrece al utilizarla.

### Objetivo específico

- Realizar talleres de capacitación para el uso de la herramienta de Empowerment.
- Realizar talleres de empoderamiento, desarrollando las habilidades del personal y motivarlos a través de los beneficios obtenidos con el uso de la herramienta de Empowerment.

### Metas de atención

07 trabajadores

### Estrategias

Capacitar al dueño y colaboradores de la cevichería Pez Mudo.

| Estrategias   | Actividades  | Especificaciones   | Recursos  | tiempo |
|---|--|--|---|--------|
| Capacitación al dueño ya a los colaboradores de la cevichería Pez Mudo sobre la herramienta Empowerment | Dar a conocer mediante la capacitación toda la información necesaria referente a Empowerment (definiciones, beneficios. Teorías, etc.) | Con un profesional experto. Capacitar al dueño, y seguidamente a los colaboradores. Dar a conocer los beneficios que se pueden lograr con la aplicación de esta herramienta Empowerment. | Humanos (Dueño, profesional experto y colaboradores), materiales y recursos económicos. | 1 mes  |

## Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES  | ACCIONES  | ENERO |   |   |   | FEBRERO |   |   |   |
|--|---|-------|---|---|---|---------|---|---|---|
|  |   | 1     | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 |
| Implementación de una buena cultura de Empowerment                                 | Sensibilización de los trabajadores                                   | X     |   |   |   |         |   |   |   |
|  | brindar información de la empresa (misión, visión, objetivos y metas) | X     |   |   |   |         |   |   |   |
|  | Comunicación de los resultados  |       | X |   |   |         |   |   |   |
|  | Seguimiento y control de las actividades                              |       | X |   |   |         |   |   |   |
|  | retroalimentación   |       |   | X |   |         |   |   |   |
| Capacitación del personal de servicio, desarrollo de habilidades y técnicas nuevas | Reunión de todo el personal laboral perteneciente a la empresa.       |       |   |   | X |         |   |   |   |
|  | Sesión 1  |       |   |   |   | X       |   |   |   |
|  | Sesión 2  |       |   |   |   |         | X |   |   |
| Motivación del personal  | Reunión de todo el personal laboral perteneciente a la empresa.       |       |   |   |   |         |   | X |   |
|  | Reconocimiento  |       |   |   |   |         |   |   | X |
|  | Promover la participación.  |       |   |   |   |         |   |   | X |

## Financiamiento

Los recursos monetarios serán financiados por la misma empresa.

## Presupuesto

Las acciones de implementación y capacitación serán financiadas con los fondos de la empresa cevichería Pez Mudo.

| <b>Ítems</b> | <b>Descripción</b>         | <b>Medida</b>    | <b>Cantidades</b> | <b>Costo unitario</b> | <b>Costo total</b> |
|--------------|----------------------------|------------------|-------------------|-----------------------|--------------------|
| <b>01</b>    | Libreta                    | Unidad de medida | 7                 | 2.00                  | 14.00              |
| <b>02</b>    | Lapicero                   | Unidad de medida | 7                 | 1.00                  | 7.00               |
| <b>03</b>    | Material impreso           | Unidad de medida | 7                 | 0.10                  | 0.7                |
| <b>04</b>    | Honorarios del capacitador | Servicios        |                   | 1000                  | 1000               |
| <b>05</b>    | Proyector                  | -                | 1                 | (alquiler 50.00)      | 50                 |
| <b>06</b>    | Computadora (laptop)       | -                | 1                 | -                     | -                  |
| <b>07</b>    | Almuerzos                  | Unidad de medida | 7 unidades        | 6.00                  | 42.00              |
| <b>08</b>    | refrigerios                | Unidad de medida | 7 unidades        | 3.00                  | 21.00              |
|              | <b>Total</b>               |                  |                   |                       | <b>S/1,134.7</b>   |

## VI. CONCLUSIONES

- Sobre el *Empowerment* en la cevichería Pez Mudo, se concluye que, un 41% casi la mitad del personal, consideran como bueno la aplicación del *Empowerment* en la empresa, mientras que un 39% lo considera como regular y un 20% considera malo la aplicación del *Empowerment* en la cevichería Pez Mudo.
- Respecto a una de las dimensiones del *Empowerment*, las oportunidades de aprender y desarrollarse, se pudo concluir, que en relación a las demás dimensiones, es precisamente esta la característica más débil dentro de la empresa, ya que el 48% de los trabajadores que conforman la empresa, consideraron como malo el acceso a la información, esto simboliza que el eslabón más importante que conforma la herramienta del *Empowerment* es la más débil y no está en armonía con las demás dimensiones, lo que dificulta observar resultados que trae consigo la aplicación correcta de la herramienta del *Empowerment*.
- Con respecto a las restantes tres dimensiones las cuales son el acceso a recursos, el apoyo y las oportunidades de aprender y desarrollarse en la cevichería Pez Mudo del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2021, se concluye que, el 48% de los encuestados consideran como bueno la aplicación de las tres dimensiones, sin embargo, no es excelente, ya que, esta herramienta no es estática, sino que busca la mejora continua permanentemente, y para ello se debe fortalecer estas características, por lo que se propone un plan de mejora.

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

- Luego de analizar los resultados de la recolección de datos, se ha identificado las características del *Empowerment* dentro de la cevichería Pez Mudo y a base de ello se crea un plan de mejora, por lo que es primordial la puesta en marcha de la misma, para subsanar y mejorar la aplicación de esta herramienta en la cevichería Pez Mudo del distrito de San Juan Bautista.
- Poner énfasis en la mejora del acceso a la información, ya que es la dimensión que, según los resultados, más débil aplicada en la cevichería Pez Mudo del distrito de San Juan Bautista.
- Si bien las tres dimensiones de acceso a recursos, apoyo y oportunidades de aprender y desarrollarse se consideran como buena su aplicación en la cevichería Pez Mudo del distrito de San Juan Bautista, aún se debe de igual manera perfeccionar y tratar de llegar a la excelencia poniendo en marcha el plan de mejora proporcionado y adicionando continuamente mejoras correspondientes.
- Poner en marcha las capacitaciones al dueño de la empresa sobre el Empowerment, para mejorar sus capacidades de otorgar poder de decisión responsablemente a sus trabajadores y no fallar en el intento, puesto que para la implementación de la herramienta del *Empowerment* no debe ser usada empíricamente ya que esto perjudica la relación con sus trabajadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aragón Ortega, P. M. (2015). *El Empowerment y el desempeño laboral en los restaurantes turísticos de la ciudad de Huaraz, 2014*. Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Arias Gonzales, J. L. (2020). *Proyecto de tesis: guía para la elaboración*. Arequipa: Libro electrónico (www.agogocursos.com).
- Blanchard, K., Carlos, J., & Randolph, A. (2011). *Empowerment - 3 claves para que el proceso de facultar a los empleados funcione en su empresa*. Bogotá: Norma.
- Camisón Zornoza, C., Cruz Ros, S., & González Cruz, T. F. (2011). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Cantú Delgado, J. H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad (4ª ed.)*. México: McGraw - Hill.
- Castillo Quispe, S. Y. (2020). *Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa multiservicios Mayeli, distrito Anchiway, La Mar, Ayacucho, 2020. (Tesis de licenciatura)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho.
- Conger, J., & Kanungo, R. (1988). The Empowerment process: Integrating theory and practice. *Academy of Management Review*, 13, 471-483.
- Domínguez Granda, J. B. (2019). *Manual de metodología de la investigación científica (MIMI) (3ª ed.)*. Trujillo: Grafica Real.

- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Huamani Torres, 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 de licenciatura*). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho.
- Instituto Internacional de Investigación de Tecnología Educativa. (2017). Facultar al personal (Empowerment). En *Diseño y Administración de las Organizaciones* (págs. 199-218). México: (Formato digital).
- Kanter, R. M. (1993). Men and Women of the Corporation. *Journal of Advanced Nursing*(2), 134-143.
- Kanter, R. M. (marzo nº3 de 2011). Zoom In, Zoom Out. *Harvard Business*, 89.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial - decimocuarta edición*. México: Mc Graw Hill.
- La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT. (2021). *SUNAT*. Obtenido de <https://n9.cl/ck855>
- Montesinos Sotomayor, S. M. (2019). Empowerment y la productividad en los trabajadores del área de operaciones de la constructora Mech en la ciudad de Cusco, 2019. (*Tesis de maestría*). Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Orgambidez Ramos, A., Borrego Alés, Y., & Ruiz Frutos, C. (2015). Empowerment, vulnerabilidad al estrés y burnout en enfermeros portugueses. *Ciencia y Salud Colectiva*, 259-266.

- Oседа Дávila, E. B. (2020). Empowerment y desempeño laboral en los colaboradores de una universidad del cono norte. *(Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Rios Manriquez, M., Lopez Mateo, C., & Sanchez Fernandez, M. (2019). El capital humano como factor clave para el desempeño empresarial: una visión desde el Empowerment. *Revista de gestión y secretariado*, 69-88.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10ª ed.). México: Pearson educación.
- Rodriguez Huamani, R. E. (2017). Fundamentos de Empowerment en la toma de decisiones de las MyPES del sector manufactura de la región sur del Perú. *(Tesis de doctorado)*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Suárez Vélez, H. D. (2017). Empowerment como estrategia gerencial para mejorar la efectividad laboral. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*, 64-81.
- Vallejo Chavéz, L. (2015). *Gestion del Talento Humano*. Ecuador: Aval ESPOCH.

## Anexos

### Anexo 1. Cronograma de actividades

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES |  |       |         |    |       |    |       |    |    |      |    |    |    |
|---------------------------|--|-------|---------|----|-------|----|-------|----|----|------|----|----|----|
| N.º                       | ACTIVIDADES                              | 2021  |         |    |       |    |       |    |    |      |    |    |    |
|                           |  | ENERO | FEBRERO |    | MARZO |    | ABRIL |    |    | MAYO |    |    |    |
|                           |  | 25    | 01      | 22 | 01    | 10 | 6     | 20 | 30 | 9    | 12 | 16 | 17 |
| 01                        | INICIO DE CLASES                         | X     |         |    |       |    |       |    |    |      |    |    |    |
| 02                        | ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS        |       | X       | X  |       |    |       |    |    |      |    |    |    |
| 03                        | RECOJO DE DATOS                          |       |         |    | X     |    |       |    |    |      |    |    |    |
| 04                        | PROCESAMIENTO DE DATOS                   |       |         |    |       | X  |       |    |    |      |    |    |    |
| 05                        | ANÁLISIS DE DATOS                        |       |         |    |       |    | X     |    |    |      |    |    |    |
| 06                        | ELABORACIÓN DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN |       |         |    |       |    |       | X  |    |      |    |    |    |
| 07                        | ELABORACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO      |       |         |    |       |    |       |    | X  |      |    |    |    |
| 08                        | PREBANCA                                 |       |         |    |       |    |       |    |    | X    |    |    |    |
| 09                        | LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES           |       |         |    |       |    |       |    |    |      | X  |    |    |
| 10                        | SUSTENTACIÓN                             |       |         |    |       |    |       |    |    |      |    | X  |    |
| 11                        | TERMINO DE CLASES                        |       |         |    |       |    |       |    |    |      |    |    | X  |

## Anexo 2. Presupuesto

| <b>PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (ESTUDIANTE)</b>                          |             |                       |                    |
|--|-------------|-----------------------|--------------------|
| <b>CATEGORÍA</b>   | <b>BASE</b> | <b>% O<br/>NÚMERO</b> | <b>TOTAL(S/.)</b>  |
| <b>SUMINISTROS</b>   |             |                       |                    |
| Impresiones  | S/ 0,30     | 15                    | S/ 4,50            |
| Fotocopias   | S/ 0,10     | 10                    | S/ 1,00            |
| Empastado  | S/ 50,00    | 1                     | S/ 50,00           |
| Hoja bond A-4  | S/ 0,10     | 10                    | S/ 1,00            |
| USB 8GB  | S/ 30,00    | 1                     | S/ 30,00           |
| Libros   | S/ 20,00    | 1                     | S/ 20,00           |
| Escaneos   | S/ 0,50     | 10                    | S/ 5,00            |
| <b>SERVICIOS</b>   |             |                       |                    |
| Taller de tesis  | S/ 675,00   | 4                     | S/ 2.700,00        |
| Internet   | S/ 50,00    | 4                     | S/ 200,00          |
| Turnitin   | S/ 50,00    | 2                     | S/ 100,00          |
| <b>SUBTOTAL</b>  |             |                       | <b>S/ 3.111,50</b> |
| <b>GASTO DE TRANSPORTE</b>   |             |                       |                    |
| Pasajes  | S/ 2,00     | 12                    | S/ 24,00           |
| <b>SUBTOTAL</b>  |             |                       | <b>S/ 24,00</b>    |
| <b>TOTAL DE PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE</b>                              |             |                       | <b>S/ 3.135,50</b> |
| <b>PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE(UNIVERSIDAD)</b>                       |             |                       |                    |
| <b>CATEGORÍA</b>   | <b>BASE</b> | <b>% O<br/>NÚMERO</b> |                    |
| <b>SERVICIOS</b>   |             |                       |                    |
| Soporte informático (módulo de investigación de ERP university - MOIC) | S/ 40,00    | 4                     | S/ 160,00          |
| Publicación del artículo en el repositorio institucional               | S/ 50,00    | 1                     | S/ 50,00           |
| <b>SUBTOTAL</b>  |             |                       | <b>S/ 210,00</b>   |
| <b>RECURSO HUMANO</b>  |             |                       |                    |
| Clases de asesoría (5 horas x semana)                                  | S/ 63,00    | 4                     | S/ 252,00          |
| <b>SUBTOTAL</b>  |             |                       | <b>S/ 252,00</b>   |
| <b>TOTAL DE PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE</b>                           |             |                       | <b>S/ 462,00</b>   |
| <b>SUMA TOTAL(S/.)</b>   |             |                       | <b>S/ 3.597,50</b> |

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

### CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para el propósito de desarrollar el trabajo de investigación titulado: EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO CEVICHERÍA Y MARISQUERÍA: CASO CEVICHERÍA PEZ MUDO, DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2021; para obtener el grado académico de licenciada en administración.

### INSTRUCCIONES:

Se presenta un conjunto de 13 ítems, los cuales miden las dimensiones del Empowerment para la gestión de calidad en el rubro cevichería y marisquería en la ciudad de Ayacucho. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar con un aspa (x) una de las alternativas, la que usted estime conveniente.

| INFORMACIÓN GENERAL                  |   |        |            |         |              |         |
|--------------------------------------|---|--------|------------|---------|--------------|---------|
| <b>01.</b>                           | Su puesto de trabajo es:                              |        |            |         |              |         |
|                                      | a) Permanente   |        |            |         |              |         |
|                                      | b) Momentáneo   |        |            |         |              |         |
| N.º                                  | ITEMS   | ESCALA |            |         |              |         |
|                                      |   | 1      | 2          | 3       | 4            | 5       |
|                                      |   | NUNCA  | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
| DIMENSIÓN 1: acceso a la información |   |        |            |         |              |         |
| <b>02</b>                            | ¿La empresa comparte con usted los objetivos y metas? |        |            |         |              |         |
| <b>03</b>                            | ¿Conoce el estado actual de la empresa?               |        |            |         |              |         |
| <b>04</b>                            | ¿Tiene acceso a la información de la empresa?         |        |            |         |              |         |
| DIMENSIÓN 2: acceso a recursos       |   |        |            |         |              |         |

|   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
| <b>05</b>   | ¿Recibe usted los materiales necesarios para realizar correctamente sus labores? |  |  |  |  |  |
| <b>06</b>   | ¿Su sueldo actual compensa todo el trabajo realizado?                            |  |  |  |  |  |
| <b>07</b>   | ¿Recibe ayuda temporal cuando es necesario?                                      |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 3: apoyo</b>                                     |  |  |  |  |  |  |
| <b>08</b>   | ¿Le dan confianza para que asuma riesgos de decisión en su puesto de trabajo?    |  |  |  |  |  |
| <b>09</b>   | ¿Toman en cuenta su opinión y aporte para mejorar la empresa?                    |  |  |  |  |  |
| <b>10</b>   | ¿Le dan autonomía de decisión durante sus labores?                               |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSIÓN 4: oportunidades de aprender y desarrollarse</b> |  |  |  |  |  |  |
| <b>11</b>   | ¿Realizas tareas usando tus propias habilidades?                                 |  |  |  |  |  |
| <b>12</b>   | ¿La empresa le da trabajos desafiantes?  |  |  |  |  |  |
| <b>13</b>   | ¿La empresa lo capacita para mejorar su trabajo?                                 |  |  |  |  |  |

**Se agradece su participación**

#### **Anexo 4. Consentimiento informado**

### **PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)**

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 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ y es dirigido por \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará \_\_\_\_\_ 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 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_. Si desea, también podrá escribir al correo \_\_\_\_\_  
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: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

## Anexo 5. Ficha RUC

|   |  |  |    |
|---|--|--|----|
| <a href="#">Inicio</a>  |  | <br>SUNAT<br>Servicio Nacional de Aranceles y Aduanas |    |
| <b>CONSULTA RUC</b>   |  |  |    |
| <b>RESULTADO DE BÚSQUEDA:</b>                                   |  |  |    |
| <b>RUC:</b>   | 10443777046 - TINEO PRADO EMERSON                          |  |    |
| <b>Tipo Contribuyente:</b>                                      | PERSONA NATURAL CON NEGOCIO                                |  |    |
| <b>Tipo de Documento:</b>                                       | DNI 44377704 - TINEO PRADO, EMERSON                        |  |    |
| <b>Nombre Comercial:</b>  | -  | <b>Afecto al Nuevo RUS:</b>  | SI |
| <b>Fecha de Inscripción:</b>                                    | 14/08/2007   |  |    |
| <b>Estado:</b>  | ACTIVO   |  |    |
| <b>Condición:</b>   | HABIDO   |  |    |
| <b>Domicilio Fiscal:</b>  | -  |  |    |
| <b>Actividad(es) Económica(s):</b>                              | Principal - CIIU 55205 - RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS. ▼ |  |    |
| <b>Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):</b> | RECIBO POR HONORARIOS ▼                                    |  |    |
| <b>Sistema de Emisión Electrónica:</b>                          | -  |  |    |
| <b>Afiliado al PLE desde:</b>                                   | -  |  |    |
| <b>Padrones :</b>   | NINGUNO ▼  |  |    |
| <a href="#">Nueva Consulta</a>                                  |  |  |    |
| Copyright © SUNAT 2010 - 2021                                   |  |  |    |

## Anexo 6. Carta de presentación



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta n° 001- 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr.  
Emerson Tineo Prado  
Propietario de la empresa  
Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo y presentarme, soy **Granados Camarena, Janisse Kimberly**, con código de matrícula N°3111122038, bachiller de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente, tiene por finalidad solicitar la autorización de su persona para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado *"Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro cevichería y marisquería: caso cevichería pez mudo, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021"*, durante los meses de enero a mayo del presente año.

Por lo anterior, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su empresa. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
GRANADOS CAMARENA JANISSE KIMBERLY  
DNI. N° 76329500

## Anexo 7: autorización

### AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA

Yo, EMERSON TINEO PRADO, propietario de la empresa cevichería Pez Mudo del distrito de San Juan Bautista, autorizo a la Srta. GRANADOS CAMARENA, JANISSE KIMBERLY, bachiller en la carrera profesional de administración, de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, a la realización de la encuesta a los trabajadores de este establecimiento.

Así pues, con respecto a lo anterior, yo autorizo y otorgo veracidad de la ejecución de la encuesta a los trabajadores, para fines académicos.

Atentamente,



44377704

## Anexo 8. Validación de instrumentos

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

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Quispe Arica, Ricardo Rafael*
- 1.2. Grado Académico: *Licenciado en administración*
- 1.3. Profesión: *Administrador*
- 1.4. Institución donde labora: *DRA*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Director*
- 1.6. Denominación del instrumento: *Cuestionario*
- 1.7. Autor del instrumento: *Granados Camarena, Janisse Kimberly*
- 1.8. Carrera: *Administración*

#### II. VALIDACIÓN:

##### Ítems correspondientes al Instrumento 1

| 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 |               |
| Dimensión 1: acceso a la información                   |   |    |   |    |   |    |               |
| 2  | <input checked="" type="checkbox"/>                   |    | <input checked="" type="checkbox"/>               |    | <input checked="" type="checkbox"/>                                     |    |               |
| 3  | <input checked="" type="checkbox"/>                   |    | <input checked="" type="checkbox"/>               |    | <input checked="" type="checkbox"/>                                     |    |               |
| 4  | <input checked="" type="checkbox"/>                   |    | <input checked="" type="checkbox"/>               |    | <input checked="" type="checkbox"/>                                     |    |               |
| Dimensión 2: acceso a recursos                         |   |    |   |    |   |    |               |
| 5  | <input checked="" type="checkbox"/>                   |    | <input checked="" type="checkbox"/>               |    | <input checked="" type="checkbox"/>                                     |    |               |
| 6  | <input checked="" type="checkbox"/>                   |    | <input checked="" type="checkbox"/>               |    | <input checked="" type="checkbox"/>                                     |    |               |
| 7  | <input checked="" type="checkbox"/>                   |    | <input checked="" type="checkbox"/>               |    | <input checked="" type="checkbox"/>                                     |    |               |
| Dimensión 3: apoyo                                     |   |    |   |    |   |    |               |
| 8  | <input checked="" type="checkbox"/>                   |    | <input checked="" type="checkbox"/>               |    | <input checked="" type="checkbox"/>                                     |    |               |
| 9  | <input checked="" type="checkbox"/>                   |    | <input checked="" type="checkbox"/>               |    | <input checked="" type="checkbox"/>                                     |    |               |
| 10   | <input checked="" type="checkbox"/>                   |    | <input checked="" type="checkbox"/>               |    | <input checked="" type="checkbox"/>                                     |    |               |
| Dimensión 4: oportunidades de aprender y desarrollarse |   |    |   |    |   |    |               |
| 11   | <input checked="" type="checkbox"/>                   |    | <input checked="" type="checkbox"/>               |    | <input checked="" type="checkbox"/>                                     |    |               |
| 12   | <input checked="" type="checkbox"/>                   |    | <input checked="" type="checkbox"/>               |    | <input checked="" type="checkbox"/>                                     |    |               |
| 13   | <input checked="" type="checkbox"/>                   |    | <input checked="" type="checkbox"/>               |    | <input checked="" type="checkbox"/>                                     |    |               |

Otras observaciones generales:

.....

.....

.....

.....

.....

GOBIERNO REGIONAL - AYACUCHO  
GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO ECONOMICO  
DIRECCION REGIONAL AGRARIA  
OFICINA DE ADMINISTRACION

  
Lc. Agr. RICARDO RAFAEL QUISPE ARICA  
DIRECTOR  
Firma

Apellidos y Nombres del experto: 009825

DNI N°: 28293451

**Nota:** se adjunta:

- Matriz de operación de las variables.
- Matriz de consistencia
- Cuestionario

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Nieto Mujica, Alejandro*
- 1.2. Grado Académico: *Magister en gestión pública*
- 1.3. Profesión: *Administrador*
- 1.4. Institución donde labora: *D.R.A*
- 1.5. Cargo que desempeña: *jefe recursos humanos*
- 1.6. Denominación del instrumento: *Cuestionario*
- 1.7. Autor del instrumento: *Granados Camarena, Janisse Kimberly*
- 1.8. Carrera: *Administración*

### II. VALIDACIÓN:

#### Ítems correspondientes al Instrumento 1

| 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: acceso a la información</b>                   |   |    |   |    |   |    |               |
| 2   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 3   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 4   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| <b>Dimensión 2: acceso a recursos</b>                         |   |    |   |    |   |    |               |
| 5   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 6   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 7   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| <b>Dimensión 3: apoyo</b>                                     |   |    |   |    |   |    |               |
| 8   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 9   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 10  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| <b>Dimensión 4: oportunidades de aprender y desarrollarse</b> |   |    |   |    |   |    |               |
| 11  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 12  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 13  | X   |    | X   |    | X   |    |               |

Otras observaciones generales:

.....

.....

.....

.....

.....

Gobierno Regional de Arequipa  
Gerencia Regional de Salud  
Dirección de Atención Primaria  
Oficina de Atención Primaria  
Unidad de Registro Civil

Me. Lic. Juan B. [Firma] [Firma]

Firma 003+01

Apellidos y Nombres del experto:

DNI N°: 28221266

**Nota:** se adjunta:

- Matriz de operación de las variables.
- Matriz de consistencia
- Cuestionario

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Alca De La Cruz, Victoria*
- 1.2. Grado Académico: *Magister en gestión Pública*
- 1.3. Profesión: *Administradora*
- 1.4. Institución donde labora: *Dirección Regional Agraria*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Responsable del Área de Remuneraciones*
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: Granados Camarena, Janisse Kimberly
- 1.8. Carrera: Administración

### II. VALIDACIÓN:

#### Ítems correspondientes al Instrumento 1

| 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: acceso a la información</b>                   |   |    |   |    |   |    |               |
| 2   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 3   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 4   |   |    | X   |    | X   |    |               |
| <b>Dimensión 2: acceso a recursos</b>                         |   |    |   |    |   |    |               |
| 5   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 6   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 7   |   |    | X   |    | X   |    |               |
| <b>Dimensión 3: apoyo</b>                                     |   |    |   |    |   |    |               |
| 8   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 9   | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 10  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| <b>Dimensión 4: oportunidades de aprender y desarrollarse</b> |   |    |   |    |   |    |               |
| 11  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 12  | X   |    | X   |    | X   |    |               |
| 13  | X   |    | X   |    | X   |    |               |

Otras observaciones generales:

.....

.....

.....

.....



.....  
Resp. Area de Reintegraciones

Firma  
Victoria Alca De La Cruz - 001261  
Apellidos y Nombres del experto:  
DNI N°: 28215047

**Nota:** se adjunta:

- Matriz de operación de las variables.
- Matriz de consistencia
- Cuestionario

Anexo 9. Evidencia de recolección de datos



# ITGC OFICIAL

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

5%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1

[gc.initelabs.com](http://gc.initelabs.com)

Fuente de Internet

5%

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo