



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 FERRETERIA: CASO
EMPRESA MULTISERVICIOS MAYELI, DISTRITO
ANCHIHUAY, LA MAR, AYACUCHO, 2020

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

AUTORA

BR. CASTILLO QUISPE, SAIDA YULIZA

ORCID: 0000-001-5663-0077

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 000-0002-4052-5018

AYACUCHO – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

CASTILLO QUISPE, SAIDA YULIZA

ORCID ID: 0000-001-5663-0077

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID ID: 000-0002-4052-5018

JURADO DE INVESTIGACION

PRESIDENTA

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH

ORCID: 0000-0002-9569-9824

MIEMBRO

MGTR. JAUREGUI PRADO, ALCIDES

ORCID: 0000-0002-6611-9480

MIEMBRO

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO

ORCID: 0000-0003-4439-1448

HOJA FIRMA DEL JURADOR Y ASESOR

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH
PRESIDENTA

MGTR. JAUREGUI PRADO, ALCIDES
MIEMBRO

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO
MIEMBRO

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER
ASESOR

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento sincero y eterno a mis seres mas queridos, mis padres: mi padre Victor Castillo Taipe y mi querida madre Dina Quispe Escalante, quienes me brindaron su apoyo infinito en todo momento, gracias a ellos porque me inculcaron los buenos valores y morales y me guiaron por el camino correcto. A mi Asesor por estar siempre constante con la asesoria brindandome todo su apoyo en este largo camino de la investigacion y por su contribucion directa e indirecta en mi formacion profesional, lo cual que hoy se ve reflejado en nuestra ansia de ser pofesionales se ha cumplido con éxito.

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicado para mis abuelitos, quienes siempre estuvieron ahí conmigo dando sus buenos consejos, se que ellos no tuvieron esa posibilidad de cumplir sus sueños, pero gracias a sus sabios consejos soy quien soy y le agradezco infinitamente por ser tan perseverantes conmigo, cuando les necesitaba estuvieron apoyandome en este camino y hoy por fin es un sueño hecho realidad, y a seguir adelante cosechando exitos como lo dicen ustedes mis queridos abuelitos.

RESUMEN

La presente investigación pertenece a la línea de investigación de Gestión de calidad, titulado “Empowerment en las Micro Y Pequeñas Empresas del Rubro Ferretería: Caso Empresa Multiservicios Mayeli, Distrito Anchiuay, La Mar, Ayacucho, 2020”, para esta investigación se ha identificado el problema de ¿Cómo es el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa multiservicios Mayeli, distrito Anchiuay, La Mar, Ayacucho, 2020?. La investigación es de la metodología de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo con un diseño no experimental. Para la recolección de la información se tuvo como 06 trabajadores de la ferretería Multiservicios Mayeli, utilizando como instrumento un cuestionario que consta de 11 preguntas de la variable del empowerment dividido en sus cuatro dimensiones para una mejor comprensión. Obteniéndose los siguientes resultados: en la participación de la toma de decisiones el 50% indican que casi nunca tienen la participación, de la misma manera el 66.67% indica que casi nunca tiene poder en su puesto de trabajo, se llega a la conclusión de que en la ferretería Multiservicios Mayeli no hay empoderamiento ni inclusión de sus trabajadores en la empresa por ello están desmotivados ya que no son participes en la toma de decisiones.

Palabra Clave: empowerment, ferretería y gestión de calidad.

ABSTRACT

This research belongs to the Quality Management research line, entitled "Empowerment in the Micro and Small Companies of the Hardware Industry: Case of the Mayeli Multiservices Company, Anchiuay District, La Mar, Ayacucho, 2020", for this research the Problem of How is the empowerment in the micro and small companies of the hardware sector: case of the Mayeli multiservice company, Anchiuay district, La Mar, Ayacucho, 2020 ?. The research is based on a quantitative approach methodology, descriptive level with a non-experimental design. To collect the information, we had as 06 workers from the Mayeli Multiservice hardware store, using as an instrument a questionnaire consisting of 11 questions of the empowerment variable divided into its four dimensions for a better understanding. Obtaining the following results: in the participation of decision-making, 50% indicate that they almost never have participation, in the same way, 66.67% indicate that they almost never have power in their job, it is concluded that In the Multiservicios Mayeli hardware store there is no empowerment or inclusion of its workers in the company, for this reason they are unmotivated since they are not participants in decision-making.

Key Word: empowerment, hardware and quality management.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA FIRMA DEL JURADOR Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	ix
TABLA DE GRAFICOS.....	x
I. INTRODUCCION	11
II. REVISION LITERARIA	14
2. ANTECEDENTES	14
6.1. BASES TEORICAS DE LA INVESTIGACION.....	17
III. HIPOTESIS	36
IV. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	36
4.1. Tipo de investigación.....	36
4.2. Nivel de investigación	36
4.3. Diseño de Investigación.....	36
4.4. Población y muestra.....	37
4.5. Definición y operacionalización de la variable.....	38
4.6. Instrumentos.....	39
4.7. Plan de análisis.....	39
4.8. Matriz de consistencia	40
4.9. Principios Éticos	41
V. RESULTADOS.....	42
5.1. Resultados.....	42
5.2. Análisis de resultados	55
5.3. Propuesta de Mejora	60
VI. CONCLUSIONES.....	67
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	68
7.1. RECOMENDACIONES.....	68
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	69
ANEXOS.....	72

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: SEXO	42
Tabla 2: ESTADO CIVIL.....	43
Tabla 3: ¿Le dan a usted libertad de ejercer sus tareas?.....	44
Tabla 4: ¿Las funciones asignadas son cumplidas a su criterio?.....	45
Tabla 5: ¿Tienes la capacidad de realizar una actividad de manera fácil, rápida y eficiente?	46
Tabla 6: ¿Usted tiene la autonomía para realizar su tarea encomendada?	47
Tabla 7: ¿El propietario le brinda la oportunidad de participar en la toma de decisiones en su trabajo?.....	48
Tabla 8: ¿El propietario le da la facilidad para desarrollar sus habilidades en su trabajo?	49
Tabla 9: ¿Usted se siente auto motivado por los trabajos realizados?.....	50
Tabla 10: ¿La empresa le da incentivo como reconocimiento a su trabajo realizado? ..	51
Tabla 11: ¿Usted tiene el dominio en su puesto de trabajo?	52
Tabla 12: ¿Usted tiene poder en su puesto de trabajo?	53
Tabla 13: ¿El propietario delega autoridad entre los colaboradores?.....	54
Tabla 14: capacitar al dueño y colaboradores de la ferretería	65
Tabla 15: crear equipos de trabajo – retroalimentación y mejora continua.....	65
Tabla 16: consolidado de presupuesto.....	66

TABLA DE GRAFICOS

Figura 1: Sexo.....	42
Figura 2: Estado Civil.....	43
Figura 3: ¿Le dan a usted libertad de ejercer sus tareas?.....	44
Figura 4: ¿Las funciones asignadas son cumplidas a su criterio?	45
Figura 5: ¿Tienes la capacidad de realizar una actividad de manera fácil, rápida y eficiente?.....	46
Figura 6: ¿Usted tiene la autonomía para realizar su tarea encomendada?	47
Figura 7: ¿El propietario le brinda la oportunidad de participar en la toma de decisiones en su trabajo?	48
Figura 9: ¿El propietario le da la facilidad para desarrollar sus habilidades en su trabajo?	49
Figura 10: ¿Usted se siente auto motivado por los trabajos realizados?	50
Figura 11: ¿La empresa le da incentivo como reconocimiento a su trabajo realizado? .	51
Figura 12: ¿Usted tiene el dominio en su puesto de trabajo?	52
Figura 13: ¿Usted tiene poder en su puesto de trabajo?	53
Figura 14: ¿El propietario delega autoridad entre los colaboradores?	54

I. INTRODUCCION

En el trabajo de investigación titulado “Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa multiservicios mayeli, distrito Anchiuay, La Mar, Ayacucho, 2020”, se dará a conocer la importancia que significa otorgar poder a los trabajadores para un cambio positivo empresarialmente.

La globalización y la aceleración de las nuevas tecnologías, han impulsado un cambio radical en la administración y cultura en las micro y pequeñas empresas tal es el caso del rubro ferretería, ha evolucionado de manera rápida la forma en que enfrentan a los diferentes mercados y competencias asimismo la manera de tomar decisiones. Si bien es cierto este rubro es bastante dinámico ya que el sector construcción crece rápido y tiene un rol importante dentro de la sociedad que nos rodea, ya sea en el aspecto cultural, político, tecnológico, y social que nos caracteriza; este mundo dinámico ha contribuido al progreso en un mundo globalizado y lleno de competencias, afrontando los diferentes retos que nos conlleva la internalización de los mercados, esto conllevó al aumento de los rivales, exigencia en la calidad total por parte del cliente y que esto sea adaptado según la legislación de cada país.

El presente trabajo de investigación es irrelevante dentro de las empresas y organizaciones, porque a través de los recursos materiales y el talento humano logro su evolución; los recursos materiales adoptados por estas organizaciones tienen que ser con la finalidad de facilitar el trabajo y la actividad que este se dedique, para responder inmediatamente a las necesidades y exigencias del público. Es así que el talento humano es elemental dentro de la organización ya que son los encargados de que se realice las diferentes actividades, aportan creatividad, la iniciativa, y el dinamismo, todo esto con un único objetivo que es la consecución y concretizar las metas establecidas.

La herramienta del empowerment hace que los empleados ya no sean dependientes de sus jefes o estén dispuestos a un jefe o supervisor para que puedan realizar sus actividades o labores, esta herramienta hace que se liberen los conocimientos, experiencias y habilidades y que ahora sean los responsables de sus propias acciones, y que puedan trabajar en equipo con el fin de fortalecer la confianza y desarrollar un modelo de liderazgo; es por ello que tanto las organizaciones y las empresas deben considerar su capital más importante porque en el talento humano se encuentran todos los conocimientos necesarios para el desarrollo y crecimiento de la organización.

Se planteó como problema general: ¿Cómo es el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa multiservicios Mayeli, distrito Anchiuay, La Mar, Ayacucho, 2020. Para responder al problema general se planteó un objetivo general: describir el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa Multiservicios Mayeli, distrito Anchiuay, La Mar, Ayacucho, 2020, y como objetivos específicos los siguientes:

1. Describir como es la liberación de conocimientos en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa multiservicios Mayeli, distrito Anchiuay, La Mar, Ayacucho, 2020
2. Describir como es la liberación de experiencias en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa multiservicios Mayeli, distrito Anchiuay, La Mar, Ayacucho, 2020
3. Describir como es la liberación de motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa multiservicios Mayeli, distrito Anchiuay, La Mar, Ayacucho, 2020
4. Describir como es la delegación de poder y autoridad en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa multiservicios Mayeli, distrito Anchiuay, La Mar, Ayacucho, 2020

5. Elaborar un plan de mejora del empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa multiservicios Mayeli, distrito Anchiuay, La Mar, Ayacucho, 2020

La investigación se evidencia desde el punto de vista metodológico porque busca dar respuesta a los objetivos formulados y lograr que la teoría resulte válida y confiable, se justifica teóricamente porque resulta significativo analizar, conocer la importancia del empowerment y la aplicación de ello dentro de las organizaciones. Finalmente, con la presente investigación se busca encontrar explicaciones a situaciones diversas que representa la ferretería, y así lograr un empoderamiento de los trabajadores y la capacidad de dar respuesta y soluciones rápidas a las diferentes situaciones que se pueda enfrentar.

II. REVISION LITERARIA

2. ANTECEDENTES

A. Antecedentes Internacionales

En Chile, (*Castro Rojas Yevelin Stefany, Nuñez Campos Vania Maria Ines, 2017*), realizó una investigación titulada: “Empowerment como herramienta de mejora en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de RR.HH de la empresa Agropucalá S.A.A., Pucalá 2017”, el principal objetivo de esta investigación era dar una explicación de la herramienta empowerment y su relevancia e importancia con el rendimiento laboral de los trabajadores dentro del área de recursos humanos en la empresa Agropucalá, ya que esta organización tiene como objetivo un buen desarrollo y cultura organizacional que sea responsable socialmente, esta investigación para un mejor entendimiento fue de manera descriptiva, ya que hay material bibliográfico existente para ver y analizar y relacionar las variables que estaban en estudio.

La presente investigación llega a la conclusión de que la herramienta del empowerment si mejora en el rendimiento laboral de los trabajadores y/o colaboradores dentro de la empresa, si la organización aplicara la herramienta tendría buenos resultados, este proceso también comprende y se analizó la cultura empresarial y que plan estratégico se debería aplicar para que funcione positivamente, si bien sabemos el empowerment consiste en la delegación de función y autoridad en cada puesto de trabajo o en un equipo de trabajo. Es decir que se tiene que motivar al personal con el empoderamiento y que ellos se puedan sentirse dueños de su propio trabajo esto con la finalidad de mantenerlos motivados y puedan desarrollar sus propias capacidades y habilidades.

En Ecuador, (*Carrillo, 2015*) realizo una investigación titulada: “El Empowerment a manera de herramienta gerencial como propuesta para mejorar la Estructura Organizacional del Área Operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pakarmuy del Cantón Píllaro”, cuyo objetivo de la investigación fue determinar si el empowerment como herramienta gerencial incide en la estructura organizacional del Area Operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pakarmuy del cantón Pillaro, en la actualidad las empresas deben entender, que el recurso más importante de una organización es el talento humano, por lo que, ellos deben conocer la estructura organizacional y el tipo de organización en la que trabajan, también las herramientas de comunicación y evaluación para así poder conocer el rendimiento de su talento humano, y ser un activo importante para la organización.

Se concluye que los empleados consideran que la innovación es importante en la cooperativa en las técnicas de control de operaciones, además afirman que la empresa tiene confianza en su trabajadores permitiéndoles tener responsabilidades y la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos que aporte a la Cooperativa PAKARMUY ya que estos pueden ayudar a toma de decisiones en sus labores, también que las técnicas de control para la toma de decisiones se trata de utilizar las herramientas adecuadas para definir los problemas analizarlos y saberlos tratar a tiempo ya que en la Cooperativa al solucionar un problema, da conocer la capacidad que tienen cada uno de los colaboradores y los clientes creen en la empresa.

Antecedentes Nacionales

En Trujillo, (*LAYZA J. A., 2013*) en su tesis titula “Empowerment y su efecto en la calidad del servicio del área de créditos hipotecarios del banco de la nación, agencia Trujillo, 2013”, el objetivo de la investigación era determinar el efecto del

empowerment en la calidad de servicio del área de créditos hipotecarios del banco de la Nación agencia 1, Trujillo. Es relevante articular el trabajo en las organizaciones, a través de los recursos necesarios para su evolución: materiales y humanos. Los recursos materiales adoptados por las organizaciones deben facilitar el trabajo según la actividad que realice, para dar respuesta a sus necesidades y exigencias. El recurso humano aporta talento, creatividad, iniciativa y dinamismo entre otras características, para la consecución y el logro de los objetivos establecidos.

Los empleados ya no dependen de la disposición de un jefe o supervisor para realizar sus labores, ahora estos son responsables de sus propias acciones, trabajan en equipo y fungen como piezas importantes en el modelo de liderazgo del banco. Por lo tanto, deben ser considerados en las organizaciones su capital más importante, ya que en ellos se encuentran inmersos los conocimientos.

Dicha investigación llegó a la conclusión de que el empowerment es una herramienta gerencial que afecta significativamente en la calidad del servicio y en la toma de decisiones, asimismo el empowerment aporta muchos beneficios para la empresa como es la competitividad globalizado, de que los colaboradores respondan de manera rápida y eficiente a las exigencias de los clientes y que cada uno de ellos se sientan auto motivados por ser cada día mejores.

De la misma forma en Pasco, (*MEZA JANAMPA, 2017*), en su tesis titulada “Empowerment y su incidencia en la administración de recursos humanos en la Municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi, Pasco, 2017”, tiene como objetivo relacionar el Empowerment y su incidencia en la administración de los recursos humanos en la municipalidad distrital de Santa Ana de Tusi, Pasco 2017. En donde la investigación tiene relevancia ya que se quiere analizar el manejo de los responsables

en los diferentes niveles de la municipalidad, su viabilidad y el impacto que trae consigo, no solo en el entorno organizacional sino socialmente, de igual modo, permitirá conocer y analizar aspectos como: fortalezas, debilidades, amenazas, oportunidades, competencia, aspectos culturales, que tiene que enfrentar para llevar a cabo un adecuado proceso organizacional implementando la estrategia del empowerment.

Dicha investigación llega a la conclusión de que el nivel de confianza es regular entre los jefes y los administrativos, el compromiso y la responsabilidad de los administrativos también es regular, el nivel de motivación es bajo entre los equipos de trabajo, el nivel de liderazgo eficaz es bajo de parte de los jefes de área no hay rápida respuesta y toma de decisiones, por lo que se llega a concluir que existe un bajo nivel de aplicación del empowerment en la mejora de la gestión del talento humano del personal administrativo dentro de la municipalidad.

Antecedentes locales

Hasta el momento no se hizo ninguna investigación acerca de la variable empowerment.

6.1.BASES TEORICAS DE LA INVESTIGACION

Empowerment

El autor *Martinez Crespo, 2015* cita al autor *MORALEDA, FLORENTINO* que dice lo siguiente: “El empowerment es una palabra inglesa que se puede traducir literalmente por “dar poder”. Como herramienta de dirección se refiere a una delegación de poder y autoridad que efectúa el directivo hacia las personas y los equipos que dirige dentro de un modelo descentralizado y autónomo de organización. Además agrupa conceptos diversos como el estilo de liderazgo, la comunicación, la delegación y el trabajo en equipos unidos en el propósito de

conferir flexibilidad y autonomía organizativa. Asimismo el empowerment aumenta la responsabilidad pero también el compromiso, la autonomía y la autoridad de los trabajadores. Además, facilita la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos más allá de los estrictamente requeridos en la descripción del puesto de trabajo.”

(Koontz, H. K. & Weihrich, H, 2013): “para el autor esta herramienta lo interpreta de que crea un ambiente para los trabajadores que pueden ser dueños cada uno en su puesto de trabajo sin importar el nivel en que estén, y puedan tener una influencia en la calidad de servicio, y en la manera de responder con eficiencia dentro del negocio y/o empresa inculcando la responsabilidad. Para esto autores la responsabilidad que se les otorga a los trabajadores es igual al poder, ya que cada uno se hace responsable y tiene la autonomía de realizar sus actividades en su área de trabajo”.

(Blanchard, 2011): el autor interpreta y da su concepto: “esta herramienta se entiende de poder liberar los conocimientos que ya tienen los mismo colaboradores, de poder liberar las experiencias que puedan tener cada uno de ellos y la motivación que está dentro de ellos. Para este autor, a diferencia de *Koontz y Weichrich (2011)*, no es lo mismo darle el poder a los colaboradores a que ellos mismos puedan tomar decisiones sin tener esa necesidad de pedir permiso o consultar a la alta gerencia si está bien o no lo que ellos puedan pensar o hacer frente a un hecho”.

DIMENSIONES

LIBERAR CONOCIMIENTOS

(Blanchard, 2011) “El empoderamiento organizacional se refiere a brindar autoridad a los colaboradores para tomar decisiones y actuar sin tener que buscar aprobación, esto significa dejar que la gente use su propia inteligencia, experiencia, intuición y creatividad, hacer que se involucren en las operaciones de la organización, escucharlas y aprovechar sus ideas para ayudar a que la organización mejore y tenga éxito”.

Según (SIGNIFICADOS, 2020), **¿Qué es el conocimiento?**: “el conocimiento es la acción y efecto de conocer, es decir, de adquirir información valiosa para comprender la realidad por medio de la razón, el entendimiento y la inteligencia. Se refiere, pues a lo que resulta de un proceso de aprendizaje”.

CARACTERÍSTICAS Y PROPIEDADES DEL CONOCIMIENTO

- El conocimiento es siempre cultural, es decir, conforma cultura .
- El conocimiento suele ser susceptible de expresarse y transmitirse a través del lenguaje .
- En tal sentido, el conocimiento es codificado, es decir, requiere de un código o lenguaje para su comunicación .
- Orienta el pensamiento, el comportamiento y los procesos de tomas de decisiones de los seres humanos .
- Es un fenómeno complejo determinado por variables biológicas, psicológicas y sociales .

TIPOS DE CONOCIMIENTO

En términos generales, se puede decir que existen dos grandes tipos de conocimiento: el conocimiento a priori y el conocimiento a posteriori .

- **Conocimiento a priori:** el conocimiento puede ser a priori cuando se basa en el proceso de la razón personal o la introspección para formularse, sin verificarse en la experiencia .
- **Conocimiento a posteriori:** se habla de conocimiento a posteriori cuando surge a partir de una experiencia, y esa misma experiencia se vuelve en una validación del aprendizaje .

LIBERAR EXPERIENCIAS

(*Blanchard, 2011*): “se designa con el termino de experiencia a aquella forma de conocimiento o habilidad, la cual puede provenir de la observación, de la vivencia de un evento o bien de cualquier otra cosa que nos suceda en la vida y que es plausible de dejarnos una marca, por su importancia o por su trascendencia.”

DESTREZA: Según (*RAFFINO, CONCEPTO, 2020*), “se utiliza para nombrar la capacidad con que una persona lleva a acabo de manera satisfactoria una tarea o un trabajo, generalmente vinculado con el cuerpo y con los oficios manuales. Así, a las personas que demuestran destreza, se los denomina diestros”.

Diferencia entre destreza y habilidad

(*RAFFINO, CONCEPTO, 2020*): “Comúnmente se distinguen las destrezas de las habilidades, aunque no exista realmente una definición concreta y universal de cada una. Por habilidad, entonces se entiende el talento innato que una persona posee en una determinada o área, sin importar cuál sea: física, mental o social. Se trata de las características de un individuo que le permiten desempeñarse notoriamente bien en una actividad determinada.”

LIBERAR MOTIVACION

Según (*RAFFINO, CONCEPTO, 2020*): “Al hablar de motivación nos referimos a las fuerzas internas o externas que actúan sobre un individuo para disparar, dirigir o sostener una conducta. Es la raíz dinámica del comportamiento”.

Importancia de la motivación

Por un lado es la fuente de energía para completar las tareas que nos hemos propuesto. Por otro lado, es un factor que influye en otras variables emocionales y psíquicas como el estrés, la autoestima, la concentración. La posibilidad de mantenerse motivado es fundamental para desempeñar muchas de las tareas que, de una manera u otra, nos suponen algún tipo de esfuerzo o de postergación del placer. Es tan simple como que, sin motivación, la acción se hace difícil, lenta o insostenible en el tiempo.

Motivación laboral

Se refiere a las condiciones emocionales y psíquicas que un trabajo les rinda a sus empleados para sostener sus tasas de productividad y de compromiso lo suficientemente elevadas a lo largo del tiempo.

(*SIGNIFICADOS, 2020*): “Los trabajadores altamente motivados rinden más y entregan más que lo mínimo estrictamente necesario. Generalmente esto se debe a que gozan de las condiciones necesarias para asumir el trabajo como algo más profundo, personal e importante, que simplemente una actividad que se desempeña para obtener a cambio una remuneración económica o salario”.

DELEGACION DE PODER Y AUTORIDAD

La autoridad y el poder se relacionan entre si y en ocasiones en la acción marcan su diferencia. Algunas veces en la organización, empresa o negocio, siempre que tenemos autoridad tenemos poder pero no siempre que tenemos autoridad.

- **Autoridad:** es la facultad, potestad, derecho o poder que tiene una persona de mandar o gobernar sobre algo que está subordinado.
- **Poder:** es la potestad, la autoridad y la competencia que alguien dispone para llevar el mando de una organización, una empresa o grupo, o bien para llevar a la práctica alguna tarea, trabajo o actividad.

LOS PRINCIPALES COMPONENTES DEL EMPOWERMENT

(Manuel Muntada, Marion Suffert y Jose Aschl, 2016): “El empowerment facilita un modelo de organización basado en los equipos auto dirigidos en vez de las tradicionales estructuras piramidales con supervisión continua y centralizada. Estos equipos desarrollan los siguientes rasgos positivos que se traducen en ventajas competitivas”:

- Proactividad
- Flexibilidad
- Innovación
- Compromiso

(Manuel Muntada, Marion Suffert y Jose Aschl, 2016), según los autores lo dividen en tres y que “El empowerment es un concepto integral que agrupa varios componentes para alcanzar un cambio de cultura. Los principales componentes son :

1. **Delegación:** (*Manuel Muntada, Marion Suffert y Jose Aschl, 2016*): “la herramienta del empowerment esta basado en delegar poder y autoridad. Esto permite que el trabajador tenga autonomia y pueda desarrollar toda su potencial dentro de un equipo de trabajo. Esta delegacion cuando es completa comprende las tareas, responsabilidades y autoridad que tiene que ser compartida. Si algun elemento antes mencionado no se delega puede que no sea eficaz la herramienta que se este utilizando, ademas no significa que despues de delegar uno se tiene que olvidar por completo o desentenderse de una responsabilidad.”

- Valuar las competencias de los colaboradores.
- Asignar la responsabilidad.
- Dar autonomía y poder que sea suficiente.
- Facilitar toda la información y los recursos necesarios.
- Hacer un rastreo periódicamente.
- Realizar una retroalimentación y reconocimiento.
- Mostrarse de acuerdo con un margen de error como una forma para aprender.

2. **Comunicación:** (*Manuel Muntada, Marion Suffert y Jose Aschl, 2016*): “para el empowerment la comunicación es muy importante ya que tiene que ser asertiva y eficaz de manera fluida, para evitar un mal entendimiento y que sea entendible y accesible para todos”.

- *Comunicación interna:* la comunicación tiene que ser buena tanto vertical y horizontal. De manera vertical tiene que ser fluido para poder a conocer las tareas asignadas y las responsabilidades que

tiene a su cargo. La comunicación horizontal para ver cómo trabajan en equipos de trabajo y la creación de autodirección.

- *Tecnologías de la información y la comunicación*: la innovación de la Tecnología y su desarrollo de este segmento ayuda de gran manera a esta herramienta del empowerment. Mayormente para la retroalimentación y el proceso del seguimiento tal es el caso de las hojas interactivas donde se ven los diferentes niveles de delegación y cuál es el estado de cada equipo de trabajo, asimismo el uso de las reuniones virtuales a través del uso de TIC.

3. **Formación:** (*Manuel Muntada, Marion Suffert y Jose Aschl, 2016*): “para comenzar y delegar autoridad, es necesario un adiestramiento y capacitar acerca del tema, formar, disciplinar, fomentar a una cultura lleno de responsabilidades, donde puedan desarrollar sus propios conocimiento, habilidades y destrezas, para tener autonomía a la hora realizar las actividades. Por ello es necesario un coaching. Asimismo cuando al colaborador se le otorga esa confianza y se le da poder y tener autoridad en su puesto de trabajo hace que este comprometido y buscara mayores conocimientos y estará siempre en mejora continua”.

Características

(*Robbins Stephen y Coulter Mary, 2015*), el autor dice lo siguiente: “esta herramienta es una nueva política de administrar que si se aplica en una organización puede dinamizar y agilizar las diferentes actividades planeadas que están orientadas a la visión y misión, y que sería favorable el ambiente de trabajo ya que cada colaborador es autónomo con sus labores y esto busca el desarrollo personal por ser cada día mejor, Algunas de estas características son:”

- **Orgullo:** tener esa pasión y poder apreciar lo que uno hace eficientemente.
- **Unión y solidaridad:** se aprecia la unión del equipo de trabajo.
- **Voluntad:** estar dispuesto a realizar las diferentes actividades para ayudar a llegar a un objetivo común.
- **Atención a los detalles:** estar bien atento a los pequeños detalles porque eso hacen la diferencia de la competencia, ser bastante minuciosa.
- **Credibilidad:** ser sinceros y cumplir con lo prometido, la puntualidad inspira confianza ya sea con el equipo de trabajo y clientes.

(Robbins Stephen y Coulter Mary, 2015): “Las características del empowerment son de gran relevancia debido a que, representa el orgullo que sienten las personas por realizar las actividades idóneamente y saber que estas son significativas para la organización. La unidad es fundamental entre los miembros porque va a permitir la consecución de las metas planteadas y por ende ofrecer al cliente un servicio más eficaz y eficiente. La solidaridad genera responsabilidad por resultados de forma grupal dejando de lado el individualismo. Con empowerment se desarrolla la voluntad de las personas para contribuir a los fines de la empresa.”

Principios

(Ken Blanchard, John P. Carlos y Alan Randolph, 2014): dice que “El empowerment como el resto de todas las demás herramientas y técnicas tiene que estar fundamentado o basado en unos principios.”

Al respecto (*Ken Blanchard, John P. Carlos y Alan Randolph, 2014*), plantea los siguientes principios:

- Establecer autoridad y responsabilidad sobre las actividades.
- Definir en conjunto modelos de excelencia.
- Proveer de la retroalimentación oportuna sobre el desempeño de los miembros del proceso.
- Reconocer a tiempo los logros.
- Confianza en el equipo.
- Promover una variada gama de cómo realizar las tareas (mejoramiento continuo).
- Tratar a los participantes con decoro y respeto.
- Dar la capacitación necesaria para alcanzar los objetivos y metas.
- Proveer de la información y herramientas necesarias para facilitar y asegurar la toma de decisiones adecuadas y oportunas.

Estos principios están basados en mejorar continuamente, inspirar confianza y credibilidad, respeto, y por ultimo reorientar la visión y la misión que es la razón de ser de la empresa y que estas actividades estén planificados estratégicamente para alcanzar dicho fin.

Identificación del lugar de trabajo con empowerment

Según (*Arroyo, 2012*): este autor menciona en su libro de Habilidades Gerenciales que en una empresa con empowerment se encuentra de la siguiente manera:

Según (Arroyo, 2012):

Empleados: “los colaboradores tienen la responsabilidad de que la empresa tiene que estar en constante mejora por el mismo trabajo que ellos realizan. Hoy en día un trabajador actualizado, busca solucionar los diferentes problemas que se presentan, desarrollo estrategias, planes de como poder actuar y de qué manera frenar y ser competitivo”.

Equipos: “un equipo es una gran cantidad de personas unidos que trabajan en equipo con un objetivo único, al que todos están dispuesto de dar lo mejor de sí para lograr resultados positivos”.

Organizaciones: “es un conjunto de equipo que se encuentran estructurados y que ellos son el soporte para su colaborador, ellos son los encargados de dar todas las facilidades y herramientas necesarios para poder lograr el objetivo trazado y así tener un logro y que esto sea recompensado”.

Para (*Arroyo, 2012*): este autor define que una organización donde se practique esta herramienta del empowerment se caracteriza porque está constantemente en cambio e innovando por la misma calidad de trabajo, ampliar y desarrollar nuevas habilidades en cada puesto de trabajo, con esta herramienta se desarrolla bastante lo que es la creatividad y tener más control y son participes y capaces de tomar decisiones, ser cada uno autónomo y ejecutar tareas de gran responsabilidad, además son los encargados de satisfacer y estar pendiente de las expectativas y necesidades del cliente y por ultimo estar pendiente del mercado así como la competencia.

Comparación entre una empresa Tradicional con una con Empowerment.

ORGANIZACIÓN TRADICIONAL	ORGANIZACIÓN CON EMPOWERMENT
Organizados alrededor de funciones.	Organizados por procesos completos.
Los empleados están enfocados al desarrollo de tareas específicas.	Los empleados están distribuidos en grupos encaminados a obtener resultados específicos y confiables.
Existen diferentes categorías y diferentes funciones de trabajo.	Pocas categorías, trabajo multifuncional.
La clásica cadena de mando.	Estructura plana.
Sistema de reconocimiento ligado al desarrollo individual.	Sistema de reconocimiento ligado al desarrollo individual y las habilidades demostradas al trabajo en equipo.
Dirección por supervisión.	Influencia de igualdad y compromiso personal.

Fuente: Arroyo, R. (2012). Habilidades Gerenciales. Bogotá: Ecoe Ediciones

Según la autora (Arroyo, 2012), existen los siguientes niveles:

Nivel uno “cadena de autoridad”: en este primer nivel donde no hay nada del empowerment, el líder es el más alto dentro de la organización, donde no hay ninguna confianza y es apartado de sus colaboradores. El líder siempre está con la gerencia donde el poder se centra como una cadena de autoridad, esto se ve reflejado por la posición que tienen según el título que poseen y que la toma de decisiones y la información es centralizado.

Nivel dos “el líder es central”: en este nivel el líder es autoritario y tiene poder sobre sus colaboradores y es el centro de la organización y la información. Dentro de este nivel se puede diferenciar la responsabilidad que el asume y lo que el colaborador es dependiente.

Nivel tres “transición”: en el presente nivel el líder es el que tiene la autoridad y toma las decisiones sobre las personas dentro del grupo y en general, solo en algunas ocasiones la responsabilidad del líder lo asume un

colaborador. Por lo tanto el poder y la autoridad siguen siendo centralizados.

Nivel cuatro “de colaboración”: dentro de este nivel ya hay mayor compromiso y responsabilidad; el líder ya es uno más dentro del equipo de trabajo se convierte un colaborador más y que siempre va estar activo. La relación y la confianza con todo el equipo de trabajo son más fuerte.

Nivel cinco “alto nivel de empowerment”: en este último nivel todos integrantes del equipo y/o colaboradores son independientes y autónomos, más el líder solo se encarga de guiar, ser un coach, apoyar en las dificultades que puedan presentarse. El equipo de trabajo asume mayores responsabilidades adquiriendo el poder y autoridad que le correspondían al líder.

Objetivos del Empowerment

(Pintado, 2014): Según Pitando dice lo siguiente: “el objetivo principal de esta herramienta es simplificar la estructura burocrática, para ello es necesario capacitar y sensibilizar a los gerentes para un nuevo cambio, porque para todos va ser nuevo, también para los colaboradores implicar prepararlos en que consiste esta herramienta porque cada uno afrontara los hechos y serán independientes con sus actos y asimismo tener esa responsabilidad de tomar decisiones que afectaran a la empresa”.

Criterios para la aplicación del empowerment

(Pintado, 2014), “los criterios para la aplicación del empowerment son los siguientes:”

- tener información acerca de los colaboradores.
- Ver y analizar a quien se le puede otorgar el poder de la decisión.

- Planificar el programa “DITH”.
- Entablar una buena comunicación que sea comprensible y en un lenguaje comprensible con el colaborador.
- Encomendar las actividades importantes pero con precisión.
- No cometer el error de dar poder y autoridad solo a un empleado que puede ser competente o perezca.
- Encargar y decir el objetivo mas no como es el procedimiento, para que pueda desarrollar sus propios conocimientos.
- Facultar para que pueda tomar decisiones pero no solo los problemas.
- Conocer muy bien cómo se está administrando la autonomía compartida para re potencializar en la toma de decisiones de magnitudes mayores.

Pilares del Empowerment

(Pintado, 2014): “los pilares del empowerment son los siguientes”:

Visión: proyecto a futuro. Idea matriz

Alineamiento: proceso practico.

Inspiración: liderazgo transformacional, cambio, metamorfosis.

Credibilidad: moral, lealtad, satisfacción.

(Pintado, 2014): Este autor dice lo siguiente: “las empresas que son exitosas dentro de este mundo globalizado consideran a los trabajadores un socio más de su empresa, el fin es que sus colaboradores también se sientan tan importantes como el dueño y que sus ideas también sean tomados en cuenta esto hace que se mantengan auto motivados, pero también está muy claro que todos son necesarios pero no indispensables, tienen que tener claro cuáles son sus responsabilidades”.

Además según el autor se dice que los clientes son los que pagan los sueldos de los colaboradores mas no los jefes o dueños de la empresa por eso es necesario Son los clientes, no los jefes, quienes pagan los salarios, por lo que es necesario mantenerlos satisfechos.

Hoy en día, por la misma competencia el talento humano se califica por el valor que ellos crean, por eso es muy importante que desarrollen sus capacidades y ver si lograr agregar algún valor al logro de los objetivos y metas trazadas.

Acceso al empoderamiento.

(Pintado, 2014): Según el autor, “empowerment es un largo proceso donde se sensibiliza y se llena con información y están en constante aprendizaje todos de la organización, esto conlleva un largo tiempo que da sus resultados paulatinamente. Para tener éxito es bueno tener una comunicación asertiva, inculcar mucha responsabilidad, fortalecer la autoestima, otorgar confianza para generar un ambiente laboral favorable. Todo ello conllevara que se fortalezca la autoestima de cada uno de los colaboradores, esto generada por la confianza otorgada, y estarán capaces de tomar decisiones y que se sientan dueños cada uno con su puesto de trabajo. Son resultados positivos para cada uno de ellos y se mantendrán siempre con ganas y ansias de seguir creciendo y crear buenos hábitos para con sus compañeros del equipo de trabajo y el cliente”.

Las 3 claves para el empowerment

1. Compartir la información con todo el mundo:

(Ken Blanchard, John P. Carlos y Alan Randolph, 2014): “significa que los líderes deben compartir toda la información de la que disponen, tanto la buena como la mala. La gente sin información no puede actuar de un modo responsable ni tomar decisiones adecuadas. Esto contribuye considerablemente a la

construcción de confianza. Aplicar esta clave en la primera fase del proceso de cambio significa brindar información más vinculada a la necesidad del cambio y a los aspectos básicos del negocio. En la segunda fase el foco estará en mostrar a la gente el impacto de su trabajo, y a hacer que la información circule con mayor fluidez en todas las direcciones. Y en la tercera fase la información ya es compartida por los equipos y son ellos quienes administran.”

2. Potenciar la autonomía a través de los límites:

(Ken Blanchard, John P. Carlos y Alan Randolph, 2014): “los límites de una cultura de empowerment deben estar dados por las declaraciones de misión, visión, valores, y la declaración de objetivos de colaboración y de rendimiento y de reglas para la toma de decisiones.”

En la primera fase del proceso de cambio implica definir que se puede y debe hacer, establecer responsabilidades y el alcance de las decisiones que los empleados tomaran, fijar objetivos comerciales y de rendimiento y asimismo transferir conocimientos sobre toma de decisiones y resolución de problemas. En la segunda los objetivos deben fijarse conjuntamente con los equipos, se debe trabajar en los sistemas de gestión, y ampliar el alcance del poder para tomar decisiones ya otorgado. En la tercera fase los límites de la jerarquía deben sustituirse por las declaraciones de misión, visión y valores. Los objetivos individuales deben ser reemplazados por los de los equipos ya que son ellos quienes diseñan las nuevas iniciativas.

3. Dejar que los equipos sustituyan la jerarquía:

(Ken Blanchard, John P. Carlos y Alan Randolph, 2014): “es esencial trabajar desde un comienzo en la creación de equipos auto dirigidos. Estos se convierten

en un mecanismo clave para que las personas hallen la dirección y el apoyo necesario para desarrollar su potencial. En la primera fase del proceso de cambio esto significa entender que los equipos van más lejos que los individuos, aprovechar la diversidad, enseñar a todos a trabajar en equipo e instarlos a usar la información disponible. En la segunda fase es importante animar a los equipos a asumir funciones de liderazgo, a enfrentar decisiones más complejas, y a responsabilizarse por los resultados. En la tercera fase el trabajo es instar a los equipos a focalizar en los objetivos estratégicos, integrar a nuevos miembros, reforzar valores y expectativas y a no dejar nunca de compartir información.”

GESTION DE CALIDAD

(Cesar Camison, Sonia Cruz y Tomas Gonzales, 2016): “la gestión de calidad es un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y conyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo. Se hace eco de trabajos que la entienden como una herramienta para mejorar la dirección de recursos humanos, así como de otros que la contemplan desde el marketing como un instrumento útil para crear una organización orientada al cliente.”

La gestión de calidad es tanto una estrategia como un proceso. La concepción de la gestión de 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.” “El desarrollo de la GCT puede beneficiarse de la organización de proyectos que vinculen liderazgo, participación, compromiso, autorresponsabilización, cooperación y aprendizaje, dentro del marco de una misión compartida por los miembros de la organización. Estos programas relacionados con la calidad pueden ser muy útiles.

MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (MYPE)

(*CONTABLE, 2020*), “Las micro y pequeñas empresas más conocidas como MYPE, está constituido por una persona que puede ser natural o jurídica (empresa), pueden ser una de las diferentes modalidades o formas de organización, que tiene como objetivo generar rentabilidad ya sea prestando servicios, haciendo la extracción, transformando, o dedicado a la producción y/o comercialización de acuerdo a las exigencias y necesidades del cliente”.

Las micro y pequeñas empresas se inscriben en un registro que se denomina REMYPE.

¿Qué beneficios tengo como Mype?

(*CONTABLE, 2020*), “El estado peruano a través de las diferentes instituciones y promulgando leyes a otorgado diferentes beneficios empezando con su creación y formalización dando las facilidades del caso, y desarrollando políticas para impulsar el crecimiento y mejoras de estas organizaciones”.

- Pueden constituirse como personas jurídicas (empresas), vía internet a través del portal de servicios al ciudadano y empresas.
- Pueden asociarse para tener un mayor acceso al mercado privado y a las compras estatales.
- El estado promueve las diferentes ferias a fin de puedan participar en estos eventos y ganar experiencias así como también hacerse conocer a nivel, local, regional, nacional e internacional.
- Cuentan con un mecanismo ágil y sencillo para realizar sus exportaciones denominadas Exporta Fácil, a cargo de la SUNAT.
- Pueden ser partícipes de las convocatorias y contratar con el estado.

Requisitos para inscribirse en el REMYPE

Según (*CONTABLE, 2020*):

- Ruc vigente.
- Tener el Usuario y Clave Sol.
- Tener como mínimo un trabajador.
- No pertenecer al rubro de bares, discotecas, casinos y juegos de azar.

Las MYPE tiene que estar clasificados según su función y nivel de ingreso que generan anualmente:

Micro empresa: (*CONTABLE, 2020*), “en este nivel se encuentran todos aquellos que tiene ingresos anualmente de 150 UIT y que no exceden a este monto”.

Pequeña empresa: (*CONTABLE, 2020*), “en este nivel se encuentran todos los que superan a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT. El estado peruano rige los diferentes beneficios para cada uno de ellos para un mejor desarrollo de cada uno de ellos dando las facilidades del caso.

III. HIPOTESIS

Según dicho por (*Arias Odón, 2012*), “no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis”.

Asimismo el autor (*Hernandez Sampieri, 2010*), “confirma que una investigación descriptiva no presenta hipótesis”.

IV. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

4.1. Tipo de investigación

1. Según (*Bernal, 2007*) “el enfoque o paradigma optado la investigación realizada es **cuantitativa** ya que se pretende cuantificar o medir numéricamente las variables estudiadas. La recolección de datos se usará para comprobar las hipótesis planteadas con base a la medición numérica y el análisis estadístico”.
2. Según el número de ocasiones en que se mide la variable de estudio, la metodología a utilizar es **transversal** ya que se pretende medir solo una vez las variables de estudio.

4.2. Nivel de investigación

“Según El nivel de investigación de la variable de estudio será **descriptivo** ya que la finalidad es describir el comportamiento de la variable del empowerment. Esto requiere de control metodológico como estadístico” refiere el autor (*Bernal Torres, 2010*).

4.3. Diseño de Investigación

“La investigación es de diseño NO EXPERIMENTAL dado que los datos se obtienen en un solo momento, no se manipulan y presentan la realidad (Bernal Torres, 2010). El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, porque los datos se recopilaron en un solo momento”.

4.4.Población y muestra

La población es finita. En la presente investigación se hará la encuesta a los trabajadores de la empresa Multiservicios Mayeli y cuenta solo con 6 trabajadores incluidos la dueña de la empresa.

4.5. Definición y operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA INFORMATIVA	INSTRUMENTO
Empowerment	Según el autor (Blanchard, 2011), "Empowerment consiste en liberar los conocimientos, la experiencia y la motivación que ellos ya poseen. Como herramienta de dirección se refiere a una delegación de poder y autoridad que efectúa el directivo hacia las personas y los equipos que dirige dentro de un modelo descentralizado y autónomo de organización.	Liberar Conocimientos	tareas	¿Le dan a usted libertad de ejercer sus tareas?	a) siempre b) casi siempre c) a veces d) casi nunca e) nunca	Cuestionario
			funciones	¿Las funciones asignadas son cumplidas a su criterio?		
		Liberar Experiencias	destrezas	¿Tienes la capacidad de realizar una actividad de manera fácil, rápida y eficiente?		
				¿Usted tiene la autonomía para realizar su tarea encomendada?		
			habilidades	¿El propietario le brinda la oportunidad de participar en la toma de decisiones en su trabajo?		
		¿El propietario le da la facilidad para desarrollar sus habilidades en su trabajo?				
		Liberar Motivación	automotivación	¿Usted se siente auto motivado por los trabajos realizados?		
			reconocimiento	¿La empresa le da incentivo como reconocimiento a su trabajo realizado?		
		Delegación de poder y autoridad	Poder	¿Usted tiene el dominio en su puesto de trabajo?		
				¿Usted tiene poder en su puesto de trabajo?		
autoridad	¿El propietario delega autoridad entre los colaboradores?					

4.6.Instrumentos

Cuestionario, el diseño del cuestionario consiste en la consolidación de preguntas, los cuales corresponden a la variable del Empowerment.

Dado que las variables en su mayoría son cualitativas, los ítems fueron categorizados como respuestas de elección SI o NO, las cuales forman respuestas cerradas y ordinales.

4.7.Plan de análisis

En el análisis se aplicó la tabulación de acuerdo a cada dimensión e indicadores de la matriz de operaciones para luego a raíz de ello determinar las cantidades numéricas y porcentajes e interpretación de los resultados obtenidos.

4.8. Matriz de consistencia

EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO FERRETERÍA: CASO EMPRESA MULTISERVICIOS MAYELI, DISTRITO ANCHIHUAY, LA MAR, AYACUCHO, 2020

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología, técnicas e instrumentos
<p>Problema Principal: ¿Cómo es el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa multiservicios Mayeli, distrito Anchuay, La Mar, Ayacucho, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo es la liberación de conocimientos en los micros y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa multiservicios Mayeli, distrito Anchuay, La Mar, Ayacucho, 2020?</p> <p>¿Cómo es la liberación de experiencias en los micros y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa multiservicios Mayeli, distrito Anchuay, La Mar, Ayacucho, 2020?</p> <p>¿Cómo es la liberación de motivación en los micros y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa multiservicios Mayeli, distrito Anchuay, La Mar, Ayacucho, 2020?</p> <p>¿Cómo es la delegación y poder y autoridad en los micros y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa multiservicios Mayeli, distrito Anchuay, La Mar, Ayacucho, 2020?</p> <p>¿Cómo implementar el plan de mejora del empowerment en los micros y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso multiservicios Mayeli, distrito Anchuay, Ayacucho, 2020?</p>	<p>Objetivo General: Describir el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa Multiservicios Mayeli, distrito Anchuay, La Mar, Ayacucho, 2020</p> <p>Objetivos Específicos: Describir como es la liberación de conocimientos en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa multiservicios Mayeli, distrito Anchuay, La Mar, Ayacucho, 2020</p> <p>Describir como es la liberación de experiencias en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa multiservicios Mayeli, distrito Anchuay, La Mar, Ayacucho, 2020</p> <p>Describir como es la liberación de motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa multiservicios Mayeli, distrito Anchuay, La Mar, Ayacucho, 2020</p> <p>Describir como es la delegación de poder y autoridad en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa multiservicios Mayeli, distrito Anchuay, La Mar, Ayacucho, 2020</p> <p>Elaborar un plan de mejora del empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa multiservicios Mayeli, distrito Anchuay, La Mar, Ayacucho, 2020</p>	<p>El presente estudio es de tipo descriptivo, por lo cual no se formularon hipótesis porque su alcance no implica una influencia o causalidad (Samperio, collado, & Lucio, pag 2014).</p> <p>Nos menciona que no en todas las investigaciones se formula la hipótesis y que no es sencillo realizar estimaciones con precisión respecto a ciertos fenómenos. Se eligió no realizar la hipótesis puesto que en este tipo de investigación no será fácil realizar cierto tipo de estimaciones con precisión.</p>	<p>Empowerment</p>	Liberar conocimientos	Tareas	<p>1. Tipo de investigación</p> <p>Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p>2. Nivel de investigación</p> <p>Descriptivo</p> <p>3. Diseño de investigación</p> <p>No experimental de forma transversal</p> <p>4. Población</p> <p>06 trabajadores de Multiservicios Mayeli</p> <p>5. Técnica</p> <p>Se utilizó la técnica de encuesta</p>
				Liberar experiencias	Destrezas habilidades	
				Liberar motivación	Automotivación reconocimiento	
				Delegación de poder y autoridad	Poder Autoridad	

4.9.Principios Éticos

Las conclusiones, recomendaciones y resultados de la investigación serán difundidos a través del repositorio de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, a fin de que constituya referente en la gestión en el rubro de Ferretería en el distrito de Anchiuay.

Los resultados son trabajos de campo, por lo mismo los agradecimientos a los conductores de estos establecimientos de prestación de servicios, la tesis es esfuerzo de la aspirante por contribuir en la actividad comercial en nuestro medio.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

GENARALIDAD

Tabla 1: SEXO

SEXO	CANTIDAD	PORCENTAJE
MASCULINO	4	66.67%
FEMENINO	2	33.33%
TOTAL	6	100.00%

FUENTE: Elaboración Propia

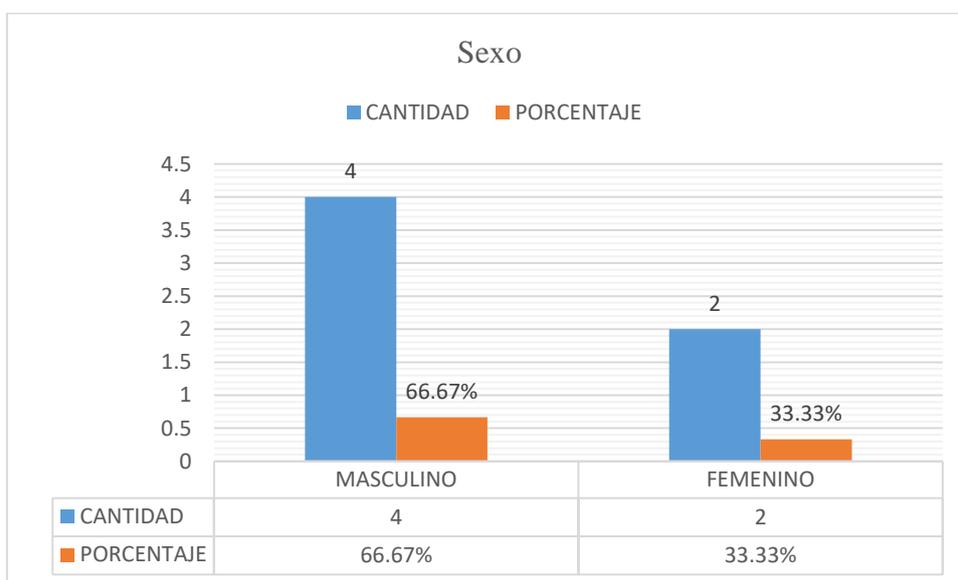


Figura 1: Sexo

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la Tabla 1 y Figura 1 se observa, del 100% de los encuestados el 66.67% (4) de los trabajadores de la Ferretería Multiservicios Mayeli son de género masculino y el 33.33% (2) son de género femenino, es decir que los trabajadores están representados por el genero masculino.

Tabla 2: ESTADO CIVIL

ESTADO CIVIL	CANTIDAD	PORCENTAJE
SOLTERO	2	33.33%
CONVIVIENTE	3	50.00%
CASADO	1	16.67%
TOTAL	6	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

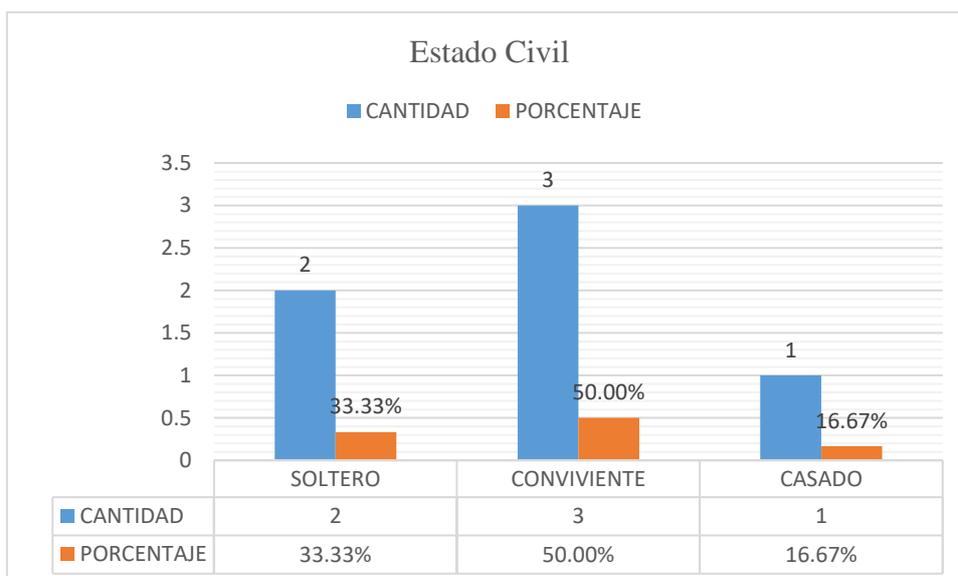


Figura 2: Estado Civil

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la Tabla 2 y Figura 2 se observa, del 100% de los encuestados el 50.00% (3) de los trabajadores de la Ferretería Multiservicios Mayeli son convivientes, el 33.33% (2) indican que son solteros y el 16.67% (1) es casado, es decir que los trabajadores están representados por el estado civil conviviente.

VARIABLE EMPOWERMENT

Tabla 3: ¿Le dan a usted libertad de ejercer sus tareas?

PREGUNTA 1	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00%
CASI NUNCA	1	16.67%
A VECES	2	33.33%
CASI SIEMPRE	3	50.00%
SIEMPRE	0	0.00%
TOTAL	6	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

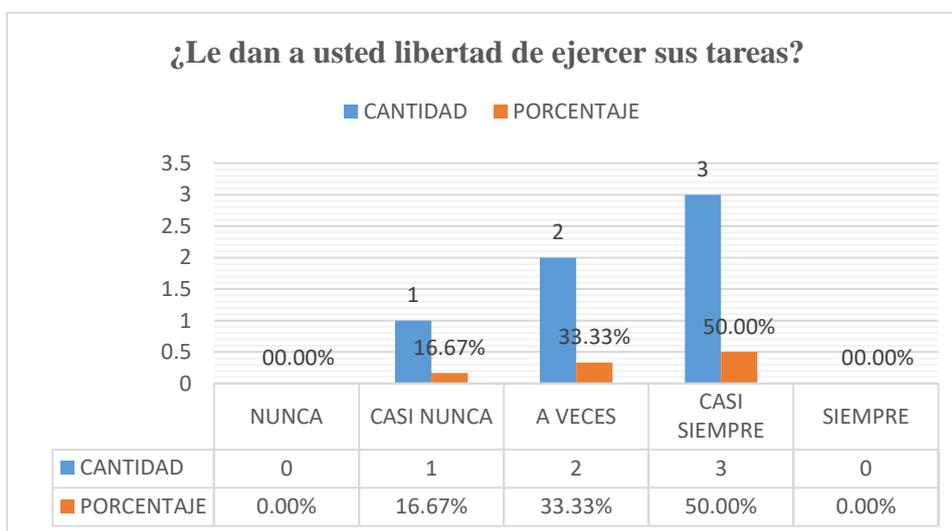


Figura 3: ¿Le dan a usted libertad de ejercer sus tareas?

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la Tabla 3 y Figura 3 se observa, del 100% de los encuestados el 50.00% (3) de los trabajadores de la Ferretería Multiservicios Mayeli manifiestan que **casi siempre** le dan libertad de ejercer sus tareas, el 33.33% (2) **a veces** le dan libertad de ejercer sus tareas, 16.67% (1) **casi nunca** le dan libertad de ejercer sus tareas, es decir que casi siempre los trabajadores tienen la libertad de ejercer sus tareas.

Tabla 4: ¿Las funciones asignadas son cumplidas a su criterio?

PREGUNTA 2	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00%
CASI NUNCA	0	0.00%
A VECES	2	33.33%
CASI SIEMPRE	4	66.67%
SIEMPRE	0	0.00%
TOTAL	6	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

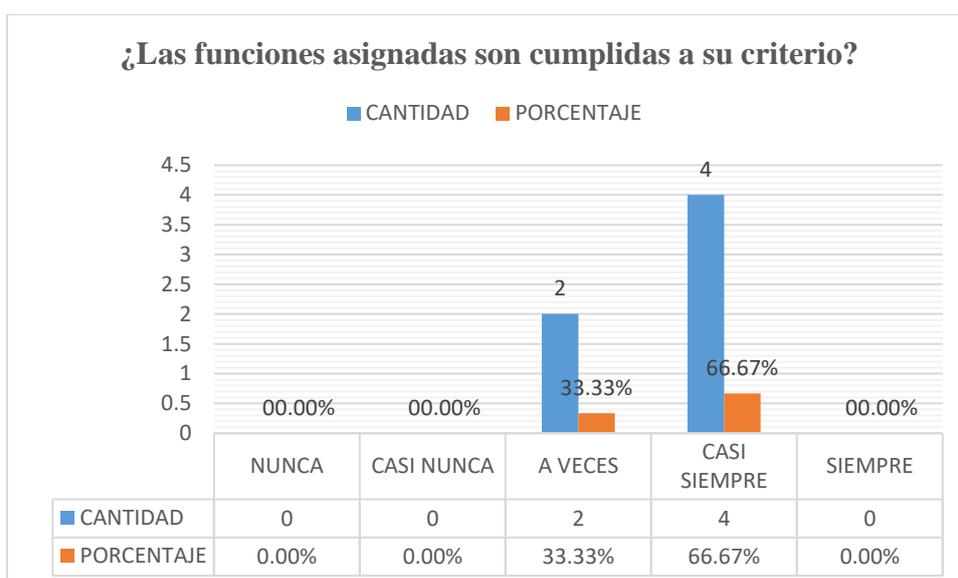


Figura 4: ¿Las funciones asignadas son cumplidas a su criterio?

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la Tabla 4 y Figura 4 se observa, del 100% de los encuestados el 66.67% (4) de los trabajadores de la Ferretería Multiservicios Mayeli manifiestan que **casi siempre** cumplen su función a su criterio, el 33.33% (2) **a veces** cumplen su función a su criterio, es decir que casi siempre los trabajadores cumplen sus funciones asignadas a su criterio.

Tabla 5: ¿Tienes la capacidad de realizar una actividad de manera fácil, rápida y eficiente?

PREGUNTA 3	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00%
CASI NUNCA	0	0.00%
A VECES	1	16.67%
CASI SIEMPRE	3	50.00%
SIEMPRE	2	33.33%
TOTAL	6	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

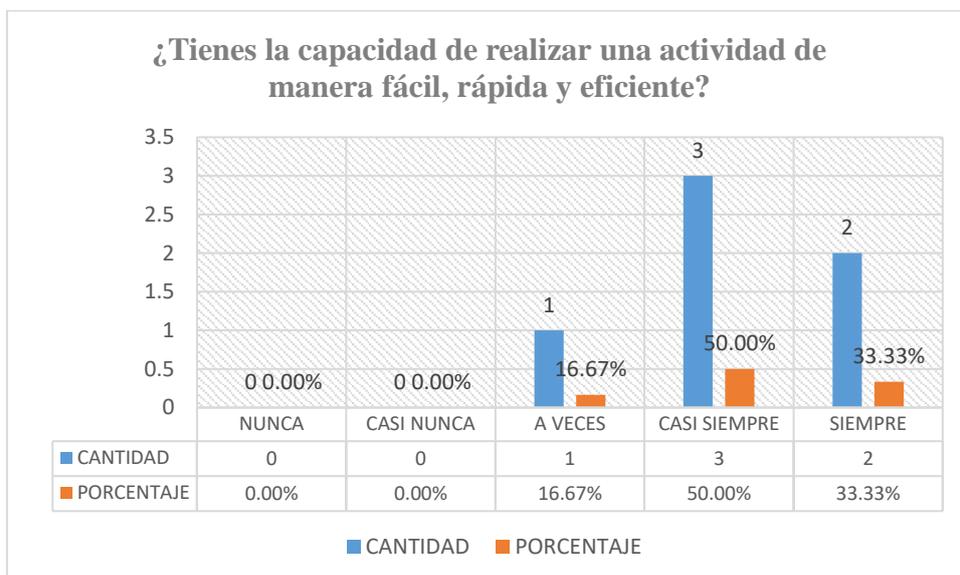


Figura 5: ¿Tienes la capacidad de realizar una actividad de manera fácil, rápida y eficiente?

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la Tabla 5 y Figura 5 se observa, del 100% de los encuestados el 50.00% (3) de los trabajadores de la Ferretería Multiservicios Mayeli manifiestan que **casi siempre** tienen la capacidad de realizar una actividad de manera fácil, rápida y eficiente, el 33.33% (2) **siempre** tienen la capacidad de realizar una actividad de manera fácil, rápida y eficiente, y el 16.67% (1) **a veces** tienen la capacidad de realizar una actividad de manera fácil, rápida y eficiente. Es decir que los trabajadores están en la capacidad de realizar las actividades de manera fácil, rápida y eficiente.

Tabla 6: ¿Usted tiene la autonomía para realizar su tarea encomendada?

PREGUNTA 4	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00%
CASI NUNCA	2	33.33%
A VECES	3	50.00%
CASI SIEMPRE	1	16.67%
SIEMPRE	0	0.00%
TOTAL	6	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

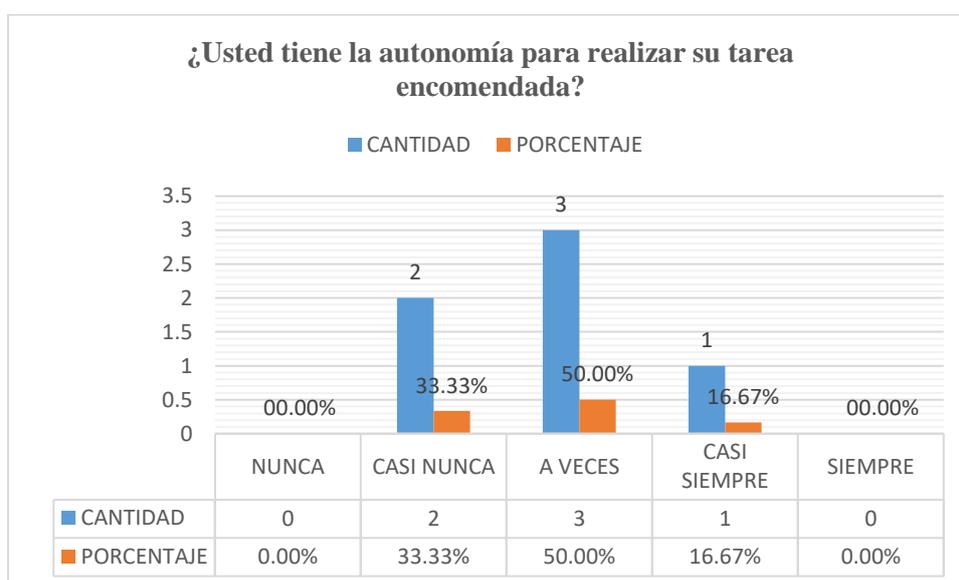


Figura 6: ¿Usted tiene la autonomía para realizar su tarea encomendada?

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la Tabla 6 y Figura 6 se observa, del 100% de los encuestados el 50.00% (3) de los trabajadores de la Ferretería Multiservicios Mayeli manifiestan que **a veces** tienen la autonomía para realizar su tarea encomendada, el 33.33% (2) **casi nunca** tienen la autonomía para realizar su tarea encomendada, y el 16.67% (1) **casi siempre** tienen la autonomía para realizar su tarea encomendada. Es decir que los trabajadores solo a veces tienen la autonomía para realizar su tarea encomendada.

Tabla 7: ¿El propietario le brinda la oportunidad de participar en la toma de decisiones en su trabajo?

PREGUNTA 5	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	2	33.33%
CASI NUNCA	3	50.00%
A VECES	1	16.67%
CASI SIEMPRE	0	0.00%
SIEMPRE	0	0.00%
TOTAL	6	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

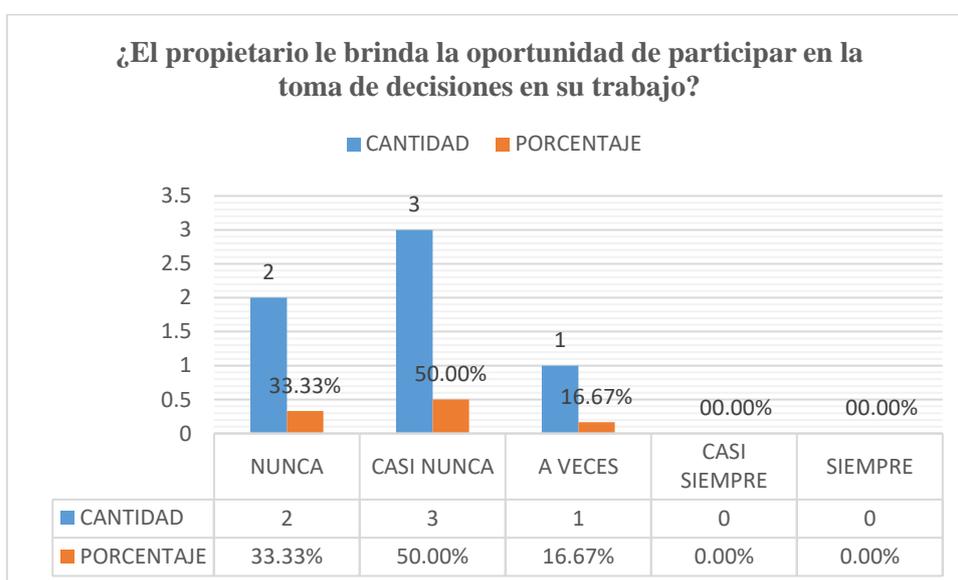


Figura 7: ¿El propietario le brinda la oportunidad de participar en la toma de decisiones en su trabajo?

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la Tabla 7 y Figura 7 se observa, del 100% de los encuestados el 50.00% (3) de los trabajadores de la Ferretería Multiservicios Mayeli manifiestan que **casi nunca** participan en la toma de decisiones, el 33.33% (2) **nunca** participan en la toma de decisiones, y el 16.67% (1) **a veces** participan en la toma de decisiones. Es decir que los trabajadores no tienen la oportunidad de participar en la toma de decisiones en su trabajo.

Tabla 8: ¿El propietario le da la facilidad para desarrollar sus habilidades en su trabajo?

PREGUNTA 6	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00%
CASI NUNCA	0	0.00%
A VECES	2	33.33%
CASI SIEMPRE	3	50.00%
SIEMPRE	1	16.67%
TOTAL	6	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

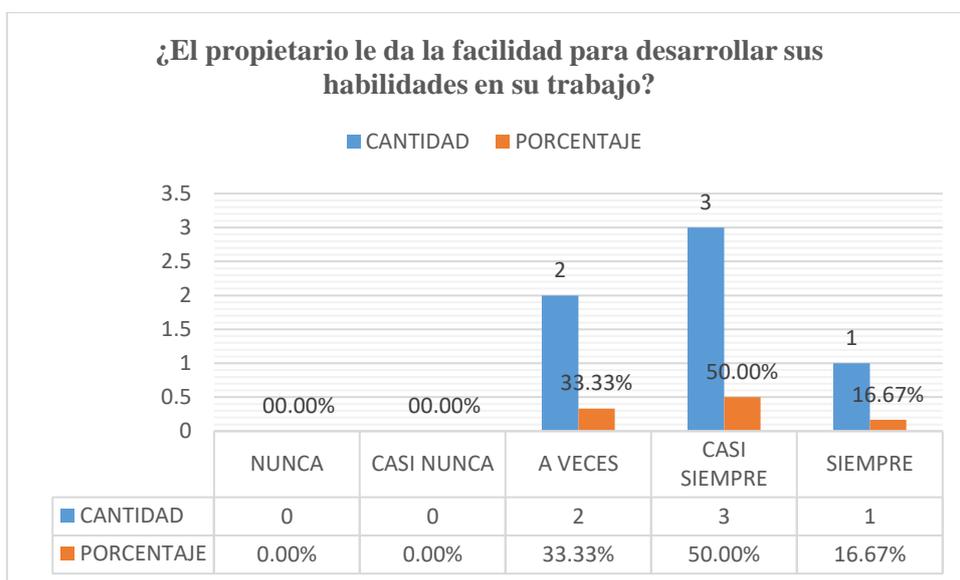


Figura 8: ¿El propietario le da la facilidad para desarrollar sus habilidades en su trabajo?

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la Tabla 8 y Figura 8 se observa, del 100% de los encuestados el 50.00% (3) de los trabajadores de la Ferretería Multiservicios Mayeli manifiestan que **casi siempre** le da facilidad de desarrollar sus habilidades, el 33.33% (2) **a veces** le da facilidad de desarrollar sus habilidades, y el 16.67% (1) **siempre** le da facilidad de desarrollar sus habilidades. Es decir que los trabajadores casi siempre tienen la facilidad para desarrollar sus habilidades en su trabajo.

Tabla 9: ¿Usted se siente auto motivado por los trabajos realizados?

PREGUNTA 7	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00%
CASI NUNCA	2	33.33%
A VECES	3	50.00%
CASI SIEMPRE	1	16.67%
SIEMPRE	0	0.00%
TOTAL	6	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

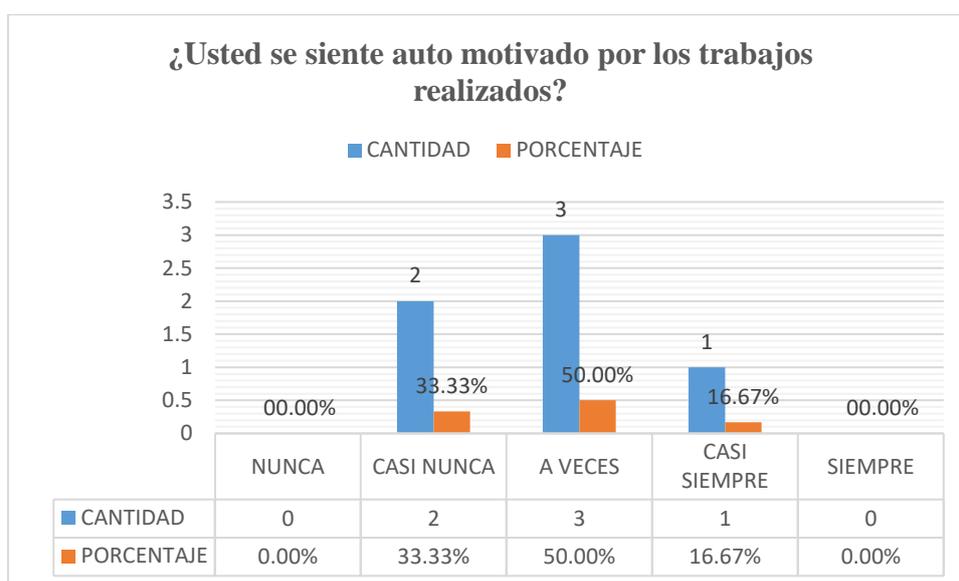


Figura 9: ¿Usted se siente auto motivado por los trabajos realizados?

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la Tabla 9 y Figura 9 se observa, del 100% de los encuestados el 50.00% (3) de los trabajadores de la Ferretería Multiservicios Mayeli manifiestan que **a veces** se sienten auto motivados por los trabajos realizados, el 33.33% (2) **casi nunca** se sienten auto motivados por los trabajos realizados, y el 16.67% (1) **casi siempre** se sienten auto motivados por los trabajos realizados. Es decir que los trabajadores solo a veces se sienten auto motivados por el que trabajo que realizan.

Tabla 10: ¿La empresa le da incentivo como reconocimiento a su trabajo realizado?

PREGUNTA 8	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	1	16.67%
CASI NUNCA	2	33.33%
A VECES	3	50.00%
CASI SIEMPRE	0	0.00%
SIEMPRE	0	0.00%
TOTAL	6	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

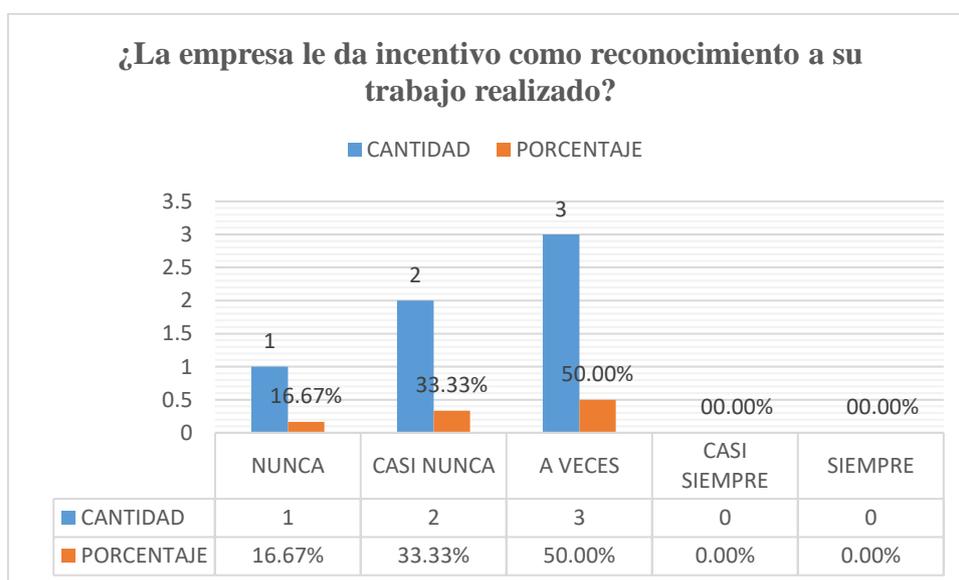


Figura 10: ¿La empresa le da incentivo como reconocimiento a su trabajo realizado?

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la Tabla 10 y Figura 10 se observa, del 100% de los encuestados el 50.00% (3) de los trabajadores de la Ferretería Multiservicios Mayeli manifiestan que **a veces** le dan incentivo como reconocimiento a su trabajo, el 33.33% (2) **casi nunca** le dan incentivo como reconocimiento a su trabajo, y el 16.67% (1) **nunca** le dan incentivo como reconocimiento a su trabajo. Es decir que a los trabajadores solo a veces le dan incentivo como reconocimiento a su trabajo realizado.

Tabla 11: ¿Usted tiene el dominio en su puesto de trabajo?

PREGUNTA 9	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00%
CASI NUNCA	0	0.00%
A VECES	3	50.00%
CASI SIEMPRE	2	33.33%
SIEMPRE	1	16.67%
TOTAL	6	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

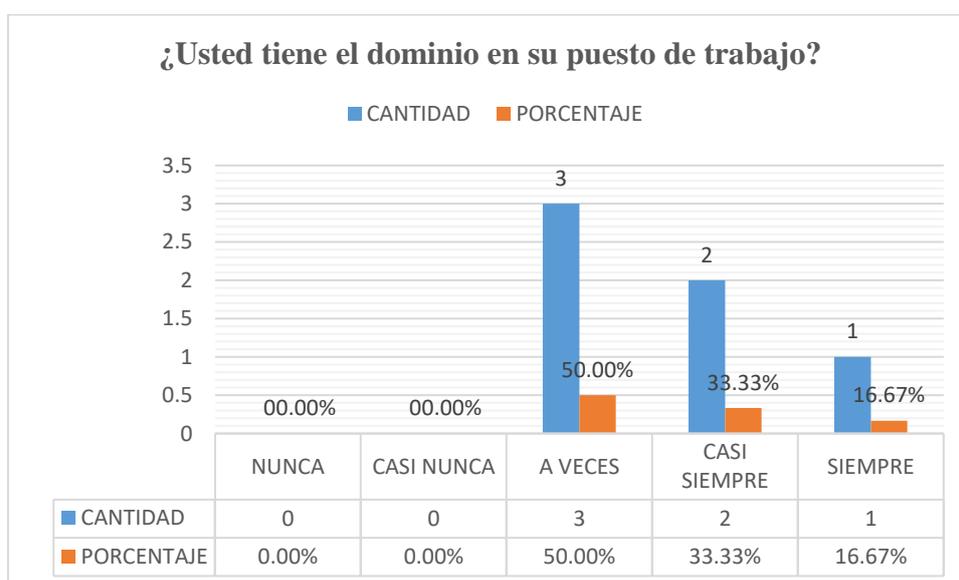


Figura 11: ¿Usted tiene el dominio en su puesto de trabajo?

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la Tabla 11 y Figura 11 se observa, del 100% de los encuestados el 50.00% (3) de los trabajadores de la Ferretería Multiservicios Mayeli manifiestan que **a veces** tienen dominio en su puesto de trabajo, el 33.33% (2) **casi siempre** tienen dominio en su puesto de trabajo, y el 16.67% (1) **siempre** tienen dominio en su puesto de trabajo. Es decir que los trabajadores solo a veces tienen dominio en su puesto de trabajo.

Tabla 12: ¿Usted tiene poder en su puesto de trabajo?

PREGUNTA 10	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00%
CASI NUNCA	4	66.67%
A VECES	2	33.33%
CASI SIEMPRE	0	0.00%
SIEMPRE	0	0.00%
TOTAL	6	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

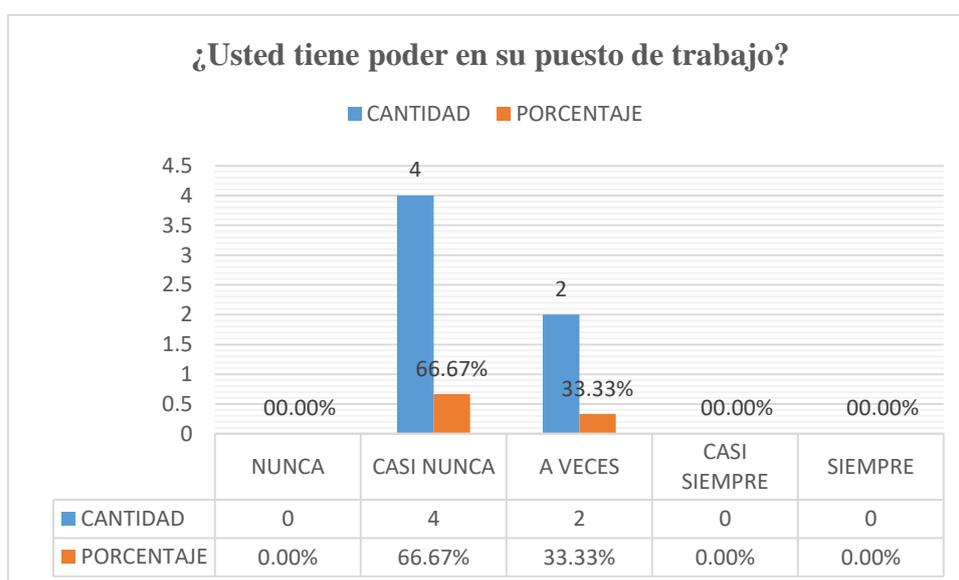


Figura 12: ¿Usted tiene poder en su puesto de trabajo?

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la Tabla 12 y Figura 12 se observa, del 100% de los encuestados el 66.67% (4) de los trabajadores de la Ferretería Multiservicios Mayeli manifiestan que **casi nunca** tienen poder en su puesto de trabajo y el 33.33% (2) **a veces** tienen poder en su puesto de trabajo. Es decir que los trabajadores casi nunca tienen poder en su puesto de trabajo.

Tabla 13: ¿El propietario delega autoridad entre los colaboradores?

PREGUNTA 11	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00%
CASI NUNCA	4	66.67%
A VECES	2	33.33%
CASI SIEMPRE	0	0.00%
SIEMPRE	0	0.00%
TOTAL	6	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

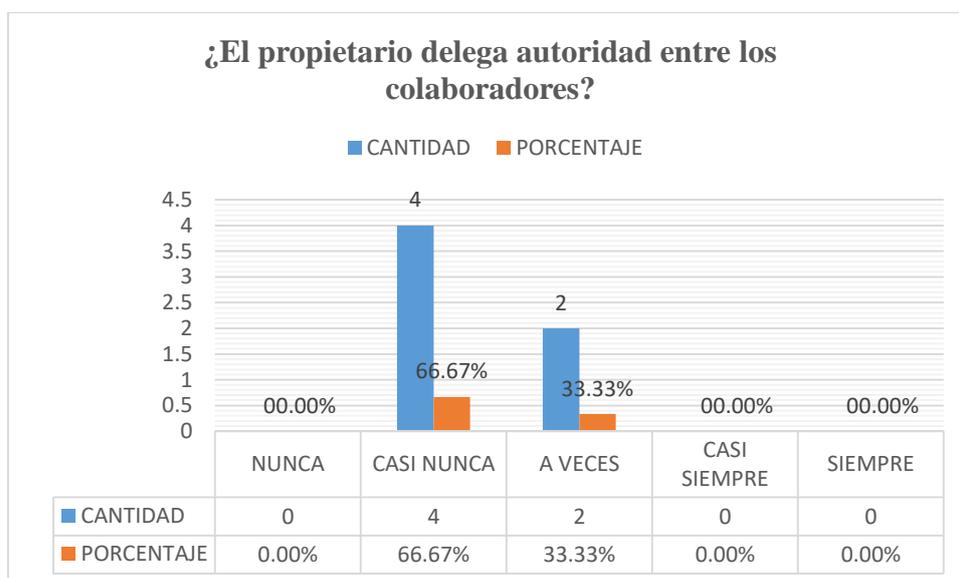


Figura 13: ¿El propietario delega autoridad entre los colaboradores?

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la Tabla 13 y Figura 13 se observa, del 100% de los encuestados el 66.67% (4) de los trabajadores de la Ferretería Multiservicios Mayeli manifiestan que **casi nunca** el propietario delega autoridad entre los colaboradores y el 33.33% (2) que **a veces** el propietario delega autoridad entre los colaboradores. Es decir que el propietario casi nunca delega autoridad entre los colaboradores.

5.2. Análisis de resultados

Con respecto al sexo de todos los trabajadores encuestados de las Micro y Pequeñas empresas del rubro ferretería: caso “Multiservicios Mayeli”, según la tabla 1 y figura 1, de los resultados obtenidos en la encuesta permite afirmar que del 100% de los trabajadores de la ferretería el 66.67% (4) son masculinos esto indica que hay más trabajadores del sexo masculino, mientras la presencia del sexo femenino se encuentra solo el 33.33% (2).

Con respecto al estado civil de los trabajadores encuestados de las Micro y Pequeñas empresas del rubro ferretería: caso “Multiservicios Mayeli”, según la tabla 2 y figura 2, de los resultados obtenidos en la encuesta permite afirmar que del 100% de los trabajadores de la ferretería el 50% (3) son convivientes, el 33.33% (2) son solteros y el 16.67% (1) es casado, es decir que en su mayoría está representado por trabajadores que ya están en convivencia.

Según el Objetivo Especifico N° 01

Liberación de conocimientos

En la tabla 3 y figura 3, después de aplicar la encuesta sobre la variable del empowerment, se observa que del 100% de los trabajadores encuestados indican que el 50% (3) indican **casi siempre** le dan libertad de ejercer sus tareas, el 33.33% (2) indica que **a veces** le dan libertad de ejercer sus tareas, el 16.67% (1) indica que **casi nunca** le dan libertad de ejercer sus tareas y 0.00% nunca y siempre, esto coincide con los resultados obtenidos de (CARRILLO, 2015), en su tesis titulada “el empowerment a manera de herramienta gerencial como propuesta para mejorar la estructura organizacional del área operativa de la cooperativa de ahorro y crédito Pakarymuy del Cantón Pillaro”, llego a los siguientes

resultados, el 68% (34) que le da un mayor empoderamiento en sus responsabilidades y el 32% (16) indico que no le un mayor empoderamiento en sus responsabilidades.

En la tabla 4 y figura 4, después de aplicar la encuesta sobre las funciones asignadas que son cumplidas a su criterio, se observa que del 100% de los trabajadores encuestados indican que el 66.67% (4) **casi siempre** son cumplidas a su criterio, el 33.33% (2) **a veces** son cumplidas a su criterio las funciones asignadas y 0.00% nunca, casi nunca y siempre. Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos de (Castro Rojas Yvelin Stefany, Nuñez Campos Vania Maria Ines, 2017), en su tesis titulada “Empowerment como una herramienta de mejora en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de RR.HH de la empresa Agropucala S.A.A. Pucalá 2017”, obtuvo los siguientes resultados, el 88.2% (45) indico que las responsabilidades asignadas son muy importantes y que son cumplidas a su criterio, el 7.8% (4) indico que las responsabilidades asignadas no son muy importantes y el 3.9% (2) indico que son irrelevantes las responsabilidades que le son asignadas.

Según el Objetivo Especifico N° 02

Liberación de Experiencias

En la tabla 5 y figura 5, después de aplicar la encuesta sobre la capacidad de realizar una actividad de manera fácil, rápida y eficiente, se observa que del 100%, el 50.00% (3) **casi siempre** tienen la capacidad de realizar una actividad de manera fácil, rápida y eficiente, el 33.33% (2) **siempre**, el 16.67% (1) **a veces** tiene esa facilidad y 0.00% nunca y casi nunca.

En la tabla 6 y figura 6 después de aplicar la encuesta sobre la autonomía que tienen, se observa que del 100% de los trabajadores encuestados indican el 50.00% (3) **a veces** tiene la autonomía para realizar su tarea encomendada, el 33.33% (2) **casi nunca** tiene la autonomía, el 16.67% (1) **casi siempre** tiene la autonomía y 0.00% nunca y siempre.

En la tabla 7 y figura 7 después de aplicar la encuesta sobre la oportunidad de participar en la toma de decisiones se observa que del 100% de los trabajadores encuestados indican el 50.00% (3) **casi nunca** el propietario le brinda la oportunidad de participar en la toma de decisiones en su trabajo, el 33.33% (2) **nunca** participan en la toma de decisiones, el 16.67% (1) **a veces** participa en la toma de decisiones.

En la tabla 8 y figura 8 después de aplicar la encuesta sobre la facilidad que le brinda el propietario para desarrollar sus habilidades en su trabajo, se observa que del 100% de los trabajadores encuestados indican el 50.00% (3) **casi siempre** le brinda la facilidad para desarrollar sus habilidades, el 33.33% (2) **a veces** le brinda la facilidad, el 16.67% (1) **siempre** le brinda la facilidad para desarrollar sus habilidades en su trabajo.

Comparando con los estudios realizados de (Castro Rojas Yevelin Stefany, Nuñez Campos Vania Maria Ines, 2017), también logra los mismos resultados acerca del nivel de confianza ya que el 86.30% (44) dijeron que **no** y solo el 13.7% (7) indicaron que **sí**. El nivel de confianza del jefe al trabajador con los resultados obtenidos se puede decir que no hay.

Según el Objetivo Especifico N° 03

Liberación de Motivación

En la tabla 9 y figura 9 después de aplicar la encuesta sobre si se siente auto motivado por los trabajos realizados, se observa que del 100% de los trabajadores encuestados indican el 50.00% (3) **a veces** se sienten auto motivados por los trabajos realizados, el 33.33% (2) **casi nunca** se sienten auto motivados, y solo el 16.67% (1) **casi siempre** se siente auto motivado por los trabajos realizados.

En la tabla 10 y figura 10 después de aplicar la encuesta sobre si la empresa le da incentivo como reconocimiento por los trabajos realizados, se observa que del 100% de los trabajadores encuestados indican el 50.00% (3) **a veces** la empresa le da incentivo como reconocimiento a su trabajo realizado, el 33.33% (2) **casi nunca** le dan incentivo como reconocimiento a su trabajo, el 16.67% (1) **nunca** la empresa le da incentivo como reconocimiento a su trabajo realizado.

Comparando con los resultados obtenidos en la investigación realizada por (LAYZA M. J., 2013), encuesta aplicada a los trabajadores sobre motivación al personal para un mejor logro en el desempeño de su trabajo se logró los siguientes resultados el 100% (4) dijeron que si se promueve la motivación. La motivación al personal es muy importante para una labor más eficiente y eficaz.

Según el Objetivo Especifico N° 04

Delegación de Poder y Autoridad

En la tabla 11 y figura 11 después de aplicar la encuesta sobre el dominio en su puesto de trabajo, se observa que del 100% de los trabajadores encuestados indican el 50.00% (3) **a veces** tiene el dominio en su puesto de trabajo, el 33.33% (2) **casi siempre** tiene el dominio en su puesto de trabajo, el 16.67% (1) **siempre** tiene el dominio en su puesto de trabajo.

En la tabla 12 y figura 12 después de aplicar la encuesta sobre si tiene poder en su puesto de trabajo, se observa que del 100% de los trabajadores encuestados indican el 66.67% (3) **casi nunca** tiene poder en su puesto de trabajo, el 33.33% (2) **a veces** tiene poder en su puesto de trabajo.

En la tabla 13 y figura 13 después de aplicar la encuesta sobre si el propietario delega autoridad entre los colaboradores, se observa que del 100% de los trabajadores encuestados indican el 66.67% (4) **casi nunca** el propietario delega autoridad entre los colaboradores y el 33.33% (2) **a veces** el propietario delega autoridad entre los colaboradores.

Comparando los resultados obtenidos con otros estudios realizados se llega casi a los mismos resultados ya que (Castro Rojas Yvelin Stefany, Nuñez Campos Vania Maria Ines, 2017), en su investigación realizada acerca de que si los trabajadores tienen autoridad en su puesto trabajo llegan casi a los mismo resultados, el 37.3% (19) indica que **a veces** tiene autoridad, 21.6% (11) **casi siempre** tiene autoridad, 13.7% (7) **nunca** tienen autoridad. Asimismo la investigación realizada por (JANAMPA, 2017), de la encuesta aplicada acerca de que si los trabajadores tienen autoridad en la toma de decisiones se obtuvo los siguientes resultados, del 100% de los encuestados el 22.8% están en desacuerdo, 21.7% están muy en desacuerdo, 21.7% están ni en acuerdo, ni en desacuerdo. Con estos resultados podemos llegar a la conclusión de que no hay poder ni autoridad en las micro y pequeñas empresas del rubro Ferretería: caso Multiservicios Mayeli.

5.3. Propuesta de Mejora

La propuesta del presente trabajo de investigación está basada en la formulación de estrategia de empowerment, que permitan mejorar en las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Ferretería: Caso Empresa Multiservicios Mayeli, Distrito Anchiuay, La Mar, Ayacucho, 2020.

Actividad de la empresa

Es una pequeña empresa que brinda los diferentes materiales de construcción que está al servicio de sus clientes, con un concepto distinto a las actuales ferreterías que existen hoy en día en Anchiuay, la empresa recién está comenzando sus actividades comerciales con la visión de crecer a nivel del mercado brindando servicio de calidad, con los productos y materiales de buena calidad que genere confianza y credibilidad a sus clientes, de igual manera los pedidos son entregados de manera puntual para no perjudicar al cliente.

Alcance

El presente plan de mejora es aplicado a la empresa del rubro ferretería que aportará el valor necesario para lograr un empoderamiento en la empresa de multiservicios Mayeli, y conocer más acerca de una de las herramientas de la administración que hoy en día aplican las grandes empresas.

Fines del plan de mejora

La empresa del rubro ferretería, debe estar en mejora continua cada día:

- Compromiso de seguir brindando un servicio de calidad y materiales en buen estado.
- Conocer las necesidades del cliente y trabajadores.
- Cumplir con los compromisos.

- Innovar en el manejo de la Tecnología.
- Participar con integridad en las capacitaciones y/o cursos.

Requerimiento de la propuesta

- **Participante:** personal de dirección, personal administrativo y personales de línea.
- **Infraestructura:** un espacio acogedor para la realización de las capacitaciones.
- **Materiales:** pizarra, plumones y papelote.
- **Equipo de tecnología:** proyector multimedia y laptop
- **Asesoría asignada:** profesional externo con experiencia en el tema.

Cuadro de propuesta de mejora

Problema Encontrado	Causa	Solución – Aplicación de mejora	Responsable
Liberación de motivación			
no hay mucha motivación por parte del dueño a sus trabajadores, y los trabajadores no se sienten tan motivados solo la automotivación por parte de ellos pero no siempre	Falta de confianza entre el dueño y el colaborador	Implementar un programa de capacitación acerca del empowerment con un experto conocedor del tema	Dueño de la empresa ferretería Multiservicios Mayeli
Delegación de poder y autoridad			
no existe una delegación de poder y autonomía en el trabajo, no hay participación de los colaboradores en la toma de decisiones	Falta de inclusión de los colaboradores a la empresa, no están comprometidos porque el dueño no les da el poder o empoderamiento en la realización de sus funciones	Implementar un programa de capacitación acerca del empowerment con un experto conocedor del tema	Dueño de la empresa ferretería Multiservicios Mayeli

Estrategia N° 01: capacitar al dueño y colaboradores de la ferretería Multiservicios Mayeli.

Propósito:

Capacitar a todos los integrantes de la ferretería Multiservicios Mayeli sobre la herramienta empowerment y de las ventajas que aportaría con su aplicación.

Descripción:

Con antelación es importante una previa reunión con el dueño, a quien se le explique en que consiste esta herramienta y las ventajas que aportaría a la mejora del rendimiento de los colaboradores. Posteriormente es importante contar con el apoyo del personal capacitado y experto de esta herramienta para que pueda desarrollar la capacitación.

Estrategia N° 02: crear equipos de trabajo – retroalimentación y mejora continua.

Propósito

Reforzar y poner en práctica la capacitación sobre empowerment a través de la formación de equipos de trabajo, seleccionando a líderes y realizando un seguimiento utilizando la herramienta de la comunicación de retroalimentación (feedback), para asegurar los buenos resultados de la capacitación. De igual manera asegurar la mejora continua.

Descripción:

En toda área de trabajo es importante formar equipos de trabajo, que permitan mejorar los resultados, la eficiencia de trabajo, para completar las habilidades y talentos.

Por estas y muchas otras razones, después de realizar la capacitación de empowerment que se formen equipos de trabajo en toda las áreas de la ferretería, donde se decide lideres responsables los cuales deben ser seleccionados mediante una evaluación y según el desempeño que posean. De igual modo se debe establecer un sistema de comunicación, como un medio de conexión y como una forma de retroalimentación.

La evaluación es un procedimiento mediante el cual valoramos conocimientos, habilidades, etc. Por ello es importante establecer un sistema de evaluación a los equipos de trabajo para poder medir los resultados. De igual forma se deben establecer acciones correctivas, que aseguren que la empresa logre mejoras significativas.

Tabla 14: capacitar al dueño y colaboradores de la ferretería

Estrategias	Actividades	Especificaciones	Recursos	Tiempo
Capacitación al dueño y a los colaboradores de la ferretería Multiservicios Mayeli sobre la herramienta empowerment	Dar a conocer mediante una capacitación todo lo referente a empowerment (definiciones, beneficios, teorías etc)	Con un profesional experto capacitar al dueño y posteriormente a los colaboradores. Dar a conocer los beneficios que se pueden lograr con la aplicación de esta herramienta del empowerment	Humanos (dueño, experto profesional y colaboradores), materiales y recursos económicos	1 mes

Elaboración propia.

Tabla 15: crear equipos de trabajo – retroalimentación y mejora continua

Estrategias	Actividades	Especificaciones	Recursos	Tiempo
Creación de equipos de trabajo – retroalimentación y mejora continua	Formar equipos de trabajo en la ferretería. Capacitar al jefe de equipo en comunicación Seguimiento a las evaluaciones	El dueño será la encargada de elaborar y dar seguimiento a los grupos de trabajo . Con un profesional experto en el tema, capacitar al jefe y dar seguimiento a que ellos apliquen los conocimientos El dueño deberá monitorear que realicen las evaluaciones permanentes	Humanos (dueño, experto profesional y colaboradores), materiales y recursos económicos	1 mes

Elaboración propia.

Tabla 16: consolidado de presupuesto

BIENES				
N°	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
1	papel bond	1 millar	S/15.00	S/15.00
2	lapiceros	1 caja	S/15.00	S/15.00
3	computadora	1	-	
4	proyector	1	-	
5	impresiones de color	10 und	S/0.70	S/7.00
6	cartulinas simples	10 und	S/0.50	S/5.00
7	cinta de embalaje	1 und	S/2.00	S/2.00
8	impresiones a blanco y negro	20 und	S/0.20	S/4.00
9	folders	10 und	S/1.00	S/10.00
SERVICIOS				
	Descripción	Veces	Precio Unitario	Total
10	viáticos	4	S/100.00	S/400.00
HUMANOS				
	Descripción	Cantidad	Honorarios	Total
11	profesional experto	1	2 meses	S/3,000.00
12	colabores	6	-	
13	dueño	1	-	
TOTAL				S/3,458.00

VI. CONCLUSIONES

La herramienta Empowerment mejorara el rendimiento laboral de los colaboradores de la ferretería Multiservicios Mayeli; en la medida en que la empresa decida aplicar dicha variable, este comprende un análisis enfocada en las cuatro dimensiones: liberación de conocimientos, experiencias, motivación y delegación de poder y autoridad. Es decir fomentar la motivación y el empoderamiento con la finalidad de lograr que se sientan dueños de su trabajo y mejorar el rendimiento laboral.

En la ferretería de la empresa Multiservicios Mayeli, se logró identificar la aplicación del empowerment y en qué porcentaje se da, lo cual se ve reflejado en un frágil intento de hacer que los colaboradores se empoderen en su puesto a través de poca asignación de deberes y la restricción de autoridad y poder en la toma de decisiones.

A través de la encuesta aplicada se llega a la conclusión de que la herramienta del empowerment poco o nada conocen tanto el dueño y los trabajadores y esto se ve reflejado en los resultados obtenidos, si bien es cierto tienen la capacidad de realizar las actividades de manera fácil, rápida y eficiente pero no tienen el apoyo y la confianza de parte del dueño para que puedan tomar decisiones y se sienten ajenos a la empresa y es uno de las razones para que no se sientan auto motivados.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Micro y Pequeña Empresa Multiservicios Mayeli, del distrito de Anchiuay, La Mar, Ayacucho, 2020, seguir fomentando la liberación de conocimientos para que los colaboradores apliquen sus conocimientos, resolver problemas a su criterio y desarrollar sus capacidades. Asimismo seguir fomentando la liberación de experiencias, ya que los colaboradores tienen experiencias y dejar explorar, esto ayuda a aportar nuevas ideas experiencias que todo ello conlleve al desarrollo de la empresa asimismo la inclusión de los trabajadores hace que sientan parte de la organización y realicen sus actividades con mayor compromiso y entusiasmo.
- Se recomienda a la Micro y Pequeña Empresa Multiservicios Mayeli, del distrito de Anchiuay, La Mar, Ayacucho, 2020, fomentar la motivación a sus colaboradores, es un pilar fundamental para el desarrollo y crecimiento de la empresa, los colaboradores son un eje principal de una empresa ya que son los encargados de producir y que la empresa tenga rentabilidad y beneficios económicos.
- Se recomienda a la Micro y Pequeña Empresa Multiservicios Mayeli, del distrito de Anchiuay, La Mar, Ayacucho, 2020, capacitarse y conocer acerca de una de las herramientas más importantes que es el empowerment, esto permite que tanto el dueño y el colaborador este empoderado, tenga poder y autoridad y que sean capaces de resolver los diferentes conflictos que puedan suscitar en el momento sin generar retraso o pérdida para la empresa.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Angela. (29 de enero de 2019). *blog colpy*. Obtenido de el potencial de las PYMES en America Latina: <https://www.colppy.com/blog-colppy/el-potencial-de-las-pymes-en-america-latina/>
- Arias Odón, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigacion introduccion a la metodologia cientifica*. VENEZUELA: Editorial Episteme.
- Arroyo, R. (2012). *Habilidades Gerenciales*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Pearson.
- Bernal, C. A. (2007). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: PRENTICE HALL MEXICO.
- Blanchard, K. (2011). *empowerment: 3 claves para lograr que el proceso de facultar a los empleados funcione*. colombia: sistema ieu.
- Carrillo, C. G. (2015). *EL EMPOWERMENT A MANERA DE HERRAMIENTA GERENCIAL COMO PROPUESTA PARA MEJORAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL AREA OPERATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PAKARMUY DEL CANTON PILLARO*. AMBATO: REPOSITORIO DE UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO.
- CARRILLO, C. G. (2015). *EL EMPOWERMENT A MANERA DE HERRAMIENTA GERENCIAL COMO PROPUESTA PARA MEJORAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL AREA OPERATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PAKARYMUY DEL CANTON PILLARO*. ECUADOR.
- Castro Rojas Yevelin Stefany, Nuñez Campos Vania Maria Ines. (2017). *EMPOWERMENT COMO UNA HERRAMIENTA DE MEJORA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL AREA DE RR.HH. DE LA EMPRESA AGROPUCALA S.A.A., PUCALA 2017*. PUCALA: REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD DE SIPAN.
- Cesar Camison, Sonia Cruz y Tomas Gonzales. (2006). *Gestion de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Prentice Hall.
- Cesar Camison, Sonia Cruz y Tomas Gonzales. (2016). *Gestion de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Prentice Hall.
- CONTABLE, P. (16 de ABRIL de 2020). *EMPRESA PERU CONTABLE*. Obtenido de EMPRESA PERU CONTABLE: <https://www.perucontable.com/empresa/que-es-una-micro-y-pequena-empresa-la-mype/>
- Gil Ospina, Armando Jimenez Sepulveda. (2014). *EL CONTEXTO ECONOMICO GLOBAL DE LA PYME*. *REVISTA ACADEMICA E INSTITUCIONAL PAGINAS DE LA UCP*, 3-4.

- GONZALES, J. U. (2013). *EVOLUCION DE LAS MYPES Y EL IMPACTO EN EL CRECIMIENTO ECONOMICO DE LA REGION LA LIBERTAD, PERIODO 2004-2011*. LIBERTAD: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.
- Hernandez Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: 5ta Edicion.
- JANAMPA, b. E. (2017). *EMPOWERMENT Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANA DE TUSI*. PASCO.
- Ken Blanchard, John P. Carlos y Alan Randolph. (2000). *The 3 Keys to empowerment: las 3 claves para el empowerment*. Ediciones Granica S.A.
- Ken Blanchard, John P. Carlos y Alan Randolph. (2014). *The 3 Keys to empowerment: las 3 claves para el empowerment*. Ediciones Granica S.A.
- Koontz, H. K. & Wehrich, H. (2013). *Elementos de Administracion*. Mexico: Mcgrawhill.
- LAYZA, J. A. (2013). *EMPOWERMENT Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL AREA DE CREDITOS HIPOTECARIOS DEL BANCO DE LA NACION, AGENCIA, TRUJILLO*. TRUJILLO: UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO.
- LAYZA, M. J. (2013). *EMPOWERMENT Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL AREA DE CREDITOS HIPOTECARIOS DEL BANCO DE LA NACION, AGENCIA TRUJILLO*.
- Manuel Muntada, Marion Suffert y Jose Aschl. (2016). unidad de conocimiento: El Empowerment. *Fundacion Factor Humano*, 2-3.
- Manuel Muntada, Marion Suffert y Jose Aschl. (2016). unidad de conocimiento: El Empowerment. *Fundacion Factor Humano*, 2-3.
- MEZA JANAMPA, E. A. (2017). *EMPOWERMENT Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ANA DE TUSI, PASCO*. PASCO: UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION.
- MORALEDA, F. (2006). "Empowerment: cuando el poder fluye en la empresa. *dianelt*, 1-2.
- Pintado, E. (2014). *Comportamiento Organizacional: Gerenciacion y liderazgo conductivo del talento humano*. Lima.
- RAFFINO, M. E. (26 de JUNIO de 2020). *CONCEPTO*. Obtenido de <https://concepto.de/destreza/>
- RAFFINO, M. E. (26 de AGOSTO de 2020). *CONCEPTO*. Obtenido de <https://concepto.de/motivacion/>
- Robbins Stephen y Coulter Mary. (2000). *Administracion 6ta. Edicion*. Mexico: Printice Hall.

Robbins Stephen y Coulter Mary. (2015). *Administracion 7ta. Edicion*. Mexico: Printice Hall.

SIGNIFICADOS. (16 de ABRIL de 2020). *SIGNIFICADOS* . Obtenido de SIGNIFICADOS: <https://www.significados.com/conocimiento/>

ANEXOS

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	2020															
		AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	■	■	■													
2	Revisión del proyecto por el Jurado de investigación			■													
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			■													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor			■													
5	Mejora del marco teórico				■												
6	Redacción de la revisión de la literatura		■	■													
7	Elaboración del consentimiento informado			■													
8	Ejecución de la metodología			■													
9	Resultados de la investigación					■	■	■	■								
10	Conclusiones y recomendaciones									■							
11	Redacción del pre informe de investigación																
12	Redacción del informe final										■						
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación											■					
14	Presentación de ponencia en eventos científicos												■				
15	Redacción de artículo científico													■			

PRESUPUESTO

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (ESTUDIANTE)			
CATEGORIA	BASE	% O NUMERO	TOTAL S/
Suministros			
Impresiones	80	0.2	S/ 16.00
Fotocopias	40	0.1	S/ 4.00
Empastado	80	1	S/ 80.00
Papel bond A4	17	1	S/ 17.00
Lapiceros	5	3	S/ 15.00
Servicios			
Uso de turniting	50	1	S/ 50.00
Matricula	300	1	S/ 300.00
Pensión	675	4	S/ 2,700.00
Sub total			S/ 3,182.00
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información	100	1	S/ 100.00
Sub total			S/ 100.00
Total de presupuesto desembolsable			S/ 3,282.00
PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE (UNIVERSIDAD)			
CATEGORIA	BASE	% O NUMERO	TOTAL S/
Servicios			
Uso de internet (laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	S/ 120.00
Búsqueda de información en base de datos	35	2	S/ 70.00
Soporte informático (módulo de investigación del ERP University-MOIC)	40	4	S/ 160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	S/ 50.00
Sub total			S/ 400.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	S/ 252.00
Sub total			S/ 652.00
Total de presupuesto no desembolsable			
TOTAL S/.			S/ 3,934.00

CONSTANCIA DE VALIDACION

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

yo Hienal Brayam Díaz Martínez.....

identificado con el número de DNI N° 70037532..... licenciado en
Administración.....

con CARNET DE COLEGIO N° 26512..... he revisado el proyecto de tesis
denominado: EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
RUBRO FERRETERIA: CASO EMPRESA MULTISERVICIOS MAYELI, DISTRITO
ANCHIHUAY, LA MAR, AYACUCHO, 2020; que desarrolla la bachiller de
Administración CASTILLO QUISPE, SAIDA YULIZA con DNI N° 74353453, para
obtener el título de licenciatura.

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

Ayacucho, 05 de setiembre 2020


.....
Dr. Adm. Hienal Brayam Díaz Martínez
CLAD - 26512
.....

DNI° 70037532

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO									
EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO FERRETERIA- CASO EMPRESA MULTISERVICIOS MAYELI, DISTRITO ANCHIHUAY, LA MAR, AYACUCHO, 2020									
AUTORA									
CASTILLO QUISPE, SAIDA YULIZA									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIO DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o equívoco?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Le dan a usted libertad de ejercer sus tareas?	X			X	X			X
2	¿Las funciones asignadas son cumplidas a su criterio?	X			X	X			X
3	¿Tiene la capacidad de realizar una actividad de manera fácil, rápida y eficiente?	X			X	X			X
4	¿Usted tiene la autonomía para realizar su tarea encomendada?	X			X	X			X
5	¿El propietario le brinda la oportunidad de participar en la toma de decisiones en su trabajo?	X			X	X			X
6	¿El propietario le da la facilidad para desarrollar sus habilidades en su trabajo?	X			X	X			X
7	¿Usted se siente más motivado por los trabajos realizados?	X			X	X			X
8	¿La empresa le da incentivo como reconocimiento a su trabajo realizado?	X			X	X			X
9	¿Usted tiene el dominio en su puesto de trabajo?	X			X	X			X
10	¿Usted tiene poder en su puesto de trabajo?	X			X	X			X
11	¿El propietario delega autoridad entre los colaboradores?	X			X	X			X


 Dra. MSc. Saida Yuliza Castillo Quispe
 CIAD - 20012

Aplicando el cuestionario a unos de los trabajadores de la empresa Multiservicios Mayeli



FICHA RUC DE LA EMPRESA



FICHA RUC : 10403580380 QUISPE ESCALANTE DINA
Número de Transacción : 43463283
CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente	
Apellidos y Nombres ó Razón Social	: QUISPE ESCALANTE DINA
Tipo de Contribuyente	: 02-PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Fecha de Inscripción	: 08/08/2019
Fecha de Inicio de Actividades	: 08/08/2019
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0243 - I.R.AYACUCHO-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: 13/12/2019
Comprobantes electrónicos	: BOLETA (desde 13/12/2019),FACTURA (desde 03/07/2020)

ENCUESTA

Tema de Investigación: Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería: caso empresa Multiservicios Mayeli, distrito Anchihuay, La Mar, Ayacucho, 2020.

Objetivo: obtener información precisa, oportuna y confiable sobre la variable Empowerment en la empresa Multiservicios Mayeli.

ASPECTOS GENERALES:

SEXO: a) Masculino b) Femenino Edad:

Estado civil: a) soltero b) Conviviente c) Casado

Instrumentos: Leer detenidamente cada uno de los siguientes criterios y marque con una "X" la que considere usted pertinente según su percepción:

1. ¿Le dan a usted libertad de ejercer sus tareas?
 - a) Siempre
 - b) Casi Siempre
 - c) A veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca

2. ¿Las funciones asignadas son cumplidas a su criterio?
 - a) Siempre
 - b) Casi Siempre
 - c) A veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca

3. ¿Tienes la capacidad de realizar una actividad de manera fácil, rápida y eficiente?
 - a) Siempre
 - b) Casi Siempre
 - c) A veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca

4. ¿Usted tiene la autonomía para realizar su tarea encomendada?
 - a) Siempre
 - b) Casi Siempre
 - c) A veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca

5. ¿El propietario le brinda la oportunidad de participar en la toma de decisiones en su trabajo?
 - a) Siempre
 - d) Casi Nunca

- b) Casi Siempre e) Nunca
c) A veces
6. ¿El propietario le da la facilidad para desarrollar sus habilidades en su trabajo?
- a) Siempre d) Casi Nunca
b) Casi Siempre e) Nunca
c) A veces
7. ¿Usted se siente auto motivado por los trabajos realizados?
- a) Siempre d) Casi Nunca
b) Casi Siempre e) Nunca
c) A veces
8. ¿La empresa le da incentivo como reconocimiento a su trabajo realizado?
- a) Siempre d) Casi Nunca
b) Casi Siempre e) Nunca
c) A veces
9. ¿Usted tiene el dominio en su puesto de trabajo?
- d) Siempre d) Casi Nunca
e) Casi Siempre e) Nunca
f) A veces
10. ¿Usted tiene poder en su puesto de trabajo?
- g) Siempre d) Casi Nunca
h) Casi Siempre e) Nunca
i) A veces
11. ¿El propietario delega autoridad entre los colaboradores?
- j) Siempre d) Casi Nunca
k) Casi Siempre e) Nunca
l) A veces

RESULTADOS DEL TURNITING

INFORME FINAL - EMPOWERMENT

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

5%
