



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS**

**“EL EMPOWERMENT Y EL CONTROL DE CALIDAD DE  
LOS PRODUCTOS Y COLABORADORES EN LA  
EMPRESA MACRO DE LA CIUDAD DE ICA, 2021”**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. OSCCO DE LA CRUZ, MARIA FERNANDA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

**DR. ENRIQUE PINCHI UGARTE**

**ICA – PERÚ**

**2021**

### **DEDICATORIA**

Dedico la presente tesis a mis padres quienes son muy importantes en todas mis decisiones personales como en las profesionales, pensando siempre en el futuro y la vida.

### **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por creer en él y por su fe dándome muestras de salud y vida para seguir cumpliendo todos

mis objetivos personales y profesionales.

### **RECONOCIMIENTO**

Reconocimiento especial a la Universidad Alas Peruanas. De igual manera a todos los catedráticos por su vocación de servicio en el trabajo

educativo de servicio al trabajo de lacada uno de ellos llega a ser merecedores de una admiración por su altruismo.

## ÍNDICE

CARÁTULA	
DEDICATORIA.....	ii
.....	
AGRADECIMIENTO.....	iii
.....	
RECONOCIMIENTO.....	iv
.....	
ÍNDICE.....	v
.....	
RESUMEN.....	viii
.....	
ABSTRACT.....	x
.....	
INTRODUCCIÓN.....	xii
.....	
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL</b>	
<b>PROBLEMA.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD</b>	
<b>PROBLEMÁTICA.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2 DELIMITACIÓN DE LA</b>	
<b>INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>16</b>
1.2.1 Delimitación	
Espacial.....	16
1.2.2 Delimitación	
Social.....	16
1.2.3 Delimitación	
Temporal.....	16
1.2.4 Delimitación	
Conceptual.....	16
<b>1.3 PROBLEMA DE</b>	
<b>INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>17</b>
1.3.1 Problema	
Principal.....	17

1.3.2 Problemas Secundarios.....					17
<b>1.4 OBJETIVOS</b>		<b>DE</b>		<b>LA</b>	
<b>INVESTIGACIÓN.....</b>					17
1.4.1 Objetivo General.....					17
1.4.2 Objetivos Específicos.....					17
<b>1.5 HIPÓTESIS</b>	<b>Y</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DE</b>	<b>LA</b>	
<b>INVESTIGACIÓN.....</b>					18
1.5.1 Hipótesis General.....					18
1.5.2 Hipótesis Secundarias.....					18
1.5.3 Variables Operacional).....		(Definición	Conceptual	y	18
<b>1.6 METODOLOGÍA</b>		<b>DE</b>		<b>LA</b>	
<b>INVESTIGACIÓN.....</b>					22
1.6.1 Tipo Investigación.....	y	Nivel	de	la	22
a) Investigación.....		Tipo		de	22
b) Investigación.....		Nivel		de	22
1.6.2 Método Investigación.....	y	Diseño	de	la	22
a) Investigación.....		Método		de	22
b) Investigación.....		Diseño		de	22
1.6.3 Población Investigación.....	y	Muestra	de	la	22
a) Población.....					22
b) Muestra.....					23
1.6.4 Técnica Datos.....	e	Instrumentos	de	Recolección	de
a)					24
Técnica.....					24
b) Instrumentos.....					24

1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación.....	25
a) Justificación.....	25
b) Importancia.....	26
c) Limitaciones.....	26
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	27
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
2.2 BASES TEÓRICAS.....	32
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	44
2.4 BASES HISTÓRICAS.....	47
2.5 BASE LEGAL.....	48
<b>CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> ....	50
3.1 Análisis de Tablas y Figuras.....	50
3.2 Discusión de Resultados.....	57
<b>CONCLUSIONES</b> .....	63
.....	64
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	64
.....	65
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	65
ANEXOS.....	67
.....	67
Matriz de Consistencia	
Instrumento Recolección de Datos (Validados por Expertos)	

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla</b>			<b>1</b>
	Operacionalización.....		
.....	21		
<b>Tabla 2</b>	Población		de
	Estudio.....		23
<b>Tabla 3</b>	Muestra		de
	Estudio.....		23
<b>Tabla 4</b>	Estadística		de
	Confiabilidad.....		25
<b>Tabla 5</b>	Proceso	de	la
	Independiente.....		Variable
			51
<b>Tabla 6</b>	Proceso	de	la
	Dependiente.....		Variable
			52



<b>Tabla 7</b>	Proceso de la Dimensión 1 de la Variable Independiente.....	53
<b>Tabla 8</b>	Proceso de la Dimensión 2 de la Variable Independiente.....	54
<b>Tabla 9</b>	Proceso de la Dimensión 1 de la Variable Dependiente.....	55
<b>Tabla 10</b>	Proceso de la Dimensión 2 de la Variable Dependiente.....	56

### ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Resultado de la Variable Independiente.....	51
<b>Figura 2</b>	Resultado de la Variable Dependiente.....	52
<b>Figura 3</b>	Resultado de la Dimensión 1: Variable Independiente.....	53
<b>Figura 4</b>	Resultado de la Dimensión 2: Variable Independiente.....	54
<b>Figura 5</b>	Resultado de la Dimensión 1: Variable Independiente.....	55
<b>Figura 6</b>	Resultado de la Dimensión 2: Variable Dependiente.....	56

### RESUMEN

El proceso investigativo tuvo como finalidad fundamental para la investigadora obtener el Título de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales; siguiendo toda la estructura planteada para el desarrollo de la tesis y proponiendo como variables de estudio el empowerment y el control de calidad; variables que son muy importantes para el desarrollo de la empresa.

La tesis **“EL EMPOWERMENT Y EL CONTROL DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y COLABORADORES EN LA EMPRESA MACRO DE LA CIUDAD DE ICA, 2021”**; cuyo sentido fue investigar como el empowerment influye en el control de calidad, entendiendo que una buena gestión en la organización permitirá alcanzar sus objetivos en el tiempo propuesto, para que una gestión sea optima dependerá de la persona que lo gestione utilizando los medios o herramientas necesarias y adecuadas para poder desarrollarlas con éxito logrando una influencia en los colaboradores para que puedan desempeñarse correctamente en todas sus funciones y siguiendo los lineamientos de la empresa fundamentado en el control de calidad.

En el Planteamiento del Problema; se detalló la descripción de la realidad problemática, identificando ciertas problemáticas respecto a la aplicación de las variables de estudios propuestas en el trabajo de investigación, justamente estos problemas fueron la motivación o impulso para desarrollar un proceso investigativo objetivo buscando la solución para una buena aplicación de las variables de estudio y que permita a la empresa un desarrollo sostenible y que sean acorde a su procesos o actividades internas y externas. Del análisis del problema se delimito la investigación, se establecieron los problemas y los objetivos, como las hipótesis y variables de la investigación. En la parte metodológica de la investigación se estableció el tipo y nivel del trabajo siendo aplicada y explicativo respectivamente, se estableció el método y el

diseño del proceso investigativo siendo analítico y correlacional respectivamente, se determinó la población del estudio (145) colaboradores y la muestra de estudio como es probalístico quedó conformada por (96) colaboradores a encuestar, se determinó la técnica y su instrumento como herramientas metodológicas aplicado a los colaboradores de la empresa de manera directa y con preguntas precisas que permitieron evitar sesgos en la recolección de datos, para luego ser procesadas, analizadas y representadas en tablas, figuras e interpretación. También se argumentó la justificación, importancia y limitaciones de la investigación.

En el marco teórico; se presentaron antecedentes relacionados al trabajo, se planteó un análisis conceptual de las variables de estudio siendo estos conceptos teóricos argumentos con valiosa información de autores especialistas referentes al empowerment y el control de calidad, el marco teórico por su amplitud requiere de un proceso objetivo y analítico para determinar los fundamentos, conceptos y argumentos que enriquezcan las variables propuestas y que sirvan como base argumentativa para el investigador en su sustentación. En esta parte también se establecen una serie de términos básicos extraídos de las bases teóricas, se argumentan las bases históricas relacionadas a la variable independiente y dependiente, y de la misma forma se argumenta la base legal.

En la presentación, análisis e interpretación de resultados; se analizó y se discutió la información obtenida de la aplicación del instrumento, los datos procesados fueron presentados en tablas y figuras y su posterior interpretación de los resultados. Estos resultados permitieron realizar la contrastación de las hipótesis. Finalmente se determinó aportes en la conclusión y recomendación.

**Palabras Claves:** empowerment, control, calidad, delegar, estándar, decisiones y mejora.

## ABSTRACT

The fundamental purpose of the investigative process was for the researcher to obtain a Bachelor's Degree in Administration and International Business; following the entire structure proposed for the development of the thesis and proposing as study variables empowerment and quality control; variables that are very important for the development of the company.

The thesis "THE EMPOWERMENT AND THE QUALITY CONTROL OF PRODUCTS AND COLLABORATORS IN THE MACRO COMPANY OF THE CITY OF ICA, 2021"; whose sense was to investigate how empowerment influences quality control, understanding that good management in the organization will allow it to achieve its objectives in the proposed time, so that an optimal management will depend on the person who manages it using the necessary means or tools and adequate to be able to develop them successfully, achieving an influence on the collaborators so that they can perform correctly in all their functions and following the guidelines of the company based on quality control.

In the Statement of the Problem; The description of the problematic reality was detailed, identifying certain problems regarding the application of the study variables proposed in the research work, precisely these problems were the motivation or impulse to develop an objective investigative process looking for the solution for a good application of the study variables and that allow the company a sustainable development and that are in accordance with its internal and external processes or

activities. From the analysis of the problem, the investigation was delimited, the problems and objectives were established, such as the hypotheses and variables of the investigation. In the methodological part of the research, the type and level of the work was established, being applied and explanatory respectively, the method and design of the research process was established, being analytical and correlational respectively, the study population (145) collaborators and the sample were determined. As it is probalistic, the study was made up of (96) collaborators to be surveyed, the technique and its instrument were determined as methodological tools applied to the company's collaborators directly and with precise questions that allowed to avoid biases in data collection, to then be processed, analyzed and represented in tables, figures and interpretation. The justification, importance and limitations of the research were also argued.

In the theoretical framework; background related to the work was presented, a conceptual analysis of the study variables was proposed, these theoretical concepts being arguments with valuable information from specialist authors regarding empowerment and quality control, the theoretical framework due to its breadth requires an objective and analytical process to determine the foundations, concepts and arguments that enrich the proposed variables and that serve as an argumentative basis for the researcher in their support. This part also establishes a series of basic terms extracted from the theoretical bases, the historical bases related to the independent and dependent variable are argued, and the legal base is argued in the same way.

In the presentation, analysis and interpretation of results; the information obtained from the application of the instrument was analyzed and discussed, the processed data were presented in tables and figures and their subsequent interpretation of the results.

These results made it possible to test the hypotheses. Finally, contributions were determined in the conclusion and recommendation.

**Keywords:** empowerment, control, quality, delegate, standard, decisions and improvement.

## INTRODUCCIÓN

La tesis cuyo aspecto principal fue explicar cómo el empowerment influye en el control de calidad en la empresa Macro; el empowerment es una herramienta que permite fortalecer las capacidades de los empleados y así lograr resultados en función al tiempo relacionados a procesos de delegar funciones y toma de decisiones. El empowerment incluye la gestión de cambio, de comunicación y procesos de decisiones. Estos aportes determinantes se relacionan con la calidad de los productos y para que los colaboradores puedan ser eficientes en base a los estándares de calidad y una mejora continua, indicadores que miden los niveles de producción y del trabajo en equipo de las actividades y funciones de cada colaborador en la empresa. La medición por parte del departamento relaciones humanas sobre el desempeño que debe estar enfocado en tomar en cuenta ciertas medidas para mejorar el control de calidad. Primero se debe realizar un proceso evaluativo si es necesario fortalecer o replantear los indicadores de calidad en base a los productos como en el servicio. El desarrollo del trabajo de investigación se ejecutó cumpliendo con las páginas

preliminares, el planteamiento del problema, el marco teórico, la presentación, análisis e interpretación de resultados. Siendo tres capítulos que argumentan objetivamente el trabajo de investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA:**

Actualmente, las organizaciones dedicadas a ofrecer un servicio se desarrollan bajo un entorno cambiante en el mundo de los negocios o en los mercados, a ellos se suma la innovación tecnológica, por tales razones las empresas deben identificar aquellos problemas que son originados por estos procesos evolutivos propios del desarrollo social y empresarial. Esto debe permitir que los gestores deben estar preparados para poder contrarrestar tales situaciones que vienen limitando las actividades propias empresariales ya sean en la parte económica, en las estrategias, en la competitividad, en los controles de calidad, en el recurso humano y otros que enmarcan la actuación y el desempeño.

Al respecto, el Banco Mundial (2011) define el empowerment como el proceso de incrementar la capacidad de los individuos o grupos para tomar decisiones y transformar esas elecciones en resultados deseados y presenta las distintas áreas de aplicación del empowerment más allá del ámbito empresarial, tales como en la prestación de servicios básicos, en el área gubernamental, desarrollo de los mercados y en el ambiente jurídico.

A nivel internación el 85% de las empresas manufactureras apuestan en fortalecer el empowerment para cumplir con sus objetivos, un 97% de las organizaciones consideran en sus empelados poder para que tomen sus decisiones en sus actividades, el 87% de



trabajadores encuestados consideran que sus emperadores le delegan poder para mejorar sus procesos, un 22% de empresas no consideran en otorgar poder a sus empleados por temor a que cometan errores y le generen gastos adicionales en sus procesos.

Las entidades dedicadas a ofrecer servicios vienen teniendo dificultades dentro de su organización como en la parte exterior, generando perturbaciones en sus procesos productivos, limitando su crecimiento empresarial sostenible y sobre todo afectando la relación con sus clientes, sumando a ello los problemas identificados en el personal por falta de capacitaciones o programas de motivación. En términos generales, es muy preocupante solucionar estos problemas porque depende estrictamente de las capacidades que desempeñan los gestores como responsables en la mejora continua y desempeño dentro y fuera de toda organización.

Según información del Banco Interamericano de Desarrollo, en el Perú alrededor del 80% de las empresas no formulan planes estratégicos para la calidad de sus productos, el 40% de las empresas no ven como inversión capacitar a sus trabajadores para fortalecer su desempeño, y en un promedio de 40% las empresas no regulan su comportamiento y valores en su servicio. Estos indicadores hace saber que las empresas en el Perú deben tener presente que la única forma de ser exitosas y de posicionarse en el mercado deben superar estos indicadores. El servicio al cliente se ha convertido en uno de los diferenciales más importantes para el éxito de un negocio. Según el Informe de Zendesk sobre las tendencias de la experiencia del cliente 2020, el servicio al cliente es uno de los atributos más relevantes, y segundo en el orden de importancia para los usuarios después del precio. La resolución de problemas es uno de los mayores desafíos del servicio al cliente. La mayoría de las interacciones de servicio al cliente se esfuerzan por ofrecer soluciones. Sin embargo, muchas empresas no se enfocan en el origen del problema.

Los clientes desean una gran experiencia, y parte de esa experiencia significa no perder tiempo, dinero ni paciencia. De la misma manera las empresas valoran su tiempo y dinero, pero siempre deben tener la paciencia para proveer una gran experiencia a sus clientes. Incluso con los mejores esfuerzos, es seguro que van a surgir situaciones difíciles con los clientes, y cómo las empresas manejan estas situaciones pueden significar la diferencia entre la pérdida de clientes y la lealtad a largo plazo. Del análisis realizado a la entidad propuesta en la investigación como es MACRO, aplicando la técnica de la observación y la encuesta se pudo establecer ciertos problemas que limitan el desempeño de actuación en general, en especial limitaciones en el orden debido a una mala estructuración de su organigrama y sus competencias por cada departamento, las funciones establecidas para cada área no son desarrolladas de la mejor manera y esto se debe porque la empresa no designa jefes en estas dependencias sino que solo mantiene encargados, que ponen de su parte y su conocimiento pero no al nivel que se debe tener para cada departamento. Estos problemas que son muy visibles y que afecta directamente a la imagen y desarrollo de la empresa se deben por la falta de programas para fortalecer los conocimientos de cada colaborador.

Ante un mundo globalizado y acelerado en los cambios empresariales, económicos, tecnológicos, en el rubro de la empresa MACRO, donde se evidencia muchos problemas y donde la competencia viene aprovechando tales deficiencias, en la organización del personal, en estrategias de comunicación que viabilice en ellos estar informados sobre la atención a los clientes, información de los productos o algún detalle que requiera un cliente, un organigrama que no refleja la realidad de la empresa con los responsables de cada departamento, no existe cumplimiento de las funciones que debe cumplir cada colaborador y esto se debe a los cambios constantes del personal y más aún cuando la inducción de ellos no es la adecuada.

## **1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:**

### **1.2.1 Delimitación Espacial:**

Esta referido al área geográfica en dónde se desarrolló el proceso investigativo, es decir en la ciudad de Ica, cumpliendo con los tiempos y la estructura. Se delimita el espacio de estudio conociendo y exponiendo claramente los límites que se fijaran con respecto al tema investigado.

### **1.2.2 Delimitación Social:**

Este aspecto considera a los trabajadores de la empresa, siendo parte del objeto de estudio de la investigación, cuyo aporte o información de ellos contribuirá en el proceso del plan de tesis. También forma parte involucrada o de interés a la investigadora que tiene como finalidad cumplir con la investigación.

### **1.2.3 Delimitación Temporal:**

En este sentido, consiste en estudiar las variables de estudio considerados en el tema de investigación, cumplir con aplicar la técnica e instrumento para recabar información y cumplir con su análisis y proceso, dentro del rango de tiempo establecido, para tal desarrollo este se realizó en el 2021.

### **1.2.4 Delimitación Conceptual:**

Permitió de escoger y analizar los argumentos referidos a las variables de estudio, y derivadas de ellas sus dimensiones, tales argumentos permitieron delimitar y generar aportes o contribución en los puntos desarrollados de acuerdo a la estructura planteada, los conceptos fueron respaldados por autores que contribuyan a enriquecer la investigación de manera teórica y científica, haciendo del proceso del trabajo una investigación objetiva cumpliendo los aspectos metodológicos, temático y de redacción.

### 1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

#### 1.3.1 Problema Principal:

¿En qué medida el empowerment influye en el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa MACRO de la ciudad de Ica, 2021?

#### 1.3.2 Problemas Secundarios:

**P.S. 1:** ¿De qué forma el delegar funciones influyen en el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa MACRO de la ciudad de Ica, 2021?

**P.S. 2:** ¿De qué forma la toma de decisiones influyen en el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa MACRO de la ciudad de Ica, 2021?

### 1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

#### 1.4.1 Objetivo General:

Determinar cuál es la influencia que existe del empowerment con el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa MACRO de la ciudad de Ica, 2021.

#### 1.4.2 Objetivos Específicos:

**O.E. 1:** Explicar cuál es la influencia que existe al delegar funciones con el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa MACRO de la ciudad de Ica, 2021.

**O.E. 2:** Explicar cuál es influencia que existe en la toma de decisiones con en el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa MACRO de la ciudad de Ica, 2021.

## 1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN:

### 1.5.1 Hipótesis General:

El empowerment influye significativamente en el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa MACRO de la ciudad de Ica, 2021.

### 1.5.2 Hipótesis Secundarios:

#### Hipótesis Secundaria 1:

El delegar funciones influyen significativamente en el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa MACRO de la ciudad de Ica, 2021.

#### Hipótesis Secundaria 2:

La toma de decisiones influyen significativamente en el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa MACRO de la ciudad de Ica, 2021.

### 1.5.3 Variables:

#### Definición Conceptual:

#### Empowerment:

Método empelado para poder obtener beneficios aceptables en las actividades o en las acciones ejecutadas en las empresas. También se conoce como la manera de transferir o delegar a otros colaboradores ciertas responsabilidades para poder dar solución a incertidumbres de una forma inmediata sin que perjudique a la gestión empresarial. (Chiavenato, I. 2009)

#### Dimensiones:

#### - Delegar Funciones:

Es una forma que le permite a la entidad disponer de personal que pueda supervisar y controlar a un conjunto o grupo de personas, otorgándole autoridad y responsabilidad.

- **Toma de Decisiones:**

Es importante que las decisiones se puedan ejecutar en el momento, para resolver aquellos problemas que surgen en las funciones o procesos que se desarrollan cotidianamente.

**Control de Calidad:**

Son acciones que se encomiendan a personas con mucho conocimiento y que conocen de los métodos e instrumentos de calidad que se utilizan en los las actividades, procedimientos, sistemas, programas y mediciones buscando la optimización y pensando en cumplir con los pedidos realizados por los usuarios quienes son muy exigentes en sus compras. (Velasco, J. 2011)

**Dimensiones:**

- **Estándares de Calidad:**

Son normas que se otorga a las empresas cuando aplican un control adecuado a los procesos productivos y al desempeño que puedan tener los colaboradores.

- **Mejora Continua:**

Es aquello que permita superar o mejorar el desempeño de los empleados de acuerdo a sus funciones establecidas.

**Definición Operacional:**

- **Empowerment:**

Los diversos tipos de empoderamiento hace posible que los recursos de cualquier organización sea los mejores en todos los procesos destinados a buscar la eficiencia, para ello se consideró a utilizar la encuesta y su cuestionario para obtener información y lograr un proceso estadístico con resultados objetivos. (Hernández, S. 2014)

- **Control de Calidad:**

Las fases de control de la calidad en la productividad es decir en la parte operativa es fundamental para que los productos no salgan defectuosos o con problemas. De la misma forma se usó a la encuesta y su cuestionario con el objetivo de tener datos concretos para su análisis estadístico y obtener resultados válidos. (Hernández, S. 2014)

## Operacionalización de las Variables:

Tabla 1

### Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE: <b>EMPOWERMENT</b>	Método empelado para poder obtener beneficios aceptables en las actividades o en las acciones ejecutadas en las empresas. También se conoce como la manera de transferir o delegar a otros colaboradores ciertas responsabilidades para poder dar solución a incertidumbres de una forma inmediata sin que perjudique a la gestión empresarial. (Chiavenato I. 2009)	Los diversos tipos de empoderamiento hace posible que los recursos de cualquier organización sea los mejores en todos los procesos destinados a buscar la eficiencia, para ello se consideró a utilizar la encuesta y su cuestionario para obtener información y lograr un proceso estadístico con resultados objetivos. (Hernández, S. 2014)	Delegar Funciones	Gestión de Cambio	Ítem: Versatilidad
				Gestión de Comunicación	Ítem: Información
			Toma de Decisiones	Proceso de Decisiones	Ítem: Determinación
				Claridad en las Decisiones	Ítem: Resolución
VARIABLE DEPENDIENTE: <b>CONTROL DE CALIDAD</b>	Son acciones que se encomiendan a personas con mucho conocimiento y que conocen de los métodos e instrumentos de calidad que se utilizan en los las actividades, procedimientos, sistemas, programas y mediciones buscando la optimización y pensando en cumplir con los pedios realizados por los usuarios quienes son muy exigentes en sus compras. (Velasco, J. 2011)	Las fases de control de la calidad en la productividad es decir en la parte operativa es fundamental para que los productos no salgan defectuosos o con problemas. De la misma forma se usó a la encuesta y su cuestionario con el objetivo de tener datos concretos para su análisis estadístico y obtener resultados válidos. (Hernández, S. 2014)	Estándares de Calidad	Calidad del Producto	Ítem: Condición
				Calidad en el Servicio	Ítem: Aptitud
			Mejora Continua	Mejora de Procesos	Ítem: Renovar
				Mejora en el Desempeño	Ítem: Enriquecer

**Nota:** Definición conceptual y operacional



## **1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN:**

### **1.6.1 Tipo y Nivel de la Investigación:**

#### **a) Tipo de Investigación:**

Sánchez H. & Reyes C. (2015). Está enfocada a un proceso investigativo aplicada, donde su interés es el conocimiento teórico a un hecho definido.

#### **b) Nivel de Investigación:**

Hace referencia a aspectos descriptivos, ya que permite analizar teorías para argumentar nuevos estudios.

### **1.6.2 Método y Diseño de la Investigación:**

#### **a) Método de Investigación:**

Sánchez H. & Reyes C. (2015). El desarrollo de la tesis está orientada al método sistémico, donde sus elementos y propiedades son estudiados para establecer una relación particular.

#### **b) Diseño de Investigación:**

Es correlacional, porque busca establecer la relación directa entre una o varias variables.

### **1.6.3 Población y Muestra de la Investigación:**

#### **a) Población:**

Valderrama S. (2015). Son elementos que desarrollan un objetivo en común o con las mismas cualidades. Esta se puede representar por grupos de individuos, entidades, entre otros. Al respecto, la población de la investigación es de (145) colaboradores de la empresa MACRO.

**Tabla 2***Población de estudio de la empresa*

Empresa MACRO	Año
	2021
Colaboradores	145

**Nota:** Datos obtenidos del área de recursos humanos (2021)**b) Muestra:**

Es representativo de la población, incluyendo sus características propias. Al respecto, la muestra de la investigación es de (96) colaboradores de la empresa a encuestar.

**Tabla 3***Muestra de estudio de la investigación*

Empresa MACRO	Año
	2021
Colaboradores	96

**Nota:** Datos obtenidos de la aplicación de la fórmula.**Donde:**

n° = Muestra

N = Población (145)

p = Participantes p=S/N (110)

q = p – 1 (35)

Z = Nivel de Confianza 95% (1.96)

e = Margen de Error (0.05)

$$\frac{145 (1.96)^2 (0.7586) (0.2414)}{(145 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.7586) (0.2414)}$$

$$\frac{145 (3.8416) (0.1831)}{(144) (0.0025) + (3.8416) (0.1831)}$$

$$\frac{145 (0.7034)}{144 (0.0025) + (3.8416) (0.1831)}$$

$$\frac{101.993}{0.36 + 0.70339696}$$

$$\frac{101.993}{1.06339696}$$

$$95.912442$$

$$n = 96$$

#### 1.6.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos:

##### a) Técnica:

Sabino C. (1992). Se selección a la encuesta, herramienta que permite recabar datos para su respectivo proceso.

##### b) Instrumento:

Esta se deriva de la técnica, por tal se utilizó el cuestionario, formulado con preguntas de las variables y sus dimensiones.

▪ **Validez y Confiabilidad del Instrumento:**

**Hernández, S., & Fernández, C., & Baptista, P., (2014)** Para validar objetivamente se recurre a profesionales expertos en metodología e investigación. Respecto a la confiabilidad se asume una prueba piloto y de sus resultados se aplica a la fórmula de Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\frac{26}{26-1} \left( 1 - \frac{11.20}{60.60} \right)$$

$$= 0.853$$

**Tabla 4**  
*Estadística de confiabilidad*

Empowerment Control de Calidad	Nº Examinado
	26
Resultado	0.853

**Nota:** Datos obtenidos de la fórmula Alfa de Cronbach

**1.6.5 Justificación e Importancia de la Investigación:**

**a) Justificación:**

- Referida a la justificación teórica señala que los conceptos establecidos le pueden servir a los gestores de la empresa MACRO, de esta forma se puede fortalecer su desarrollo administrativo bajo una visión estratégica para emprender a nuevos mercados y poder expandirse en el ámbito local, con la finalidad de poder satisfacer la gran demanda por parte de los consumidores.

- El proceso investigado en base a la justificación práctica detalla que las bases teóricas pueden aportar nuevos cambios de dirección en la empresa MACRO a tener nuevos métodos y técnicas que ofrezcan ventajas al aplicar adecuadamente el empowerment con la finalidad de buscar el desarrollo interno con el personal y lograr gestionar una buena imagen que repercuta en la sociedad y de esta forma a los clientes.
- El trabajo de investigación y su justificación metodológica se fundamenta por ser aplicada, descriptiva, sistémico y correlacional.

**b) Importancia:**

- La investigación puede incidir al fortalecimiento del espíritu emprendedor del capital humano, aplicando las nuevas herramientas administrativas que están en tendencia en la actualidad, y de esta manera poder alcanzar los objetivos económicos, como sociales y empresariales que se han planificado estratégicamente.
- El trabajo puede influir en los gestores o empresarios de la empresa para buscar nuevos mercados en la región, para posicionar la marca en los clientes y poder obtener mayor rentabilidad y lograr generar prestigio e imagen ante la sociedad ofreciendo productos de calidad y gestionando un buen servicio de atención.

**c) Limitaciones:**

Están enfocadas en las siguientes:

- Problemas para conformar el título para iniciar la investigación.
- En la investigación y análisis de la información.
- Inconvenientes en la disposición de la empresa en el desarrollo del trabajo.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales:

León, P. (2018). En su Tesis titulada: "*LIDERAZGO Y EMPODERAMIENTO*". Tesis de Pregrado. Universidad Rafael Landívar. País: Guatemala

Formulado el interés del trabajo respecta si el liderazgo se relaciona directamente con el empoderamiento. La tesis es cualitativa, cuyo tipo es aplicado y su nivel descriptivo. Los resultados determinan que los empleados del área de venta están influenciados por los procesos del líder y sobre el significado de lo que es el empowerment, según los 46 encuestados. De lo argumentado se concluyó que es muy importante que el gestor de la empresa desarrolle y ponga en práctica las variables que beneficia únicamente al crecimiento de la organización y de los colaboradores respecto a sus funciones.

Aimacaña, A. & Tello, M. (2017). En su Tesis titulada: "*EMPOWERMENT Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA MEDIANA EMPRESA: Caso Industria Inplastico*". Tesis de Pregrado. Universidad Técnica de Cotopaxi. País: Ecuador

De la investigación se señala que lo fundamental fue corroborar si el empowerment influye en el compromiso organizacional. El proceso investigativo es cuantitativo, básico y descriptivo. Los resultados indican que la aplicación del empowerment en todas las pymes muestra una relación positiva beneficiando económicamente a las pequeñas empresas. Utilizado el instrumento se pudo considerar que es de interés el empoderamiento, el desempeño y el compromiso de cada empleado por alcanzar los objetivos que cada empresa establece siendo compartido los resultados propiciando un desarrollo empresarial.

Sánchez, P. (2016). En su Tesis titulada: *“EMPOWERMENT COMO RECURSO PARA POTENCIALIZAR EL DESARROLLO EFECTIVO DE LOS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL”*. Tesis de Pregrado. Universidad de Guayaquil. País: Ecuador

El interés fue reconocer si el empowerment incide en la responsabilidad social empresarial. El antecedente muestra que es una investigación mixta, aplicado y correlacional – descriptivo. Prueba de ello es que los resultados señalan que en todos los trabajadores el concepto de empowerment es muy influyente en sus actividades dentro de la empresa, esta variable es la herramienta que hace posible generar en todos un crecimiento sostenible utilizando los recursos con los que cuenta la empresa y buscando la efectividad en los procesos, estas consideraciones son muy importantes para los programas sociales.

Arroyo, C. (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 PÍLLARO*". Tesis de Pregrado. Universidad Técnica de Ambato. País: Ecuador

Fue fundamental del trabajo determinar si el empowerment se relaciona con la estructura organizacional. Todo el trabajo desarrollado está en función a lo cuantitativo, básico y explicativo como aspectos metodológicos. EL proceso evaluativo confirma mediante los resultados que la entidad genera sus planes de manera estratégica sin perjudicar los procesos que se gestionan, además siempre mantienen buenas condiciones de trabajo genera en los colaboradores una satisfacción plena en su desempeño, los trabajadores conocen muy bien que la delegación de trabajo es parte del empoderamiento de desarrollo en la entidad.

López, L. (2015). En su Tesis titulada: *"EMPODERAMIENTO Y SATISFACCIÓN LABORAL"*. Tesis de Pregrado. Universidad Rafael Landívar. País: Guatemala

El trabajo tuvo como indicador fundamental señalar si el empoderamiento y la satisfacción laboral se relación entre sí. Se demuestra que el proceso es cuantitativo, aplicado y descriptivo. Evidenciado los resultados consideran que efectivamente ambas dimensiones se conectan para lograr resultados satisfactorios ya sea para la organización y para los empleados. Generando emociones en los trabajadores hacia su labor y a lograr que los clientes sean los más beneficiados. Los factores que ofrecen poder en los empleados del municipio son: la firmeza en su labor, la confianza entre los empleados, la participación en la toma de decisiones, y el sentimiento e identidad por trabajar en la empresa basada en su buena imagen ante la sociedad.



### 2.1.2 Antecedentes Nacionales:

Flores, C. (2020). En su Tesis titulada: *“EL EMPOWERMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA PLASTIMIQ S.R.L - SAN JUAN DE LURIGANCHO”*. Tesis de Posgrado. Universidad César Vallejo.

País: Perú

El objetivo propio fue establecer como el empowerment incide en el desempeño de los empleados. El proceso investigativo es cuantitativo, básicos y descriptivo en función a los aportes metodológicos. La investigación da como resultado que es fundamental la unión que hay entre las variables propuestas, la aplicación adecuada del empowerment va a influir direccionalmente en el desempeño del trabajo de los empleados, que deben ser eficiente y productivo en cada proceso que se desarrolla con el único fin de generar mayor productividad y que le permita a la empresa su desarrollo sostenible. Esto permite establecer en la conclusión que es de interés fortalecer los mecanismos y métodos enfocados al empoderamiento para obtener mejoras en el desempeño.

Mamani, R. (2019). En su Tesis titulada: *“ANÁLISIS DEL EMPOWERMENT Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE LA SUB GERENCIA DE PROTECCIÓN CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO”*.

Tesis de Pregrado. Universidad Nacional del Altiplano. País: Perú

El interés propio del investigador fue señalar si el empowerment mantiene una relación en función con la calidad de servicio. Siendo su enfoque cualitativo, aplicado y descriptivo respectivamente. Los resultados que se analizaron permitieron desarrollar una conclusión principal, donde es muy importante las variables del trabajo en la municipalidad distrital de Puno, es por ello que la

gerencia debe tomar en cuenta los argumentos establecidos para poner en la práctica estos indicadores y en un periodo de tiempo ver los cambios en el servicio que se presta como es la seguridad a la ciudadanía.

Castillo, G (2018). En su Tesis titulada: *“PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y EMPOWERMENT EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TARMA, JUNÍN”*. Tesis de Posgrado. Universidad Nacional de Educación. País: Perú

El aporte principal del trabajo fue explicar cómo es la relación del planeamiento estratégico y el empowerment enfocado al proceso del clima de la organización de los trabajadores. La investigación es cuantitativa, básico y descriptivo estos enfoques respaldan los argumentos de la metodología. Los resultados establecidos señalan que si hay buena relación, donde los planes estratégicos influyen directamente en el empowerment y este a su vez condiciona a desarrollar un clima organizacional que repercute en la labor de cada integrante de la empresa.

Flores, D. (2017). En su Tesis titulada: *“EL EMPOWERMENT Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA INDUSTRIAS Y SERVICIOS EL TIGRE S.A., EN EL DISTRITO DE COMAS, AÑO 2017”*. Tesis de Pregrado. Universidad César Vallejo. País: Perú

Considerando saber si ambas variables desarrollan una relación y si benefician a la entidad. El desarrollo del trabajo se basó en un proceso cuantitativo, básico y descriptivo. Los resultados señalan que efectivamente la relación que hay entre los indicadores de estudio es importante y se necesitan para lograr una buena producción por parte de los colaboradores. Esto a su vez permite que la

organización mantenga buenos ingresos y el trato con sus proveedores sea el adecuado para que los insumos estén dispuestos para ser procesados y poder tener a tiempo los productos necesarios para los clientes y para los mercados.

Paiva, F. & Rivas, G. (2017). En su Tesis titulada: *“EMPOWERMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA COREPSA CIA DE REPRESENTACIONES S.A.C. EN LA CIUDAD DE IQUITOS”*. Tesis de Pregrado. Universidad Privada de la Selva Peruana. País: Perú

El propósito del trabajo fue determinar si el empowerment repercute en el compromiso organizacional. El desarrollo estructurado recae en un proceso mixto, aplacido y explicativo. Los argumentos analizados dan como resultados que si se da la relación entre ambas variables, y condicionan en la imagen empresarial. Los procesos que se derivan del empowerment dentro de la empresa tienen limitaciones y esto afecta el desempeño de cada empleado en sus funciones y actividades, esto debilita la relación que existe con el compromiso de cada miembro con la organización, pudiendo afectar al normal funcionamiento de los procesos.

## **2.2 BASES TEÓRICAS:**

### **2.2.1 Empowerment:**

#### **2.2.1.1 Definición:**

**Chiavenato I. (2009)** Señala que el empowerment es un método que permite otorgar responsabilidades, funciones, mando, entre otros aspectos que deben estar relacionados con las actividades que desarrolla la empresa, con la finalidad de desarrollar mecanismos enfocados a reformular o lograr una mejora en todos los recursos como humanos, técnicos y operativos.

Esta labor que se ejerce lo puede hacer sin la necesidad de comunicar a ningún superior, es decir que tiene la decisión total en cualquier aspecto que se derive de en el desarrollo organizacional.

La palabra empowerment se valora como poder, o en pocas palabras puede referirse a otorgar poder a alguien. Esta herramienta contradice los fundamentos tradicionales en la empresa, donde el poder siempre ha estado representado por los niveles jerárquicos, es decir que no se podía hacer nada hasta que los jefes dieran su autorización o su viabilidad, este mecanismo otorga a las personas a considerar sus conocimientos para generar cambios o resoluciones sin prescindir de los gerentes.

El empowerment refleja los siguientes puntos que son de mucha importancia dentro de las empresas:

- Poder, para que este apartado sea adecuado es muy importante otorgar la responsabilidad a una persona que pueda cumplir el fin de esta técnica y su resultados positivos.
- Motivación, estrategia que si es aplicada efectivamente impulsara a los empleados a tener un desempeño muy por encima de lo que se puede esperar del recurso humano.
- Desarrollo, aspecto fundamental y de mucho interés a tomar en cuenta por todas las entidades por este se logra siempre y cuando se pueda fortalecer las cualidades de las personas.
- Liderazgo, factor primordial que debe poseer todo gestor de una empresa para promover, motivar, orientar a todos los miembros que conforman parte de la organización, ser una persona líder es capaz de inspirar a los demás a lograr muchas cosas personales, profesionales, grupales, etc.

### 2.2.1.2 Beneficios del Empowerment:

**Chiavenato I. (2009)** Manifiesta que todas las organizaciones con enfoques muy tradicionales consideran ejecutar una jerarquía o niveles de mando a los cuales se les tiene que comunicar cualquier decisión sea simple o compleja para la entidad.

Considerar poner en la práctica el empowerment genera algo de inseguridad como a la vez beneficio para el desarrollo presente y futuro de la empresa, referido a la inseguridad es si la persona a la cual se le delega la responsabilidad para tomar decisiones podría ocasionar problemas, y respecto al beneficio es que al problema que aparezca este se le dará la solución inmediatamente y no afectara ningún proceso. Hay que señalar que el riesgo siempre existirá asumirlo es propio del desarrollo.

Los beneficios que se pueden obtener cuando se delega funciones y responsabilidades se detallan a continuación:

- Fortalece la autoestima
- La motivación es más continua
- Las competencias de los colaboradores aumenta
- Se ahorra tiempo
- Se incide en la eficiencia
- Los procesos productivos se mejoran
- La eficacia de los empleados es mayor
- El desarrollo de la empresa es permanente

Aplicar correctamente el empowerment concierne a fomentar en los trabajadores el sentido de superación y poner en juego todo lo aprendido en su formación profesional y especializaciones.

El empowerment permite que el talento humano se fortalezca en las decisiones, en el desempeño de trabajar en equipo, en la iniciativa de cada personal, en la disposición que un empleado tenga a la hora de solucionar problemas en sus procesos o actividades, etc. Hay que entender que los problemas siempre van a estar presente y lo mejor que se puede hacer para ello es delegar funciones para que cada uno pueda dar la solución de manera inmediata.

En la actualidad, las grandes empresas que están presente en nuestros mercados son exitosas en gran medida porque ponen en la práctica el empowerment, dando a sus trabajadores el poder para decir en las mejoras que se pueden dar desde un trámite documentario hasta algo de mayor complejidad como los procesos productivos.

#### **2.2.1.3 Técnicas del Empowerment:**

**Cané M. (2011)** Indica que esta herramienta para ser transferida primero se debe seleccionar a las personas dentro de la empresa para que puedan asumir la responsabilidad para tomar decisiones que sean las mejores para la organización y que demande de ella buenos resultados.

En algunas ocasiones la gerencia no se conecta con los empleados para asumir una delegación de funciones, esto se debe afrontar mediante capacitaciones y estrategias de motivación que influya en el personal en los siguientes aspectos:

##### **- Delegar:**

Es una estrategia muy significativa en las empresas que apuestan por otorgar en sus empleados tomar decisiones en sus labores, siempre y

cuando estas decisiones beneficien a la organización y no le generen costos adicionales, viéndose afectada la parte económica.

- **Dirigir Paseando:**

Este método además de dotar poder a personas responsables o con ciertas cualidades, además propicia en ellos mejorar la comunicación, el compañerismo, la empatía, la confianza y otros aspectos que son internos de cada persona, es decir que busca de ellos su mejor predisposición.

- **Rotación de Puestos de Trabajo:**

El cambio de empleados en algunos cargos estimula a fomentar la creatividad y nuevas estrategias que permitan potenciar los conocimientos y habilidades de cada trabajador. La rotación no debe ser vista como algo negativo porque un profesional puede desempeñarse en varios puestos de trabajo que estén relacionados a su perfil y las funciones a desarrollar.

- **Evaluaciones de Desarrollo:**

En este mundo donde la competitividad no solo es entre las empresas sino también entre cada miembro o trabajador de una entidad, por tal es muy importante desarrollar evaluaciones para hacer seguimiento a las competencias de cada integrante y su desempeño activo basado en su eficiencia y eficacia laboral.

- **Autodirección:**

Es una estrategia que se debe empelar para incentivar a todo el personal para medir su nivel de autodirección, o controlar sus funciones dependiendo de su toma de decisiones o acciones que considere propias y adecuadas para su trabajo considerando sus objetivos propios.

#### 2.2.1.4 Importancia del Empowerment:

**Enebral J. (2010)** Considera que es muy importante utilizar al empowerment como una herramienta de desarrollo, pensando en el futuro de la organización donde las decisiones de todos contribuyen al éxito empresarial beneficiándose las partes interesadas como son el recurso humano y la empresa.

Dotar de poder a los trabajadores significa que ellos pueden poner en práctica sus habilidades o conocimientos para generar una labor eficiente y enmarcada en la calidad. Pueden desarrollar nuevas ideas para cualquier proceso que se desarrolle en la organización o establecer nuevos objetivos donde se involucren todos con un sentido en común.

- **Enfoques Generales:**

El empowerment debe involucrar a todos, porque los enfoques generales dependen de la ayuda o cooperación entre todos, fortalecer sus conocimientos, prepáralos para nuevos retos y orientarlos en todos sus competencias. Estos aspectos son básicos si es lo que se busca como desarrollo sostenible para que todos puedan ser capaces de tomar las mejores decisiones pensando en la organización.

- **Herramientas del Empowerment:**

Se señala, el interés por las herramientas de poder y que deben ser expuestas y delegadas aquellos colaboradores que predisponen una buena proactividad en sus acciones beneficiando a la empresa, por tal esta herramienta de poder le ayude a ellos a fortalecer sus capacidades y conocimientos frente a diversas situaciones que se presentan interna o externamente.



## 2.2.2 Control de Calidad:

### 2.2.2.1 Definición:

**Velasco J. (2011)** Indica que la ruta especificada para todos los procedimientos que se gestionan en la organización se establecen para una mejora continua de la calidad de los bienes producidos o de los servicios que se prestan. El control basado en la calidad se refiere a la formulación de planes, métodos y sistemas para poder realizar procesos óptimos.

Los procesos de control de calidad se consideran como instrumentos para operar bajo reglas y estándares en la superación de errores en la producción, esto conlleva a ofrecer nuevos enfoques que hagan un excelente proceso de manera eficiente para lograr en sus clientes una perspectiva buena y de la imagen que pueda transmitir a nuevos consumidores, proponiendo una ventaja competitiva y superando las ventas y con ello la rentabilidad que permita cubrir los gastos propios que origina la empresa.

Las ventajas referidas pueden estar relacionadas con los siguientes aspectos:

- Permite desarrollar una organización, interés y relación entre todas las actividades que se disponen siempre pensando en que los resultados sean beneficiosos.
- Logra identificar de manera general e individual las acciones y funciones destinadas a los procedimientos.
- Evidencia los inconvenientes o situaciones negativas para su pronta solución antes que afecte a la proactividad de cada integrante y alcanzar las metas establecidas.

### 2.2.2.2 La Calidad en la Actualidad:

**Miranda J., Chamorro A. y Rubio S. (2012)** En los primeros años del siglo XXI la calidad ha dejado de ser una prioridad competitiva para convertirse en un requisito imprescindible para competir en muchos mercados. Es decir, tener calidad no garantiza el éxito, sino que supone una condición previa para competir en el mercado.

Las empresas necesitan gestionar de forma eficaz no solo la calidad de sus productos propiamente dicha, sino también sus impactos en el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales, tanto para ser muy competitivas, como para satisfacer los requisitos legales y las demandas cada vez más exigentes de la sociedad. Hasta ahora las empresas han optado por la puesta en práctica de sistemas de gestión independientes basados en modelos más o menos normalizados.

El papel destacado de la gestión medioambiental en la actualidad se pone de manifiesto en los principales modelos de calidad total, que incluyen entre sus principios aspectos referentes a esta gestión. Por ello, a lo largo de este texto hemos considerado la gestión medioambiental como un elemento más de la gestión de la calidad en la empresa y no como una disciplina complementaria, por lo que se pueden integrar aspectos medioambientales.

Por otra parte, los recientes desarrollos sobre la gestión del conocimiento entendida como la dimensión creativa y operativa de la forma de generar y difundir el conocimiento entre los miembros de la organización y con otros agentes relacionados, están demostrando también su clara interrelación con la gestión de la calidad en la empresa.

- **Enfoques Basados en la Calidad:**

Estos pueden ser:

**Enfoque Trascendente:**

El concepto más antiguo y utilizado de calidad es el de “excelencia”, es decir, “lo mejora”. La calidad como excelencia supone lograr el compromiso de todos los integrantes de la organización para lograr un producto lo mejor posible, empleando los mejores componentes, mejora de la gestión y los mejores procesos.

**Enfoque en el Producto:**

Otro grupo de definiciones afirman que la calidad es función de una variable específica y medible, de forma que las diferencias en la calidad reflejan diferencias en cantidad de algún ingrediente o atributo.

**Enfoque en el Cliente:**

Este tercer enfoque se base en que un producto será de calidad si satisface o excede todas las expectativas del cliente. En esta línea se define la calidad como la adecuación propia para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente.

**Enfoque en la Producción:**

Otros consideran que la calidad es la conformidad con los requerimientos, con las especificaciones de fabricación. Se entiende por especificaciones a las tolerancias y a los objetivos determinados por los diseñadores del producto. Todo debe producirse de acuerdo con determinadas especificaciones en el proceso y si éstas se cumplen el producto cumplirá los requerimientos y se podrá considerar valido.

**Enfoque Basado en el Valor:**

Los autores que defienden esta definición indican que tanto precio como calidad deben ser tenidos en cuenta en un mercado competitivo. La calidad de un producto no se puede deslindar de su coste y su precio. Así, un producto será de calidad si es tan útil como los productos de la competencia.

**2.2.2.3 Calidad en las Empresas:**

**Velasco J. (2011)** Manifiesta que el proceso de calidad consiste en incorporar las expectativas de los clientes de manera cuantitativa, de esta forma se podrá establecer la cantidad de productos a producir y para poder determinar un precio, además de ello el cliente se sentirá conforme cuando sus pedidos estén a tiempo.

Toda transformación de la materia prima en un producto requiere ser elaborado mediante ciertas características que serán considerados por los consumidores a la hora de considerar si es de calidad, entendiendo que este enfoque puede depender del desempeño, de la atención, de datos, de las normas y funciones, etc.

**La Calidad:**

Consiste en medir y evaluar los requisitos previos establecidos en el diseño y producción de un bien que está destinado a cubrir una necesidad individual o grupal, sobre los negocios que se realizan en un mercado comercial y donde la demanda y la competencia es muy fuerte y para que se tenga éxito la calidad es fundamental.

- **Importancia de la Calidad:**

Esta se debe desde la concepción de la materia prima y de los insumos, de la mano de obra responsable de su manipulación y de los procesos establecidos para la producción final, esto termina el producto final cuando se somete a prueba y se verifique que se ha cumplido con el trabajo de manera aceptable, y le es muy significativo para la rentabilidad de la organización.

- **Reducción de Costos:**

Cuando los procesos se realizan de acuerdo a parámetros de calidad, es muy probable que se reduzcan gastos en favor de la empresa, esto también puede considerarse para los profesionales que se dedican a fijar precios para los productos que salen al mercado y que deben estar relacionado a la demanda del mercado.

- **Disminución en los Precios:**

Por lo expuesto en el argumento anterior esto se debe cuando los procesos productivos se realizan en condiciones óptimas y cuando el desempeño es de nivel y no genera costos adicionales por producción, entonces la fijación de precio de una bien puede ser menor a lo que se había estimado en un principio.

- **Presencia en el Mercado:**

Cuando se desarrollan actividades bajo buenos controles de calidad, y se permite fijar precios adecuados, estos componentes marcara la diferencia con los competidores y la empresa tomara presencia muy significativa cuando se trata de captar y retener clientes, por tal esto repercutirá en la rentabilidad de la empresa.

- **Permanencia en el Mercado:**

Gracias a los procesos de calidad y sus controles permanentes y a los estándares de productividad permitirá que la empresa sostenga en el mercado por mucho tiempo la marca de la organización y de los productos posicionándose directamente en la mente de los consumidores y permitiendo su estabilidad en los mercados.

- **Generación de Empleo:**

Si los elementos antes mencionados son procesados correctamente y los ingresos son sustanciales para la entidad, esto puede servir para aumentar la producción de bienes y para que se pueda cumplir con las órdenes de los pedidos se tendrá que contratar mayor personal para cumplir con la producción continua e intermitente.

- **Objetivos de la Calidad:**

Estos pueden ser percibidos de múltiples formas, puede ser que este orientados a satisfacer a los consumidores, a la relación con los proveedores, con el alto nivel productivo de los colaboradores, entre otras consideraciones. Por otra parte puede ser el lograr la máxima productividad por parte de los miembros de la empresa que genere mayores utilidades, también se puede ver como un grado de excelencia, o bien puede ser parte de un requisito para permanecer en el mercado aunque no se esté plenamente convencido de los alcances de la calidad.

#### **2.2.2.4 Características del Control de Calidad:**

**Velasco J. (2011).** Detalla que las principales características influyen determinantemente en un adecuado control sobre los procesos que están

relacionados con los productos que se busca que sean de calidad. Estas se consideran:

- Determinar indicadores de control para mejorar la calidad no es considerado como obligatorio, más bien es una herramienta propia que hace posible una producción buena y se refleja en los clientes.
- El empleo de controles considera el cumplimiento de normas y reglas estipuladas directamente en la productividad y permite mantener a los clientes en la empresa por periodos largos.
- En definitiva la calidad no solo sirve para para la mejora de los productos, también sirve para gestionar adecuadamente la parte administrativa y el desempeño del capital humano.
- Permite que la empresa alcance sus objetivos y metas cuando los controles son impartidos y evaluados para todos los integrantes de una organización.
- Cuando los controles de calidad son buenos y los resultados lo evidencian, se puede ser acreedores de certificaciones internacionales y reconocimiento en el ámbito nacional

## 2.2 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS:

**Alhama, Alonso, y Cuevas (2021)** La exposición de los términos y sus conceptos son fundamentales para ser considerados en las investigaciones como una propuesta complementaria:

- **Actividad Económica:**

Consiste en la parte financiera que depende una organización para establecer sus recursos generados por sus operaciones.

- **Administración:**

Es la gestión primordial y responsable de un gestor quien busca lograr alcanzar los objetivos establecidos.

- **Administración de Recursos:**

Función específica encaminada a optimizar los recursos propios y lograr maximizar su rentabilidad y beneficios de la empresa.

- **Calidad de Vida:**

Son las condiciones adecuadas que se prestan para que los empleados puedan desarrollarse en función a sus tareas.

- **Control:**

Mecanismos que permiten que los procesos que se gestionen deben cumplirse según lo planificado y organizado previamente.

- **Disciplina:**

Actitudes internas de cada persona que se ve reflejado en el comportamiento y en sus responsabilidades frente al trabajo.

- **Efectividad:**

Desempeño que logra el colaborador según sus conocimientos y aprendizajes de acuerdo a su formación profesional.

- **Flujograma:**

Herramienta que viabiliza la organización dentro de una empresa y las competencias que estas deben cumplirse.

- **Gestión:**

Labor técnica y productiva del responsable de una entidad que utiliza las mejores estrategias para influir en sus empleados.



- **Indicador:**

Parámetro que puede señalar si los procesos desarrollados han sido procesos según los estándares seleccionados.

- **Mejora de Procesos:**

Aspectos que dependen de nuevos cambios o la reestructuración parcial o total de una área específica o general.

- **Operaciones:**

Sistemas formales que incluyen diversos recursos para su consecución de manera adecuada y controlada.

- **Organización:**

Principios que toda entidad debe incluir en la cultura de cualquier sistema o nivel jerárquicos y en sus procesos externos.

- **Proceso:**

Mecanismo que permite generar un orden sistemático y que se debe seguir sin obviar ninguna etapa para que los resultados sean positivos.

- **Productividad:**

Indicador principal que toda organización desarrolla para que su rentabilidad sea de la mejor para que pueda permitir un crecimiento empresarial.

### 2.3 BASES HISTORICAS:

La necesidad del Empowerment surge en una empresa productiva de tamaño mediano, donde el señor Marvin Pitts era el protagonista en su esfuerzo de llevar la empresa a ser una de las más productiva y de incrementar estos sentimientos de triunfo en las mentes de los empleados, tarea lógicamente difícil para el que no tiene bases de cómo se debe actuar para que los empleados se sientan facultados de tomar decisiones y de aportar ideas que mejoren continuamente. Existen diversas investigaciones que sugieren el inicio de esta corriente de la administración desde la década de los años 50's, en Estados Unidos principalmente, bajo las investigaciones de autores como: Douglas MacGregor, Maslow y Herberg, quienes, a través de sus teorías exponen el potencial disponible en los colaboradores mediante su empoderamiento. El empowerment o empoderamiento es una herramienta que tiene la capacidad de brindar poder al empleado para autogestionar su trabajo y los recursos requeridos, para realizarlo con calidad, confianza y productividad; esto implica un fiel compromiso por parte de los directivos para conocer a sus colaboradores y brindarles las suficientes herramientas, conocimientos, motivación y feedbacks necesarios para el ejercicio de sus labores.

La calidad es un concepto inherente a la misma esencia del ser humano. Desde los mismos orígenes del hombre, éste ha comprendido que el hacer las cosas bien y de la mejor forma posible le proporciona una ventaja competitiva sobre sus congéneres y sobre el entorno con el cual interactúa. En este proceso evolutivo, el hombre entendió que el uso de armas facilitaba el abastecimiento de los alimentos necesarios para su subsistencia, lo que generó un gran interés por construir y desarrollar armas que le permitieran cazar presas más grandes y con un esfuerzo menor, lo que obligó a que en el proceso de diseño, construcción y mejora de sus armas la calidad estuviera presente a lo largo de todos estos. Este proceso se replicó a lo largo de la satisfacción de todas sus actividades primarias,

como la construcción de sus viviendas, la fabricación de sus prendas de vestir, etc. La evolución del proceso de control de calidad, evidenciada por el cambio de un proceso de control realizado por inspección a todas las unidades a un proceso de control realizado con criterios y herramientas estadísticas, determina el punto de partida para la aparición de una definición formal de calidad. Esta definición de calidad puede analizarse desde dos dimensiones fundamentales: la dimensión cronológica y la dimensión conceptual, que se inicia con el surgimiento del control estadístico de calidad.

## **2.4 BASE LEGAL:**

Ley del ejercicio profesional del licenciado en administración (El Peruano Ley N°31060)  
Publicado el 25 de Octubre de 2020.

### Artículo 1. Objeto de la Ley

La presente ley tiene por objeto normar a nivel nacional el ejercicio profesional del licenciado en administración y de sus distintas especialidades y menciones.

### Artículo 2. La profesión de licenciado en administración

El título profesional de licenciado en administración, con sus diferentes denominaciones, es otorgado por las universidades del país creadas y reconocidas con arreglo a la ley de la materia. Los títulos profesionales otorgados en el extranjero son reconocidos conforme a la Ley 30220, Ley Universitaria.

### Artículo 3. Rol de la profesión

El ejercicio de la profesión de licenciado en administración, como formación humanística, científica y tecnológica es una actividad civil y profesional, y se desarrolla en materias de planificación, organización, dirección y control.

Artículo 4. Alcance La presente ley es de aplicación para los licenciados en administración en sus diferentes denominaciones: licenciado en ciencias administrativas, administración

de las empresas, la administración en cooperativismo, administración de negocios internacionales, como de la comercialización, administración financiera, administración pública, dirección de empresas, ciencias gerenciales, ciencias de la gestión, administración militar y policial, administración turística y hotelera, marketing y todos los diversos títulos análogos a los de licenciados en administración en sus distintas especialidades, así como también todas aquellas carreras profesionales que en un futuro se constituyan con el perfil y competencias del licenciado en administración.

#### Artículo 5. Requisitos para el ejercicio profesional

La profesión en administración es ejercida por quien ostente el título de licenciado en administración y en sus diversas denominaciones análogas contempladas en el artículo 4.

### CAPÍTULO III

#### PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 Análisis de Tablas y Figuras:

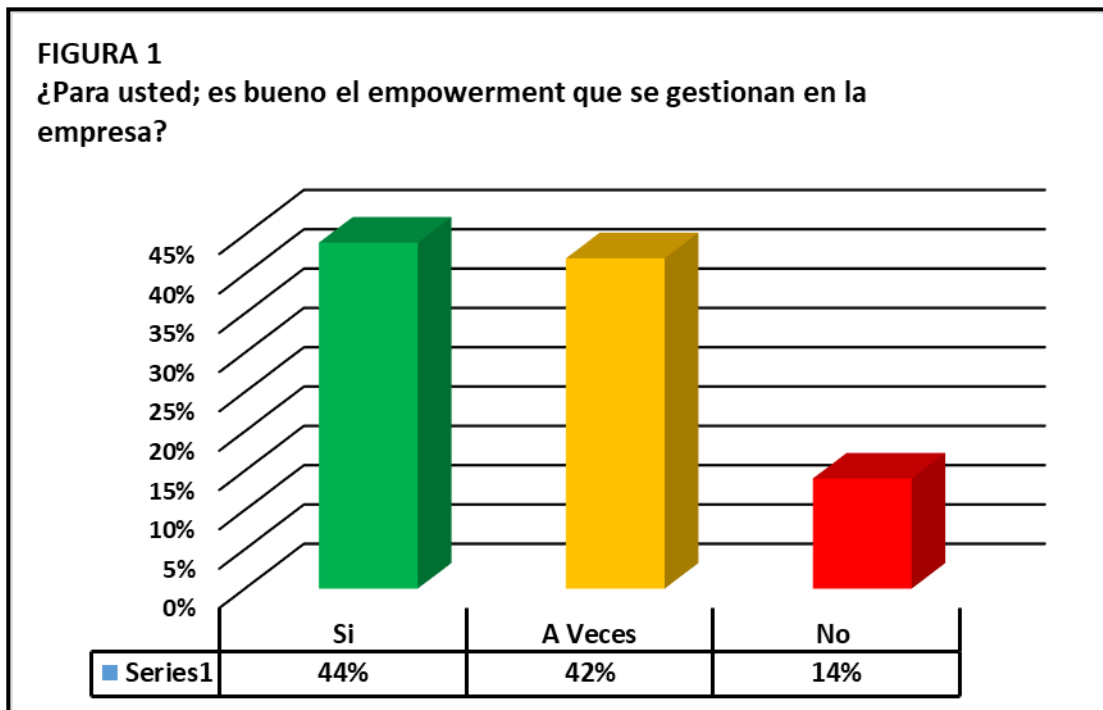
En este punto se procesan los datos extraídos de la aplicación del instrumento, presentados en tablas donde se detalla la frecuencia, el porcentaje, porcentaje valido y porcentaje acumulado; luego los resultados se presentan en las figuras que reflejan de una manera clara los datos. En esta presentación se argumenta de manera objetiva la interpretación de los resultados.

**TABLA 5**

*Proceso de la variable independiente*

Alternativas	EMPOWEWRMENT			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	42	44%	44%	86%
A Veces	40	42%	42%	14%
No	14	14%	14%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Nota:** Datos obtenidos del cuestionario



**Interpretación:**

Se observa en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores considera que: **Si es bueno el empowerment que se gestiona en la empresa, siendo el porcentaje de 44%.**

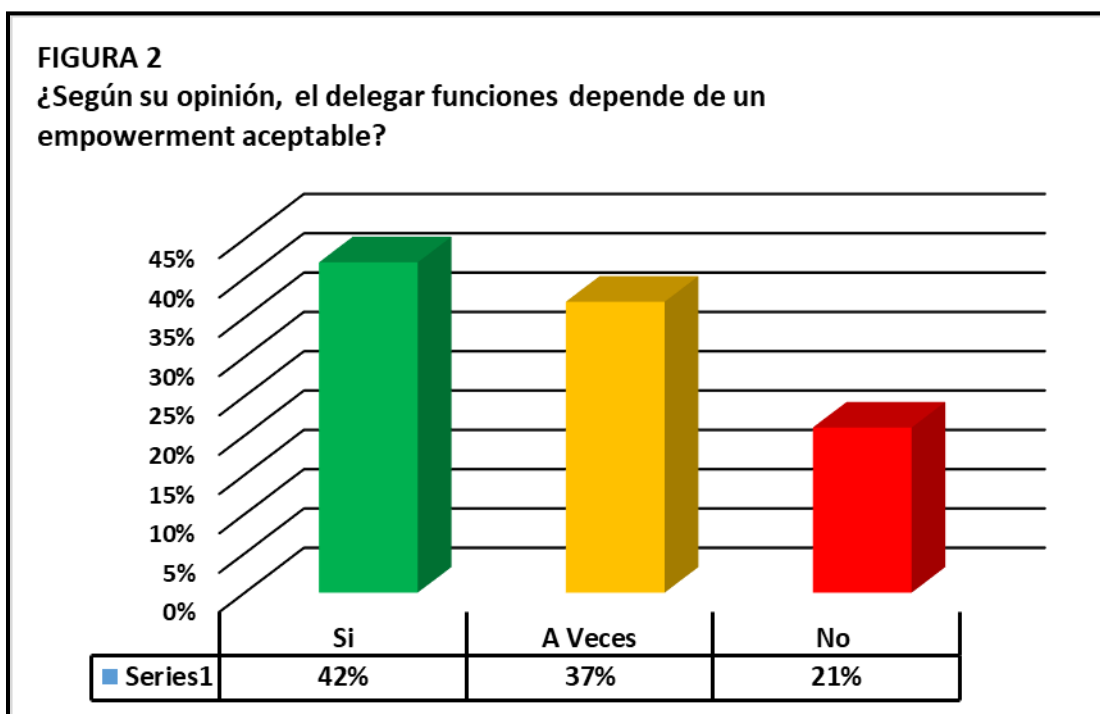
Sin embargo, existen colaboradores que señalan que el empowerment a veces es buena con un 42% y no es buena con un 14%.

TABLA 6

Proceso de la dimensión

Alternativas	DELEGAR FUNCIONES			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	40	42%	42%	79%
A Veces	36	37%	37%	21%
No	20	21%	21%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario*



#### Interpretación:

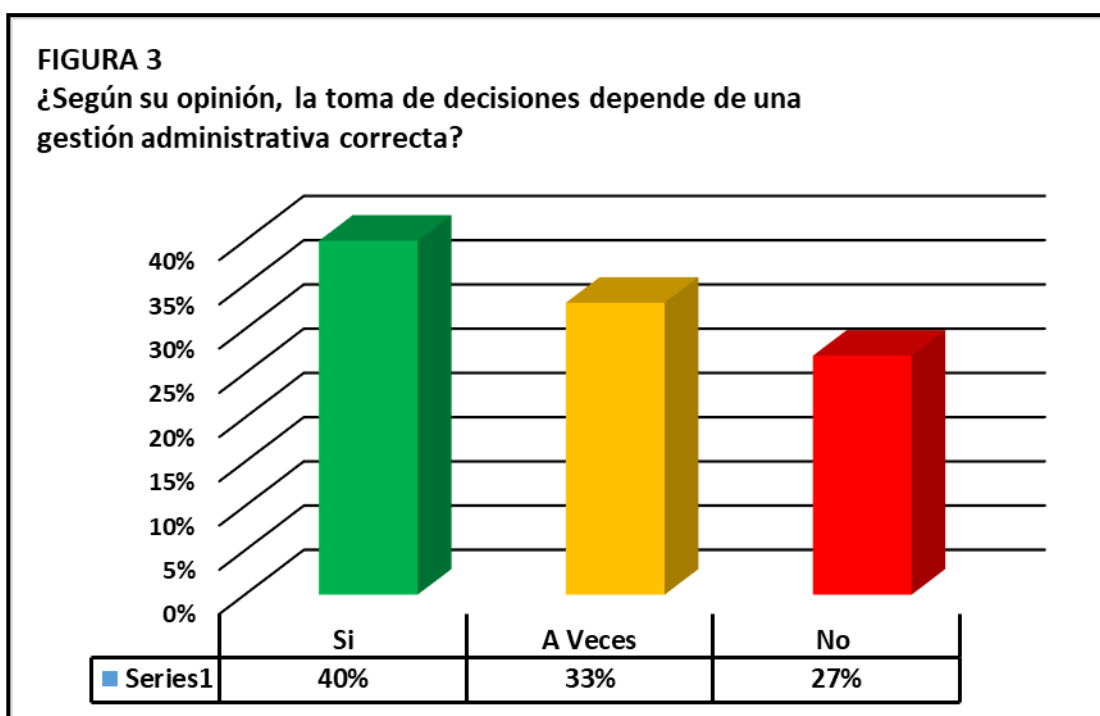
Se observa en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores considera que: **el delegar funciones si depende de un empowerment aceptable, siendo el porcentaje de 42%**. Sin embargo, existen colaboradores que señalan que delegar funciones a veces es buena con un 37% y no es buena con un 21%.

TABLA 7

Proceso de la dimensión

Alternativas	TOMA DE DECISIONES			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	38	40%	40%	73%
A Veces	32	33%	33%	27%
No	26	27%	27%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario



#### Interpretación:

Se observa en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores considera que: **la toma de decisiones si depende de una gestión administrativa correcta, siendo el porcentaje de 40%**. Sin embargo, existen colaboradores que señalan que la toma de decisiones a veces es buena con un 33% y no es buena con un 27%.

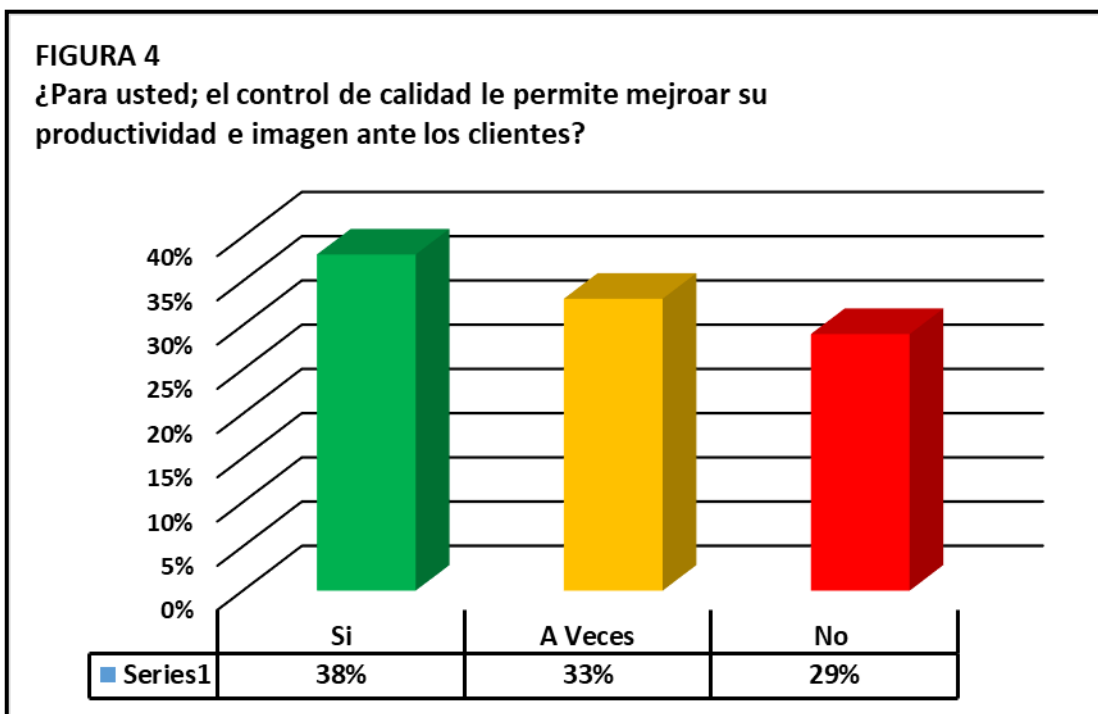


TABLA 8

Proceso de la variable dependiente

Alternativas	CONTROL DE CALIDAD			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	36	38%	42%	79%
A Veces	32	33%	37%	21%
No	28	29%	21%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario



#### Interpretación:

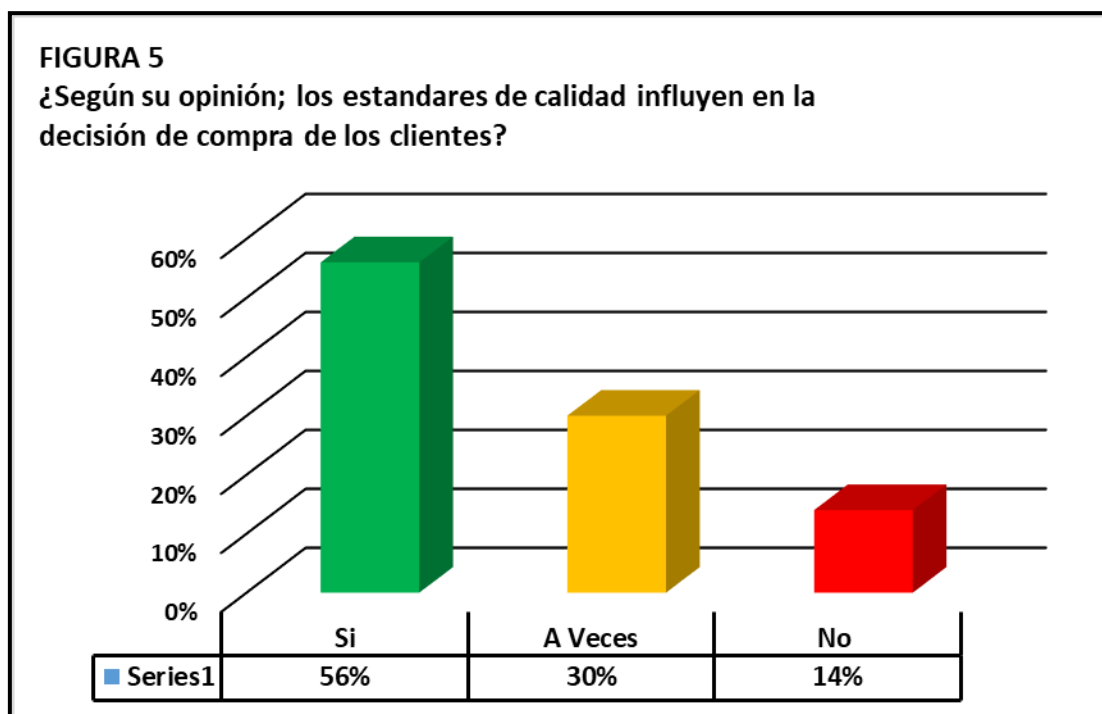
Se observa en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores considera que: **el control de calidad si le permite mejorar su productividad e imagen ante los clientes, siendo el porcentaje de 38%**. Sin embargo, existen colaboradores que señalan que el control de calidad a veces es buena con un 33% y no es buena con un 29%.

TABLA 9

Proceso de la dimensión

Alternativas	ESTANDARES DE CALIDAD			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	54	56%	56%	86%
A Veces	29	30%	30%	14%
No	13	14%	14%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario*



#### Interpretación:

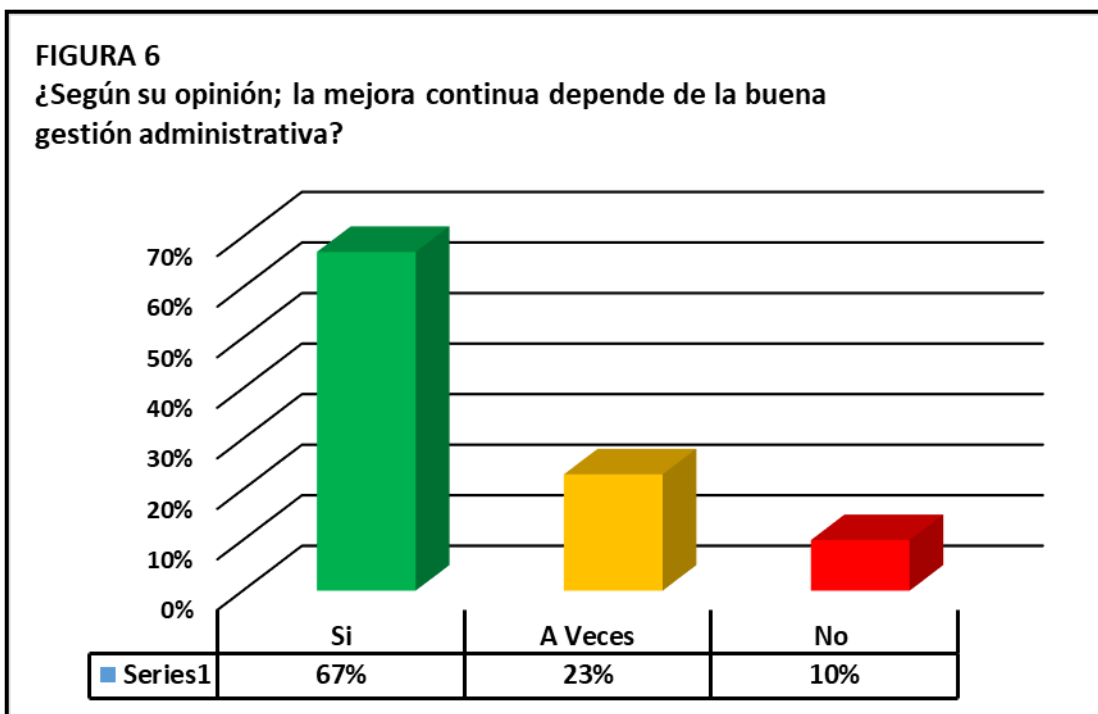
Se observa en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores considera que: **los estándares de calidad si influyen en la decisión de compra de los clientes, siendo el porcentaje de 56%**. Sin embargo, existen colaboradores que señalan que los estándares de calidad a veces son buenas con un 30% y no es buena con un 14%.

TABLA 10

Proceso de la dimensión

Alternativas	MEJORA CONTINUA			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	64	67%	67%	90%
A Veces	22	23%	23%	100%
No	10	10%	10%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario*



#### Interpretación:

Se observa en la figura que el mayor porcentaje de colaboradores considera que: **la mejora continua si depende de la buena gestión administrativa, siendo el porcentaje de 67%**. Sin embargo, existen colaboradores que señalan que la mejora continua a veces es buena con un 23% y no es buena con un 10%.

### 3.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

#### Hipótesis General:

**Ha:** El empowerment influye significativamente en el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa Macro de la ciudad de Ica, 2021.

**Ho:** El empowerment no influye significativamente en el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa Macro de la ciudad de Ica, 2021.

**Nivel de Confianza:** 0.05

#### Estadístico de Prueba:

**a) Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas  $(F-1)*(C-1) = 2 = G.L$

**b) Cálculo de la frecuencia observada:**

ESCALA	EMPOWERMENT	CONTROL DE CALIDAD
SI	42	36
A VECES	40	32
NO	14	28

**c) Cálculo de la frecuencia teórica:**

ESCALA	EMPOWERMENT	CONTROL DE CALIDAD
SI	39	39
A VECES	36	36
NO	21	21

**d) Calculando el CHI CUADRADA:**

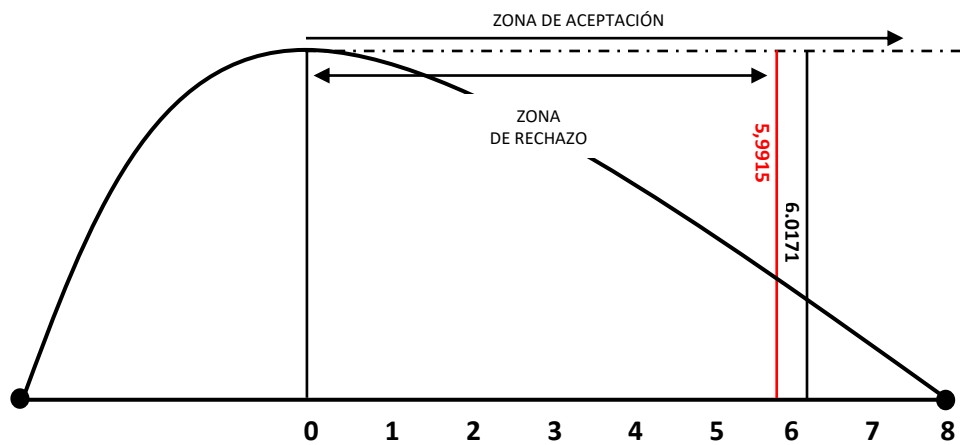
$$\frac{(F_o - F_t)}{F_t} = 6.0171$$

e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

Distribución Chi							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
2	13.8150	11.9827	10.5965	9.2104	7.3778	<b>5.9915</b>	4.6052

6.0171 > 5.9915  
**Chi calculado** > **Chi critico**

Gráfica:



**Decisión:**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: el empowerment influye significativamente en el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa Macro de la ciudad de Ica, 2021.

**Hipótesis Específica 1:**

**Ha:** El delegar funciones influyen significativamente en el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa Macro de la ciudad de Ica, 2021.

**Ho:** El delegar funciones no influye significativamente en el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa Macro de la ciudad de Ica, 2021.

**Nivel de Confianza:** 0.05

**Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas  $(F-1)*(C-1) = 2 = G.L$

b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

ESCALA	DELEGAR FUNCIONES	CONTROL DE CALIDAD
SI	40	36
A VECES	36	32
NO	20	28

c) **Cálculo de la frecuencia teórica:**

ESCALA	DELEGAR FUNCIONES	CONTROL DE CALIDAD
SI	38	38
A VECES	34	34
NO	24	24

d) **Calculando el CHI CUADRADA:**

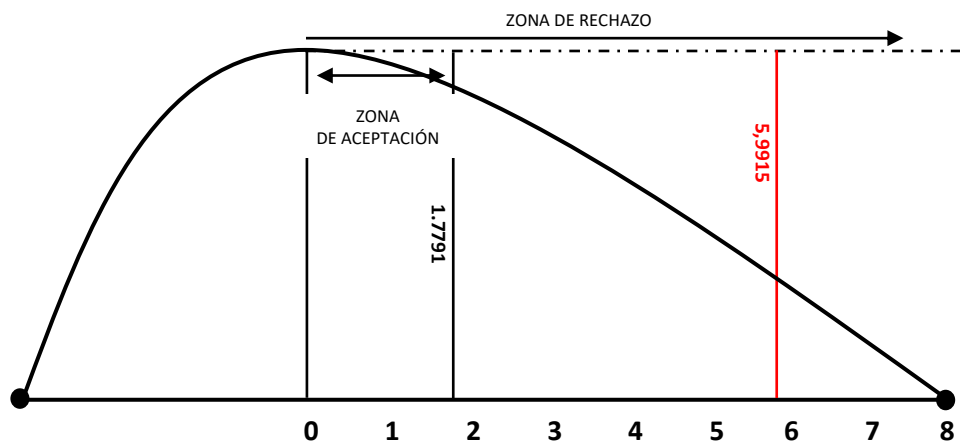
$$\frac{(F_o - F_t)}{F_t} = 1.7791$$

e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

Distribución Chi							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
2	13.8150	11.9827	10.5965	9.2104	7.3778	<b>5.9915</b>	4.6052

1.7791 < 5.9915  
Chi calculado < Chi critico

Gráfica:



**Decisión:**

Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir: el delegar funciones no influye significativamente en el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa Macro de la ciudad de Ica, 2021.

**Hipótesis Específica 2:**

**Ha:** La toma de decisiones influyen significativamente en el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa Macro de la ciudad de Ica, 2021.

**Ho:** La toma de decisiones no influye significativamente en el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa Macro de la ciudad de Ica, 2021.

**Nivel de Confianza:** 0.05

**Estadístico de Prueba:****a) Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas  $(F-1)*(C-1) = 2 = G.L$

**b) Cálculo de la frecuencia observada:**

ESCALA	TOMA DE DECISIONES	CONTROL DE CALIDAD
SI	38	36
A VECES	32	32
NO	26	28

**c) Cálculo de la frecuencia teórica:**

ESCALA	TOMA DE DECISIONES	CONTROL DE CALIDAD
SI	37	37
A VECES	32	32
NO	27	27

**d) Calculando el CHI CUADRADA:**

$$\frac{(F_o - F_t)}{F_t} = 0.1281$$

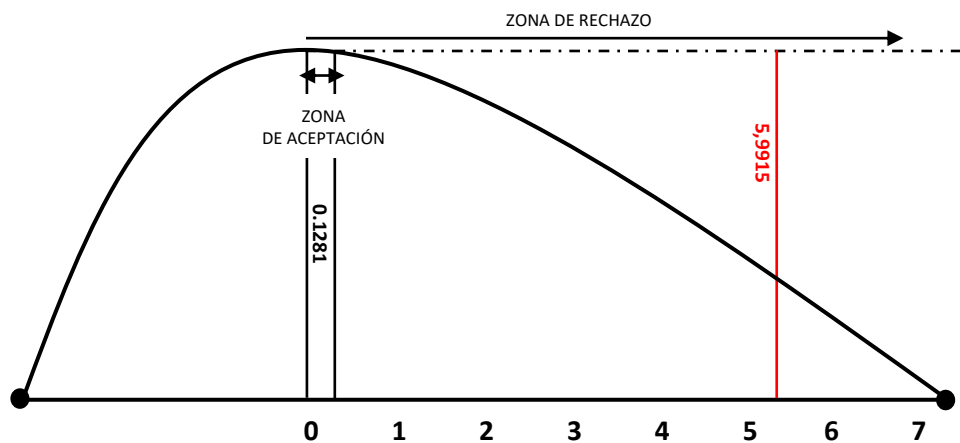


e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

Distribución Chi							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
2	13.8150	11.9827	10.5965	9.2104	7.3778	<b>5.9915</b>	4.6052

0.1281 < 5.9915  
**Chi calculado** < **Chi critico**

Gráfica:



**Decisión:**

Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir: La toma de decisiones no influye significativamente en el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa Macro de la ciudad de Ica, 2021.

## CONCLUSIONES

- En la tesis se explicó cómo el empowerment influye en el control de calidad en la empresa Macro, de esta manera los empleados podrán fortalecer su labor y se lograra alcanzar las metas establecidos por la empresa. Esto es evidenciado en el proceso de los datos obtenidos de la encuesta donde; el 44% que equivale a 42 encuestados marcaron que el empowerment si es buena.
- En la tesis se determinó cómo delegar funciones influyen en el control de calidad en la empresa Macro, en vista que el desarrollo es parte que los empelados tomen decisiones en sus funciones y puedan lograr solucionar problemas que se presenten en el momento. Esto es evidenciado en el proceso de los datos obtenidos de la encuesta donde; el 42% que equivale a 40 encuestados marcaron que delegar funciones si es buena.
- En esta tesis se determinó cómo la toma de decisiones influyen en el control de calidad en la empresa Macro, es muy importante decidir acciones que permitan mejorar o fortalecer las actividades que realizan los trabajadores y de esta forma se puede alcanzar un desarrollo empresarial. Esto es evidenciado en el proceso de los datos obtenidos de la encuesta donde; el 40% que equivale a 38 encuestados marcaron que la toma de decisiones si es buena.

## RECOMENDACIONES

- Establecida la conclusión respecto a las variables de estudio se recomienda continuar con el empowerment que se viene aplicando, ya que, básicamente los aspectos que se aplican en el control de calidad en los productos y en los colaboradores son los adecuados y permite que los trabajadores desarrollen su labor con eficiencia.
- Establecida la conclusión respecto a delegar funciones se recomienda apostar por los mecanismos de desarrollo establecidos por la empresa, pensado en una mejora continua de los colaboradores, fortalecer sus capacidades y habilidades y sobre todo seguir apostando para que los empleados tomen sus propias decisiones de acuerdo a sus competencias y actividades.
- Establecida la conclusión respecto a la toma de decisiones se recomienda seguir confiando en la responsabilidad que asume cada colaborador, en vista que se obtienen resultados positivos, en la productividad, en la eficiencia, en el trabajo en equipo y cumpliendo las funciones de cada colaborador.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aimacaña Orosco, A. & Tello Robayo, M. (2017). *“Empowerment y su influencia en el compromiso organizacional en una mediana empresa: caso industria inplastico”*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]
- Alhama Belamaric, R., Alonso Arrastía, F., y Cuevas Cañizares, R., (2021) *Glosario de términos de administración*. Ejournal Técnica Administrativa
- Arbaiza Fermini, L. (2014). *Como elaborar tesis de grado*. Universidad ESAN
- Arroyo Carrillo, C. (2015). *“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”*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]
- Cané, M. (2011). *¿Qué es el empowerment?* Artículo Científico “Se Gerente”
- Castillo Escobedo, G. (2018). *“Planeamiento estratégico y empowerment en el clima organizacional del personal administrativo de la unidad de gestión educativa local Tarma, Junín”*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Educación]
- Chiavenato, I. (2009). *Administración proceso administrativo*. Mc Graw-Hill / Interamericana Editores S.A.
- Enebral. J. (2010). *Todo MBA empowerment el poder en las empresas*.
- Flores Paredes, C. (2020). *“El empowerment y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Plastimiq S.R.L. - San Juan de Lurigancho”*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]
- Flores Quiroz, D. (2017). *“El empowerment y la productividad en la empresa industrias y servicios el Tigre S.A., en el distrito de Comas”*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, R. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw-Hill / Interamericana Editores S.A.
- León de León, P. (2018). *“Liderazgo y empoderamiento”*. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]
- López de León, I. (2015). *“Empoderamiento y satisfacción laboral”*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica Rafael Landívar]
- Mamani Aguilar, R. (2019). *“Análisis del empowerment y la calidad de servicio del personal de la sub gerencia de protección ciudadana de la municipalidad provincial de Puno”*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]
- Miranda González, F., Chamorro Mera, A. y Rubio Lacoba, S. (2012). *Introducción a la gestión de la calidad*. DELTA
- Paiva Ramos, F. & Rivas Gutiérrez, G. (2017). *“Empowerment y compromiso organizacional en la empresa Corepsa CIA de representaciones S.A.C. en la ciudad de Iquitos”*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de la Selva Peruana]
- Sabino A., C. (1992). *El proceso de la investigación*, Colección General Panapo
- Sánchez Carlessi, H. & Reyes Meza, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Business Support Aneth SRL.
- Sánchez Reyes, P. (2016). *“Empowerment como recurso para potencializar el desarrollo efectivo de los programas de responsabilidad social empresarial”*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]
- Valderrama Mendoza, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta*. San Marcos.
- Velasco Sánchez, J. (2011). *Gestión de la calidad mejora continua y sistemas de gestión*.

# ANEXOS

**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: EL EMPOWERMENT Y EL CONTROL DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y COLABORADORES EN LA EMPRESA MACRO DE LA CIUDAD DE ICA, 2021**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	MARCO CONCEPTUAL	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema Principal:</b> ¿En qué medida el empowerment influye en el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa de la ciudad de Ica, 2021?</p> <p><b>Problemas Secundarios:</b> <b>PS 1:</b> ¿De qué forma el delegar funciones influyen en el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa de la ciudad de Ica, 2021?</p> <p><b>PS 2:</b> ¿De qué forma la toma de decisiones influyen en el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa de la ciudad de Ica, 2021?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar cuál es la influencia que existe del empowerment con el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa MACRO de la ciudad de Ica, 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> <b>O.E. 1:</b> Explicar cuál es la influencia que existe al delegar funciones con el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa MACRO de la ciudad de Ica, 2021.</p> <p><b>O.E. 2:</b> Explicar cuál es influencia que existe en la toma de decisiones con en el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa MACRO de la ciudad de Ica, 2021.</p>	<p>Es una herramienta de gestión que la empresa emplea para poder obtener resultados aceptables en las actividades o en los procesos que se desarrollan en la organización. También se conoce como la manera de transferir o delegar a otros colaboradores ciertas responsabilidades para poder resolver los problemas que se presenten.</p> <p>Son acciones o aptitudes que se encomiendan a personas con mucho conocimiento o saberes y que conocen de los estándares de calidad que se utilizan en los procesos productivos que desarrollan o ejecutan las empresas y cuyo objetivo principal es que los productos y servicios sean de calidad pensando en la satisfacción de los clientes quienes son muy exigentes en sus compras.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> El empowerment influye significativamente en el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa de la ciudad de Ica, 2021.</p> <p><b>Hipótesis Secundarias:</b> <b>OE 1:</b> El delegar funciones influyen significativamente en el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa de la ciudad de Ica, 2021.</p> <p><b>OE 2:</b> La toma de decisiones influyen significativamente en el control de calidad de los productos y colaboradores en la empresa de la ciudad de Ica, 2021.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Empowerment</p> <p><b>Dimensiones:</b> - Delegar Funciones - Toma de Decisiones</p> <p><b>Variable Dependiente:</b> Control de Calidad</p> <p><b>Dimensiones:</b> - Estándares de Calidad - Mejora Continua</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo</p> <p><b>Método de Investigación:</b> Sistémico</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Población:</b> Está conformada por (145) colaboradores de la empresa MACRO</p> <p><b>Muestra:</b> Aplicada la formula la muestra es de (96) colaboradores encuestados</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

## ANEXO 2: INSTRUMENTO



### CUESTIONARIO

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** EMPOWERMENT

**VARIABLE DEPENDIENTE:** CONTROL DE CALIDAD

Estimado Sr. (a) se le solicita su colaboración, contestando las siguientes preguntas. La información sólo tiene validez para sustentar un trabajo de investigación y se le pide dar su respuesta con la mayor objetividad, marcando con una (X) su respuesta. Agradeciéndole por anticipado su colaboración:

Si	A Veces	No
1	2	3

Indicadores	Ítems	Preguntas	Escala de Medición		
			1	2	3
Eficiencia	1	¿Para usted; es bueno el empowerment que se gestiona en la empresa?			
Gestión de cambio	2	¿Según su opinión; el delegar funciones depende de un empowerment aceptable?			
Gestión de comunicación	3	¿Según su opinión; la gestión de cambio y de comunicación permite mejorar el desempeño de los trabajadores?			



Proceso de Decisión	4	¿Según su opinión; la toma de decisiones depende de una gestión administrativa correcta?			
Claridad en las decisiones	5	¿Según su opinión; los procesos y claridad en las decisiones permiten el crecimiento de la empresa?			
Mejora continua	6	¿Para usted; el control de calidad le permite mejorar su productividad e imagen ante los clientes?			
Calidad del producto	7	¿Según su opinión; los estándares de calidad influyen en la decisión de compra de los clientes?			
Calidad del Servicio	8	¿Según su opinión; la calidad del producto y del servicio le permite a la empresa fortalecer su imagen corporativa?			
Mejora de procesos	9	¿Según su opinión; la mejora continua depende de la buena gestión administrativa?			
Mejora en el desempeño	10	¿Según su opinión; la mejora de procesos y de desempeño le permite a la empresa generar mayor desarrollo empresarial?			

Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Boza Muñoz Joan Carlos
- 1.2 Grado académico: Magister
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente
- 1.4 Título de la Investigación: EL EMPOWERMENT Y EL CONTROL DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y COLABORADORES EN LA EMPRESA MACRO DE LA CIUDAD DE ICA, 2021
- 1.5 Autor del instrumento: Osoco de la Cruz Maria Fernanda
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					92
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					92
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL						944
TOTAL (PROMEDIO)						94.4

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.88

VALORACION CUALITATIVA: Dieciocho con ochenta y ocho

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido

Ica, 03 de Agosto del 2021

Postirma  
DNI: 21588130

**Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Ramos Escajadillo Xenia Karin
- 1.2 Grado académico: Magister
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente
- 1.4 Título de la Investigación: EL EMPOWERMENT Y EL CONTROL DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y COLABORADORES EN LA EMPRESA MACRO DE LA CIUDAD DE ICA, 2021
- 1.5 Autor del instrumento: Osoco de la Cruz Maria Fernanda
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					93
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					92
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					93
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					92
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL						915
TOTAL (PROMEDIO)						91.5

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.30

VALORACION CUALITATIVA: Dieciocho con treinta

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido

Ica, 03 de Agosto del 2021



Posfirma  
DNI: 07757185

Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Chacalcaje Rangel Hugo Alejandro  
 1.2 Grado académico: Magister  
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente  
 1.4 Título de la Investigación: LA GESTIÓN GERENCIAL Y LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LA EMPRESA CORPORACIÓN ENSACADE S.A.C. DE LA PROVINCIA DE PISCO, 2020  
 1.5 Autor del instrumento: Cruz Flores Danae Graciela  
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales  
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					92
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					94
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					94
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					93
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					92
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					93
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					93
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					93
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					94
SUB TOTAL						933
TOTAL (PROMEDIO)						93.3

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.60  
 VALORACION CUALITATIVA: Dieciocho con sesenta  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido

Ica, 10 de Agosto del 2021

Posfirma  
 DNI: 21478918