

**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 TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL: CASO TRANSPORTE DIVINO
SEÑOR TOURS E.I.R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO,
2020**

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

**AUTORA
BR. HUAMANI TORRES, MIRIAM
ORCID: 0000-0002-8154-1102**

**ASESOR
MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER
ORCID: 0000-0002-4052-5018**

AYACUCHO – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

BR. HUAMANI TORRES, MIRIAM

ORCID: 0000-0002-8154-1102

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado Ayacucho-Perú.

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Ayacucho, Perú.

JURADO DE INVESTIGACION

PRESIDENTA

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH (PRESIDENTA)

ORCID: 0000-0002-9569-9824

MIEMBRO

MGTR. JÁUREGUI PRADO, ALCIDES (MIEMBRO)

ORCID: 000-0002-6611-9480

MIEMBRO

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO (MIEMBRO)

ORCID: 0000-00023-4439-1448

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH
ORCID: 0000-0002-9569-9824
PRESIDENTA

MGTR. JÁUREGUI PRADO, ALCIDES
ORCID: 000-0002-6611-9480
MIEMBRO

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO
ORCID: 0000-00023-4439-1448
MIEMBRO

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER
ORCID: 0000-0002-4052-5018
ASESOR

AGRADECIMIENTO:

A Dios por darme la vida, salud y una maravillosa familia, gracias a él puedo seguir desarrollándome como persona y poder realizar este trabajo de investigación formativa.

Agradecer hoy y siempre a mis padres y a mi querida hija quienes han sido un gran soporte para poder continuar con mis estudios y darme las fuerzas para seguir y cumplir con mis metas y objetivos, porque son motivo para seguir desarrollándome.

DEDICATORIA:

A mi querida hija Camila y a mis padres quienes constituyen el cimiento y fuente de inspiración para poder alcanzar mis metas y objetivos de esta manera poderlos verlos felices y orgullosos de mi persona.

RESUMEN

La presente investigación pertenece a la línea de investigación gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, denominado “Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho 2020”. Para el tema de investigación se ha identificado el siguiente problema: ¿Cuáles son las características del empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho 2020?, el objetivo general de la investigación es identificar las características del empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial caso: Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. La metodología empleada fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental-transversal. La población estuvo conformada por 18 trabajadores de la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. Por otro lado la técnica aplicada fue la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 20 preguntas, de las cuales se obtuvo el siguiente resultado del total de encuestados (18 trabajadores), el 89% consideran que es deficiente la aplicación del empowerment tales como el poder, motivación, liderazgo y desarrollo.

Palabras claves: Empowerment, poder, motivación, liderazgo y desarrollo.

ABSTRACT

This research belongs to the line of research quality management in micro and small companies of the Professional School of Administration of the Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, called “Empowerment in micro and small companies of the interprovincial transport category: Divine Transport case Señor Tours EIRL from the district of Ayacucho 2020 ”. For the research topic, the following problem has been identified: What are the characteristics of empowerment in micro and small companies in the interprovincial transport sector: case of Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. of the district of Ayacucho 2020 ?, the general objective of the research is to identify the characteristics of empowerment in micro and small companies in the interprovincial transport sector case: Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. from the district of Ayacucho, 2020. The methodology used was applied with a quantitative approach at a descriptive level and a non-experimental-transversal design. The population consisted of 18 workers from the company Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. On the other hand, the applied technique was the survey, using as an instrument a questionnaire of 20 questions, of which the following result was obtained from the total of respondents (18 workers), 89% consider that the application of empowerment such as the power, motivation, leadership and development.

Keywords: Empowerment, power, motivation, leadership y developing.

CONTENIDO

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO:	iv
DEDICATORIA:	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	18
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
a) Antecedentes Internacionales.....	18
b) Antecedentes Nacionales.....	20
c) Antecedentes Locales	24
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	24
2.2.1. Definición de Empowerment:.....	24
2.2.2. Definición de dimensiones:	30
2.3. Hipótesis	35
III. METODOLOGÍA	36
4.1. El tipo de investigación.....	36
4.2. Nivel de la investigación.....	36
4.3. Diseño de la investigación	37
4.4. La población y muestra.....	37
4.4.1. Población	37
4.5. Definición y operacionalización de variables.....	38
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
4.6.1. Técnicas de investigación	40
4.6.1. Instrumento de investigación.....	40
4.7. Plan de análisis	40
4.8. Matriz de consistencia	40
4.9. Principios éticos.....	42

IV. RESULTADOS.....	43
4.1. Resultados	43
4.2. Análisis de Resultados	65
V. CONCLUSIONES	81
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
ANEXOS	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Edad	43
Tabla 2: Género.....	44
Tabla 3: ¿A Ud. en alguna oportunidad le han delegado autoridad para tomar decisiones?	45
Tabla 4: ¿A Ud. le designan responsabilidades dentro de la organización?	46
Tabla 5: ¿Considera que existe confianza entre su jefe y Ud.?.....	47
Tabla 6: ¿Ud. se siente comprometido con la empresa?	48
Tabla 7: ¿Ud. toma decisiones en la empresa?	49
Tabla 8 : ¿A Ud. le brindan incentivos económicos?.....	50
Tabla 9: ¿A Ud. lo incentivan de manera verbal?.....	51
Tabla 10: ¿A Ud. lo incentivan subiéndole de puesto de trabajo?	52
Tabla 11: ¿Considera que te brindan recompensas por el logro de las metas?	53
Tabla 12: ¿Considera que recibe orientaciones motivacionales?.....	54
Tabla 13: ¿En la organización donde labora se realiza el trabajo en equipo?.....	55
Tabla 14: ¿Considera que existe comunicación en la organización?	56
Tabla 15: ¿Ud. practica la empatía (se pone en lugar del otro)?.....	57
Tabla 16: ¿Ud. tiene claro cuál es el objetivo y la meta de la empresa?.....	58
Tabla 17: ¿Considera que la empresa cuando no marcha bien realiza retroalimentación?.....	59
Tabla 18: ¿Considera que en la organización lo capacitan para desarrollarse como profesional?	60
Tabla 19:¿ Considera que le brindan información de la empresa?	61
Tabla 20: ¿Considera que la empresa le enseña tecnicas nuevas?	62
Tabla 21: ¿Considera que la empresa ayuda a crear y desarrollar talentos?.....	63
Tabla 22: ¿Considera que la empresa desarrolla actitudes?.....	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Edad	43
Figura 2: Género	44
Figura 3: ¿A Ud. en alguna oportunidad le han delegado autoridad para tomar decisiones?	45
Figura 4: ¿A Ud. le designan responsabilidades dentro de la organización?	46
Figura 5: ¿Considera que existe confianza entre su jefe y Ud.?	47
Figura 6: ¿Ud. se siente comprometido con la empresa?	48
Figura 7: ¿Ud. toma decisiones en la empresa?	49
Figura 8 : ¿A Ud. le brindan incentivos económicos?	50
Figura 9: ¿A Ud. lo incentivan de manera verbal?	51
Figura 10: ¿A Ud. lo incentivan subiéndole de puesto de trabajo?	52
Figura 11: ¿Considera que te brindan recompensas por el logro de las metas?	53
Figura 12: ¿Considera que recibe orientaciones motivacionales?	54
Figura 13: ¿En la organización donde labora se realiza el trabajo en equipo?	55
Figura 14: ¿Considera que existe comunicación en la organización?	56
Figura 15: ¿Ud. practica la empatía (se pone en lugar del otro)?	57
Figura 16: ¿Ud. tiene claro cuál es el objetivo y la meta de la empresa?	58
Figura 17: ¿Considera que la empresa cuando no marcha bien realiza retroalimentación?	59
Figura 18: ¿Considera que en la organización lo capacitan para desarrollarse como profesional?	60
Figura 19:¿ Considera que le brindan información de la empresa?	61
Figura 20: ¿Considera que la empresa le enseña tecnicas nuevas?	62
Figura 21: ¿Considera que la empresa ayuda a crear y desarrollar talentos?	63
Figura 22: ¿Considera que la empresa desarrolla actitudes?	64

I. INTRODUCCIÓN

(DONGO, 2018) “En el Perú las micro y pequeñas empresas (Mypes) son unidades económicas que pueden desarrollar distintas actividades que generen rentabilidad, como prestación de servicios y comercialización de productos, existen casi 6 millones de micro y pequeñas empresas en el Perú 93.9% microempresas (1 a 10 trabajadores) y el 0.2% pequeñas (de 1 a 100 trabajadores), el resto, 5.9% son medianas y grandes empresas”.

Las micro y pequeñas empresas principalmente nacen por problemas económicos y distintas necesidades que no han sido satisfechas. Hoy en día nos enfrentamos a un entorno cada vez más globalizado donde nos enfrentamos a un mercado competitivo, por ello se exige que todas las empresas en general estén preparadas para los cambios que exige la globalización en el mundo internacional, las grandes y pequeñas empresas atraviesan problemas, lo que les impide permanecer desarrollándose y hacer efecto sus metas, así como también sus objetivos, evitando su desarrollo.

En la presente investigación titulada “Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L del distrito de Ayacucho, 2020”, permitirá conocer las características del empowerment y a la vez desarrollar un plan de mejora, para mejorar ciertas deficiencias que existe en la empresa, usando como herramienta el empowerment.

En la actualidad las empresas desarrollan sus actividades de forma empírica, carecen de conocimientos de gestión de calidad, hoy en día es muy importante que las

organizaciones cuenten con colaboradores capacitados, motivados, con liderazgo y desarrollando habilidades, gracias a esta herramienta del empowerment se puede lograr grandes cambios, con el fin de lograr satisfacción en los clientes y generar rentabilidad.

Por ello se planteó el siguiente problema general:

¿Cuáles son las características del Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020?

Para responder al problema se planteó el siguiente objetivo principal:

Identificar las características del Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.

Por otro lado, también se planteó los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las características del poder en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.
- Identificar las características de la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.
- Identificar las características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.

- Identificar las características del desarrollo en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.

La presente investigación consiste en el primer capítulo, hace referencia al planteamiento del problema, objetivos de la investigación y la justificación de la investigación. Segundo capítulo se describen los conceptos de la investigación marco teórico y conceptual. Tercer capítulo, se realiza las hipótesis de la investigación. Cuarto capítulo se realizó la metodología de la investigación. En el quinto capítulo, se realizó la bibliografía de donde hemos obtenido la información para elaborar la presente investigación. Así mismo se derivó de la línea de Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, de la escuela Profesional de Administración, denominada Gestión de calidad con el uso de técnicas modernas administrativas en las micro y pequeñas empresas del Perú.

Por lo tanto, resulta importante la investigación sobre el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. de la región de Ayacucho.

Para las organizaciones hoy en día es necesario que cuenten con colaboradores que cumpla con las exigencias de una sociedad cambiante, para enfrentar el aumento de las competencias y exigencias de servicios de calidad de parte de los clientes, por lo que es de gran necesidad admitir al empowerment como una solución para enfrentar los nuevos retos que se presentan en el entorno empresarial.

Esta herramienta es de suma importancia ya que va permitir que los trabajadores desarrollen diferentes habilidades, que se ejerza el poder de manera descentralizada para obtener mejores resultados y con precisión en el momento ideal, crear un liderazgo democrático en trabajo en equipo y mantener a todo el personal motivado, para el buen desarrollo de una empresa. Los colaboradores deben ser considerados como elemento importante, ya que se deben ellos la calidad de servicio que se brinde al público, por lo que deben estar preparados para tomar decisiones, por ello es importante que se sientan motivadas, de esta manera lograr un buen desempeño individual y en equipo.

Muchas de las empresas no cuentan con una visión clara de lo que se quiere lograr, trabajan empíricamente, la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, de la ciudad de Ayacucho actualmente viene trabajando de esta forma, no han considerado el empowerment como una herramienta que les permita mejorar el rendimiento de la empresa y responder de manera eficaz y oportuna las exigencias del nuevo entorno.

La justificación de la presente investigación es describir las características las características del Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L del distrito de Ayacucho,2020.

Por otro lado, la pertinencia de la investigación con los intereses profesionales se justificó en que los miembros de la organización conozcan esta herramienta del empowerment y sus características como el poder que ejerce, la motivación, el liderazgo y el desarrollo.

El tema que elegí es de gran interés ya que es un problema de actualidad debido al desconocimiento del empowerment como una herramienta para mejorar la empresa, y por

tanto lograr la satisfacción del cliente con la óptima calidad del servicio brindado. El impacto que se logrará con las recomendaciones en cuanto a la aplicación del empowerment es de obtención de un talento humano motivado, desarrollado, con liderazgo, y facultad de ejercer poder, para enfrentar situaciones y proponer soluciones en cuanto a la mejora continua de la calidad del servicio. De igual forma la pertinencia con los intereses institucionales se conocerá mediante la publicación de la Tesis de acuerdo a los resultados, ya que esto permite conocer las características del empowerment entre sus variables propuestas en esta investigación, por otro lado, se plasmará el aporte que se agregará de acuerdo a la investigación para el desarrollo de la empresa.

El presente estudio es factible, debido a que su autora cuenta con la confianza de la propietaria de la empresa y asimismo cuenta con fuerza y voluntad de realizar adecuadamente la investigación.

La metodología es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental. La población esta conforma por 18 trabajadores de la empresa Transporte Divino Señor Tour E.I.R.L. Según el autor (HERNANDEZ SEMPIERI, 2010)“Comprende que el tamaño de la muestra será lo mismo que la población siempre en cuando sea menor a 50”.

Entre las dificultades que se manifestó en el transcurso de la investigación , se puede decir que fue el factor tiempo, ya que muchas veces el investigador no dispone de tiempo suficiente para desarrollar la investigación debido a motivos de trabajo, así mismo otra de las limitaciones fue que no obtuve resultados de investigaciones locales con la variable empowerment, de la misma forma el de realizar las encuestas ya que por la situación que venimos atravesando del COVID 19 en la empresa se realizó reducción de personal.

Como resultados relevantes se determinó las siguientes De la tabla 7 y figura 7, del total de encuestados (18 colaboradores), el 39% manifiestan que nunca toman decisiones en la empresa. El 22% manifiestan que casi nunca toman decisiones en la empresa. El 33% manifiestan que a veces toman decisiones en la empresa y el 6% manifiestan que siempre toman decisiones en la empresa. De la tabla 12 y figura 12, del total de encuestados (18 colaboradores), el 56% considera que nunca reciben orientaciones motivacionales. El 11% considera que casi nunca reciben orientaciones motivacionales y el 33% considera que a veces reciben orientaciones motivacionales. De la tabla 13 y figura 13, del total de encuestados (18 colaboradores), el 5% considera que nunca se realiza trabajos en equipo. El 83% manifiestan que casi nunca se realiza trabajos en equipo. El 6% considera que casi siempre se realiza trabajos en equipo y el 6% considera que siempre se realiza trabajos en equipo. De la tabla 18 y figura 18, del total de encuestados (18 colaboradores), el 44% considera que nunca lo capacitan para desarrollarse como profesional. El 39% considera que casi nunca lo capacitan para desarrollarse como profesional. El 17% considera a veces lo capacitan para desarrollarse como profesional.

En conclusión, se identificó las características del Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020, se concluye que no se aplica algunas características del empowerment tales como la delegación de autoridad, capacitación, trabajo en equipo y motivación, estas características son muy deficientes en la empresa.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes de la investigación

a) Antecedentes Internacionales

Según el autor (ARROLLO CARRILLO, 2015) en su investigación denominada "*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 2015*", menciona lo siguiente: "En la provincia de Tungurahua se encuentra ubicada la Cooperativa de Ahorro y crédito PAKARYMUY, una de las entidades indígenas que se viene desarrollando en diferentes sectores donde tiene sus sucursales. El objetivo principal y por la que fue fundada es crear fuentes de trabajo, satisfacer las necesidades de la ciudadanía a través de sus servicios que son: captación de inversiones y colocación de créditos becas estudiantiles entre otras, que permiten mantener la confianza de sus socios. La razón del presente trabajo está enfocado en analizar el desempeño laboral de los empleados y la Estructura Organizacional de la Cooperativa para determinar la herramienta adecuada para tener la efectividad organizacional Por medio de los resultados obtenidos en la investigación de campo realizada a los clientes internos de la Cooperativa se indica que es necesario tener cambios en su diseño organizacional, con el fin de crear un desarrollo empresarial y mejorar el desempeño de los clientes internos. Es así que la investigación se centra en la aplicación de un manual de funciones y un rediseño del organigrama aplicando Empowerment, donde la finalidad es crear una organización que trabaje en equipo y

con confianza en su personal, además de crear un compromiso en los trabajadores, con lo cual se podrá medir la eficiencia en el personal a más de dar a conocer sus funciones y responsabilidades que tendrá cada cargo en el área operativa mediante el manual e indicadores y de esta forma dar seguimiento al cumplimiento de metas y el logro de la visión de la organización.

Según el autor (GUTIERREZ ALCALA, 2015) en su investigación titulada “*Manejo efectivo del empowerment en los gerentes de las multinacionales en Colombia*” El Empowerment como filosofía organizacional ha cambiado diversidad de funciones y conceptos que la administración clásica daba por absolutos. La presente investigación analiza cómo los gerentes de las multinacionales en Colombia enfocan el “Empowerment” en sus empresas y si tienen claro las principales características del liderazgo y su diferencia de la labor de un gerente. Para ello se describe desde el nacimiento del “Empowerment”, su desarrollo y aplicación, y qué principios y valores crea en el entorno empresarial. Todo para contribuir a crear un ambiente sano y una cultura organizacional sólida que beneficie tanto a empleados como a altos ejecutivos.

Según el mencionado autor (FREIRE CHAVEZ, 2013) en su investigación titulada “*El empowerment y su incidencia en el compromiso laboral de los funcionarios de la dirección provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad social de Tungurahua*” El empowerment es una herramienta que permite dar dependencia los colaboradores en la toma de decisiones. El autor en la investigación tiene como objetivo relacionar la variable empowerment con la variable compromiso laboral. La presente investigación

se llevo a cabo en la “Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Tungurahua”, así mismo se realizó la investigación con todos los integrantes de la empresa mencionada que son 85 colaboradores. El nivel que se uso fue exploratorio prospectivo y correlacional, se realizó una encuesta con una escala de Iker. Los resultados de la investigación nos permiten identificar el grado de relación que existe entre ambas variables y se concluye que existe deficiencia en el desempeño de los colaboradores y el servicio que se brinda. En la propuesta que se plantea herramientas que ayuden a mejorar el desempeño de la empresa y la delegación de autoridad. Así mismo a implementación de empowerment.

b) Antecedentes Nacionales

Según el mencionado autor (TORRES DELGADO, 2016) en su investigación titulada “*El empowerment como estrategia de gestión en el hotel Ensueño, Arequipa-2014*”, 2016. “Las empresas hoteleras competitivas comprenden que, para lograr el éxito organizacional y la satisfacción de los clientes externos, primero deben satisfacer las necesidades del cliente interno para poder fidelizarlo con la empresa. El empowerment busca potenciar el talento y las competencias de las personas facultándolos para la toma de decisiones. Se elaboró una encuesta aplicada a los trabajadores y una entrevista aplicada al gerente y a la administradora. Se muestran los resultados mediante estadística descriptiva con su explicación correspondiente. La encuesta consta de 62 preguntas aplicadas a 21 trabajadores del Hotel Ensueño. Dichas preguntas se

enfocaron en los cuatro indicadores del empowerment: poder, motivación, desarrollo y liderazgo. Los resultados mostraron que el 38% de trabajadores no está facultado para la toma de decisiones, el 48% no se siente motivado en su trabajo, el 76% considera no reciben capacitación y el 95% considera que en la empresa no hay liderazgo. Las preguntas en mención se enfocan en la estrategia de gestión del hotel para poder reconocer si el empowerment es aplicado por la gerencia y administración sobre los trabajadores. Según los resultados de la investigación, se puede concluir que el empowerment no se está aplicado en el Hotel Ensueño como estrategia de gestión”.

Según el autor (RODRIGUEZ GUTIERREZ, 2017) En la siguiente investigación *“Empowerment y calidad de servicio en la corporación Herrera S.A.C Chiclayo 2016”*. La presente investigación tuvo por objetivo la determinación de la existencia entre el Empowerment y la Calidad de servicio existente en la Corporación Herrera S.A.C., teniendo una población y una muestra conformada por los 36 colaboradores que se encuentran en la planilla de la corporación, aplicados mediante una encuesta. La investigación que se planteo fue descriptiva no experimental, esto debido a que las variables objeto de estudio no fueron manipuladas por los investigadores, y de diseño descriptivo correlacional ya que se buscó la relación existente entre ambas variables. Por lo tanto luego del análisis de cada uno de los datos obtenidos, se concluye de manera general la relación existente entre ambas variables las cuales se realizaron mediante la prueba de Pearson, obteniendo así una relación positiva significativa en un 70.5%, debido a que el empowerment en la Corporación Herrera S.A.C. es baja con un

73%, por ende la calidad de servicio en la empresa también es baja con un 64%, es por ello que se realiza la propuesta de un plan para la mejora de ambas variables.

Según el siguiente autor (ASTRO ROJAS & NUÑEZ CAMPOS, 2018) en su investigación titulada *“Empowerment como una 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”*. Consiste en “Manifestar cómo la instrumento empowerment optimizará el rendimiento laboral de los trabajadores del Área de RR.HH de la sociedad AgroPucalá S.A.A., Pucalá 2017 , del mismo modo se justifica ya que permitió exponer cómo la herramienta empowerment optimizará el rendimiento laboral en los trabajadores de RR.HH. de la sociedad AgroPucalá, se empleó un método del tipo descriptiva, explicativa y propositiva, con un diseño no experimental transversal, con un enfoque cuantitativo y cuya población estaba conformada por los trabajadores de RR.HH, siendo un total de 61 personas y al ser una población pequeña se tomó como muestra. Se evaluó como la instrumento empowerment optimará el rendimiento laboral, con el fin de estudiar dicho progreso y una vez alcanzada toda la investigación, nos centramos en el análisis, depuración y procesamiento de los resultados. Según lo manifestado, la investigación nos aprobó formar la relación de nuestras dos variables: empowerment y Rendimiento laboral, lo cual nos llevó a planear el siguiente problema: ¿Cómo la herramienta empowerment mejorará el rendimiento laboral de los colaboradores en el Área de RR.HH. de la empresa AgroPucalá S.A.A., Pucalá 2017? Posteriormente, nuestra investigación concluye que la aplicación del empowerment mejorará el rendimiento laboral de trabajadores del área de RR.HH. de

la sociedad Agropucalá S.A. en la disposición en que el área tome la disposición de realizar un cambio radical que incluye un análisis de la cultura corporativo, análisis de la planeación estratégica, delegación de ocupaciones, facultar de autoridad a los trabajadores en sus puestos de trabajo”.

Según el autor (CORDOVA CUELLAR & LEON MERCADO, 2017) en la investigación titulada “*Empowerment y la toma de decisiones en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas agencia Cusco 2016*” El presente trabajo de investigación se realizó al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas Agencia Cusco, es un estudio motivado en poder determinar el grado de influencia del empowerment en la toma de decisiones y del análisis de las dimensiones de ambas variables. El tipo de investigación que se realizó es básico, el alcance es descriptivo correlacional y el diseño no experimental, tomando como población de estudio a las veinticuatro personas que laboran en la Cooperativa, de los cuales se recopiló la información a través de la aplicación de una encuesta elaborado específicamente para el trabajo de investigación, los resultados fueron procesados por el software estadísticos Excel y SPSS. Se determinó que el 33.3% del personal encuestado en cuanto al empowerment en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas Agencia Cusco presenta un nivel regular, el 37.5% del personal indicó que el nivel es malo, en cuanto a la variable toma de decisiones se determinó que el 25.0% del personal encuestado manifestó un nivel malo y el 41.7% indicó que el nivel es regular. En consecuencia, al 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2 = 8.93$ se puede afirmar que el empowerment se relaciona con la toma

de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas Agencia Cusco, donde el grado de relación determinado mediante la correlación de Pearson es $r = 0.63$ es decir de 63%; la misma que se puede considerar como una correlación positiva moderada.

c) Antecedentes Locales

Hasta la fecha no se ha encontrado investigaciones locales con la variable empowerment.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Definición de Empowerment:

2.2.1.1. Empowerment

El empowerment es una herramienta que permite delegar, otorgar, autoridad y responsabilidad a los colaboradores en una organización para que de esta forma los trabajadores puedan tomar decisiones, resolver diferentes problemas que se presenten. Por otro lado, esta herramienta nos va permitir que los colaboradores se sientan comprometidos con la organización, hacerlos responsables de sus propias acciones. Permite también aumentar la confianza que hay entre jefe y colaborador.

Diferentes investigadores de la ciencia de la administración la definen de la siguiente manera:(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) “Representa establecer un entorno en el cual los trabajadores de todos los niveles sientan que tienen una influencia real sobre los

estándares de eficacia, servicio y eficiencia del negocio dentro de sus áreas de responsabilidad.” (pág. 69)

(BLANCHARD, Empowerment: 3 claves para lograr que el proceso de facultar a los empleados funciones., 2011)“Empowerment radica en librar los conocimientos, la experiencia y la motivación que ellos ya poseen”. Para él, a diferencia tanto de (Koontz, Weihrich, & Cannice, Administracion una perspetiva global y empresarial, 2012) no se trata de darle poder a los empleados de una empresa, en otras palabras, es facultar a los empleados para que ellos puedan tomar decisiones sin necesidad de un visto bueno por parte de la gerencia”. (pág. 102)

(NEWSTROM, 2011) El empowerment es la facultad de otorgar poder, es decir es el proceso que otorga una mayor autonomía de gestión a los colaboradores, mediante capacitaciones pertinentes y el desarrollo de factores de control. Para ello el autor nos sugiere criterios para el facultamiento del empowerment: (pág. 23)

- Apoyar a los trabajadores en sus labores con la capacitación y el aprendizaje adecuado son elementos indispensables para los éxitos iniciales.
- Permitirles desarrollar un control (designarles responsabilidad para luego hacerlos responsables de los resultados).
- Mostrar modelos de roles exitosos (preparar a sus compañeros que ya tienen un buen desempeño profesional).
- Utilizar motivación y la persuasión (darles recepción, estímulos y realimentación verbal con el fin de levantar su entereza particular).

- Dar protección emocional (para resumir el movimiento y el nerviosismo mediante una mejor delimitación de roles, asistencia en las tareas).

2.2.1.2. Características del Empowerment

Entre las características del empowerment se ha considerado las siguientes:

- a. **Orgullo:** Sentirse bien con las actividades que se realiza dentro de la organización, considerar el gusto por hacer las cosa bien.
- b. **Unión y solidaridad:** Trabajo en quipo
- c. **Voluntad:** Disponibilidad para ser parte del logro de los objetivos y las metas.
- d. **Atención a los detalles:** Estar atentos a los detalles que puedan ocurrir dentro de la organización y no pasar de percibido a los acontecimientos que dañen la productividad y al cliente.
- e. **Credibilidad:** Desempeñarse con metas y objetivos y cumplirlas que cada uno se propone inspirando en la confianza.

2.2.1.2.1. Principios del Empowerment:

1. Demostrar la valoración al personal

El respeto por las personas se puede mostrar a través de sus acciones y palabras, el valor que tiene los colaboradores debe ser único y se debe mostrar a través del aprecio, sin importar la labor que cumpla dentro de la organización. Por ello el valor que tiene como ser humano siempre tiene que ser apreciado.

2. Compartir la visión de liderazgo

Este segundo criterio ayuda a las personas a sentirse parte de la organización, de la misión de donde quiere llegar y ser parte de una cultura organizacional favorable. Por ello es importante que la empresa brinde información y de a conocer la misión, visión y planes estratégicos todo aquello que va enmarcado a la mejora de la empresa. Involucrar todos los trabajadores a ser parte de la mejora continua de la empresa.

3. Compartir objetivos

Compartir los más importantes objetivos ayudan a que el empoderamiento de los empleados trace su curso sin necesidad de supervisión continua, evitando la tentación de la intromisión.

4. Confiar en la gente

Confiar en la capacidad que tiene los colaboradores para tomar decisiones. Cuando los trabajadores reciben una buena capacitación y un buen liderazgo de parte de sus jefes, esto hace que se sientan seguros de sus capacidades, cualidades, actitudes de habilidades y después enfocan todo eso en la forma de desarrollo de las actividades y/o tareas, con el fin de lograr los objetivos.

5. Proporcionar información para la toma de decisiones

Es importante que el colaborador conozca todo lo necesario, para que se sienta seguro de tomar decisiones correctas en beneficio de la empresa.

6. Delegar autoridad

El empresario no solo debe delegar responsabilidades a sus colaboradores, si no también delegar autoridad de esta manera el empleado pueda desarrollar habilidades.

7. Proporcionar retroalimentación

Los empresarios tienen que realizar retroalimentación constantemente, con el fin de que los empleados tomen en cuenta las debilidades y fortalezas. El propósito de la retroalimentación es el reconocimiento y la recompensa, pero por otro lado también es una crítica constructiva, para mejorar cada día.

8. Resolver problemas sin generar conflicto

Cuando se desarrolle un problema en la empresa, lo que se debe es analizar la raíz del problema y preguntarse que está mal, que está sucediendo, no todos los errores son del trabajador. Por ello se debe identificar las fallas y corregirlas siempre manteniendo una postura de un liderazgo con actitud y respeto.

9. Preguntar por soluciones

Cuando se presentan dificultades y/o problemas y el empleado lo manifiesta, siempre debes preguntar al empleado que haría él en ese caso que acciones tomaría frente a ese problema. De esta manera los colaboradores puedan demostrar todas las capacidades que poseen.

10. Dar reconocimiento y recompensa

La motivación juega un papel muy importante para la implementación del empowerment. Cuando el empleado se siente motivado realiza sus actividades con mayor responsabilidad y esto hace que tomen decisiones acertadas.

2.2.1.3. Beneficios del Empowerment

Esta herramienta al ser aplicada forma una nueva empresa, capaz de enfrentar los retos y obstáculos que se presentan como los cambios tecnológicos y la globalización. Algunas de las ventajas que ofrece el Empowerment son:

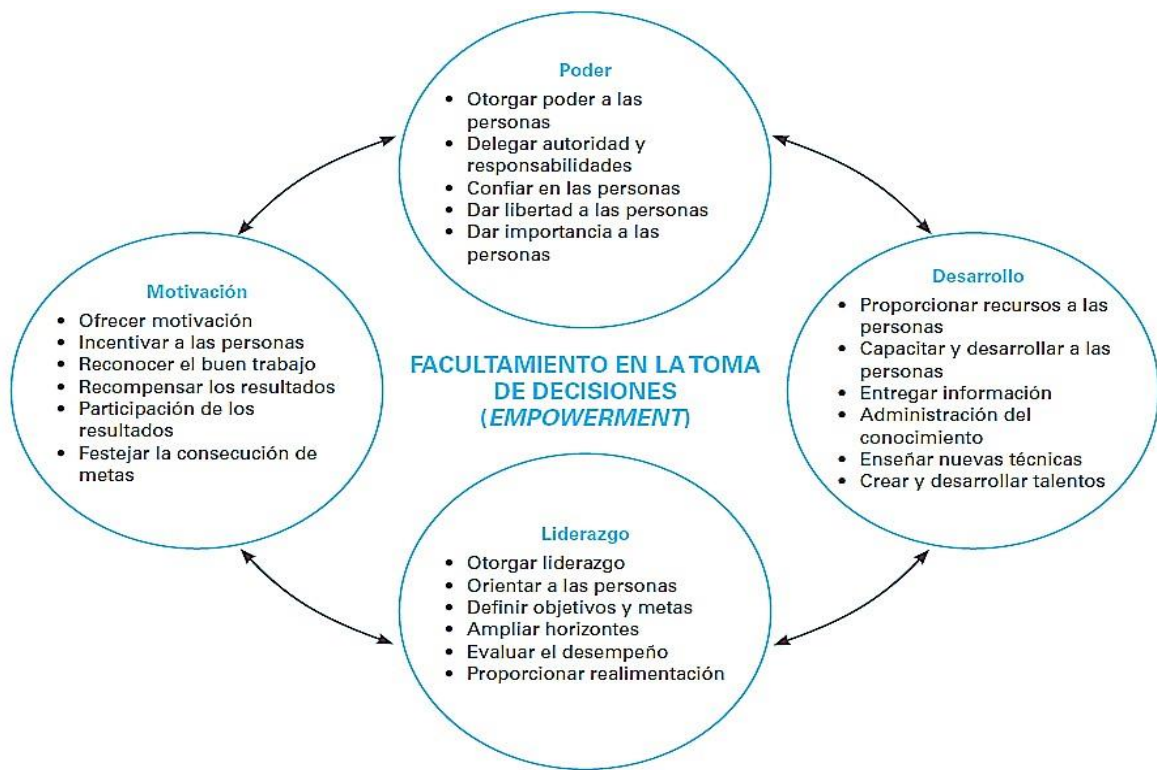
- El incremento de la satisfacción y la credibilidad de las personas que componen la organización.
- El aumento de la responsabilidad, autoridad y compromiso.
- La creatividad se manifiesta en mayor escala, disminuyendo la resistencia al cambio.
- Existe un liderazgo compartido, donde los integrantes de la organización contribuyen al objetivo final.
- Hay una mejoría en la comunicación y las relaciones interpersonales.
- El aumento de la motivación para colaborar, manifestándose una actitud positiva en todas las personas.
- Desarrollo de capacidades, habilidades y actitudes de los colaboradores.

Se dinamiza los procesos para una toma de decisiones más oportuna y eficiente.

Todos estos beneficios desarrollan la productividad, haciendo la organización más eficaz manteniendo a sus demandantes satisfechos y un personal orgulloso y comprometido con la institución.

(WILSON, 2000)“Indudablemente el empowerment es una excelente herramienta que integra todos los recursos, personas, capital, manufactura y tecnología, logrando una comunicación eficaz para mejorar los procesos, alcanzando una organización más productiva, competente y a la vanguardia con los cambios en el contexto actual”.

2.2.2. Definición de dimensiones:



FUENTE: (Chiavenato, Idalberto, 2010, pág. 69)

(Chiavenato, Idalberto, 2010) “Para el mencionado autor el empowmerment es el facultamiento para tomar deciciones, otorgar a los colaboradores poder, la libertad y la informacion correspondiente para que se sientan capaces de tomar deciciones, que los trabajadores sean parte de la organización.

a). Poder: Facultar poder a los trabajadores mediante responsabilidades, tareas, en todas las áreas de la organización, significa que hay una confianza entre jefe y colaborador se manifiesta la importancia que tiene el trabajador dentro de la organización. Por otro lado, también de debe conferir libertad y autonomía para el desarrollo de las actividades.

b). Motivación: La motivación continua es un papel muy importante dentro de la organización, darles reconocimientos por el buen desempeño, recompensar los resultados obtenidos.

c). Desarrollo: Capacitar a los colaboradores, darles los recursos necesarios significa desarrollar sus capacidades, habilidades. Es parte de la capacitación brindarles información de la empresa, enseñarles técnicas nuevas.

d). Liderazgo: El liderazgo correcto dentro de la organización, permite que los trabajadores se enmarquen en los objetivos y metas. Es importante que el líder realice retroalimentación constante para reconocer las debilidades y fortalezas de la organización.

2.2.2.1. Poder

(BLANCHARD, 2011)“Otorgar poder a las personas mediante la delegación de autoridad y responsabilidades en todos los niveles de la organización. Esto significa dar importancia a las personas, confiar en ellas, otorgarles libertad y autonomía de acción.” (pág. 220)

2.2.2.2. Motivación

(URCOLA TELLERIA, La motivación empieza en uno mismo Aspectos básicos para motivar a los demás y motivarse a sí mismo., 2011) “Menciona que la motivación es la situación emocionalmente positiva o negativa, que se produce en un individuo cuando existe un estímulo o incentivo que le proporciona satisfacción a cualquier necesidad, y le provoca desplegar una conducta determinada”.

2.2.2.2.1. Las recompensas de los colaboradores

(RODRIGUEZ GUTIERREZ, Las recompensas de los colaboradores., 2017) “Afirman que el pago no es siempre un factor que impulse de manera importante la motivación en el trabajo. Sin embargo, si motiva a las personas y es frecuente que las empresas subestimen la importancia que tiene el salario para conservar a los talentos notables”.

2.2.2.3. Liderazgo

(EVANS & LINDSAY, Estilos de Liderazgo, 2012) “El liderazgo es importante en todos los tipos de organizaciones, sean pequeñas medianas y grandes empresas constituidas. Es esencial las funciones de un administrador sobre todo de un líder, para conducir al empresa u organización al éxito con eficiencia y eficacia. El liderazgo es el proceso de ejercer influencia sobre una persona o un grupo de personas que se esfuerzan por lograr sus objetivos con la ayuda de un líder y el trabajo en equipo para alcanzar las metas trazadas”.

(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) Considera “El liderazgo es el arte o proceso de influir en las personas para que participen dispuestos y con entusiasmo hacia el logro de las metas del grupo”.

Según los diferentes autores mencionados nos da a conocer diferentes puntos de vista pero estas están relacionadas entre sí por que llegan a la misma conclusión en los diferentes puntos de vista el liderazgo la cual es que es la capacidad que tiene una persona para poder liderar un grupo de personas dentro de una organización y que puede influir en otra persona y que cuenta con habilidades para hacer que sus objetivos y metas sean compartidas por estos; entonces allí nos muestra lo importante que es el liderazgo dentro de una organización y un trabajo en equipo para lograr sus objetivos ya sea personal u organizacionales en la actualidad se requiere líderes con ciertas capacidades que trabajen con eficiencia y eficacia para el logro de los objetivos de la organización.

2.2.2.3.1. Modelo de liderazgo para el Empowerment

(DRUCKER, 2010) “La mayoría de los líderes está de acuerdo que la organización jerárquica, rígida y voluminosa ha sobrevivido a su utilidad. Las tareas de liderazgo son demasiado complejas para que una sola persona tenga todas las respuestas. La información y el conocimiento están más fácilmente al alcance de todos que de una sola persona, por suerte que los niveles excesivos de gerencia ya no son necesarios no apropiado”. “El antiguo modelo tradicional para líderes que buscaba llegar a la cima estimulada al acaparamiento del poder y la influencia por fortuna las organizaciones se

han estado reestructurando para liberarse de ese modelo y equiparse totalmente para alcanzar el éxito deseado”.

(DRUCKER, 2010) “En los actuales momentos se requiere de un nuevo modelo para construir una empresa de clase mundial, alto desempeño para movilizar el potencial latente de la gente y para enfrentar los retos de la competencia, este modelo de liderazgo ara el empowerment se desplaza del poder de la posición hacia el poder de la gente e el cual todas las personas se les dan roles de liderazgo de manera que puedan con la mejor de sus capacidades tomar decisiones”.

El empowerment permite a los jefes de las empresas se concentren en necesidades más amplia como la formulación de nuevas visiones, la determinación de estrategias y prioridades y el entrenamiento de equipos y la concentración de una cultura que sustente la excelencia.

2.2.2.4. Desarrollo

“Proporcionar recursos para facilitar la capacitación y el desarrollo personal y profesional significa adiestrar a las personas continuamente, ofrecerles información y conocimientos, enseñarles nuevas técnicas, y crear y desarrollar talentos en la organización”. (Chiavenato, Idalberto, 2010).

2.2.2.5. Gestión de Calidad

(Miranda Gonzales, 2012) “La gestión de calidad trata de cuidar tanto la calidad de servicio que ofrece al mercado, como la organización necesaria para alcanzar y

mantener dicha calidad. Sin embargo, demostrar una calidad de servicio no es tarea sencilla, ya que no es fácil recurrir a estándares o norma sobre calidad en servicios”. Los estándares los debe marcar la propia organización, definiéndolos en función de las expectativas de los clientes, de su grado de satisfacción y de la oferta de la competencia. Por el contrario, la calidad de la organización si tiene una para normalizar su gestión y su evaluación si en los dos marcos basados en el ámbito europeo: las normas ISO 9000 y el molde europeo de calidad (EFQM).

2.2.2.6. Micro y pequeñas empresas

La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) “es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

“Las micro y pequeñas empresas se inscriben en un registro que se denomina REMYPE.” (SUNAT, 2019)

2.3. Hipótesis

(FIDIAS G, 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”.

III. METODOLOGÍA

4.1. El tipo de investigación

(BERNAL TORRES, 2010)“La investigación es de tipo cuantitativo porque confirma la obtención de datos sin manipulación”.

Del mismo modo el presente proyecto de investigación por su carácter en media será de tipo cuantitativo, ya que durante la investigación se hará uso del cuestionario a los trabajadores y gerentes encargados de las micro y pequeñas empresas del rubro transporte de pasajeros del Terrapuerto Los Libertadores de América de la ciudad de Ayacucho, de este modo se podrá recoger información verídica para poder realizar de manera el proyecto de investigación.

4.2. Nivel de la investigación

Para realizar el presente trabajo de investigación se utilizará el nivel de investigación la cual es descriptivo, ya que se pretende comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos del problema planteado.

La investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

4.3. Diseño de la investigación

La investigación está identificada en las micro y pequeñas empresas de transporte interprovinciales de pasajeros del Terrapuerto Los Libertadores de América Ayacucho, para lo cual se realizará una investigación cuantitativa a nivel de la investigación descriptiva, porque se describen las diferentes características de la variable de esta investigación.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizará el diseño no experimental – transversal - descriptivo.

No experimental, porque se realizará sin operar premeditadamente las variables, es decir, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto. Es Transversal, porque el estudio se realizará en un determinado espacio de tiempo. Descriptivo, porque solo se describirán las partes más relevantes de las variables en estudio.

4.4. La población y muestra

4.4.1. Población

La población estará conformada por 18 trabajadores de las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L.

Según el autor (HERNANDEZ SEMPIERI, 2010) Comprende que el tamaño de la muestra será lo mismo que la población siempre en cuando sea menor a 50.

La población o el universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, debe situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y el tiempo, ya que las características de la población no solo dependen de los objetivos de la investigación, sino de otras razones prácticas. Además, el universo puede ser finito, cuando está constituido por el número limitado de las unidades y el universo infinito es cuando está formado por una cantidad ilimitada de elementos, un estudio no será mejor por tener una población más grande; la calidad de un trabajo investigativo estriba en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema.

4.5. Definición y operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

TITULO: EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL: CASO TRANSPORTE DIVINO SEÑOR TOURS E.I.R.L. DISTRITO DE AYACUHO, 2020.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN						
VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
EMPOWERMENT	Según (Chiavenato, Idalberto, 2010) “Consiste en brindar a las personas poder, autoridad, información y herramientas como la motivación y liderazgo que son necesarias para la toma de decisiones y de esta manera participar activamente en la organización, para realizar tareas con mayor autonomía, libertad y confianza. Es un paso más allá del desarrollo de equipos”.	Se pretenderá identificar las características de las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial caso: Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. de la región de Ayacucho.	PODER	<ul style="list-style-type: none"> Delegación de autoridad y responsabilidad. 	¿A Ud. en alguna oportunidad le han delegado autoridad para toma decisiones? ¿A Ud. le designan responsabilidades dentro de la organización?	Escala de Likert Marcar 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				<ul style="list-style-type: none"> Confianza 	¿Considera que existe confianza entre sus jefes y Ud.?	
				<ul style="list-style-type: none"> Compromiso 	¿Ud. se siente comprometido con la empresa?	
				<ul style="list-style-type: none"> Toma de decisiones 	¿Ud. toma decisiones en la empresa?	
			MOTIVACION	<ul style="list-style-type: none"> Incentivos económicos. 	¿A Ud. le brindan incentivos económicos?	
				<ul style="list-style-type: none"> Incentivos no económicos 	¿A Ud. lo incentivan de manera verbal? ¿A Ud. lo incentivan subiéndolo de puesto de trabajo?	
				<ul style="list-style-type: none"> Recompensas 	¿Considera que te brindan recompensas por el logro de metas?	
				<ul style="list-style-type: none"> Orientación 	¿Considera que recibe orientaciones motivacionales?	
			LIDERAZGO	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo en equipo 	¿En la organización donde laboral se realiza el trabajo en equipo?	
				<ul style="list-style-type: none"> Comunicación 	¿Considera que existe comunicación en la organización?	
				<ul style="list-style-type: none"> Empatía 	¿Ud. práctica la empatía (se pone en lugar del otro)?	
				<ul style="list-style-type: none"> Definir Objetivos y metas. 	¿Ud. tiene claro cuál es el objetivo y la meta de la empresa?	
				<ul style="list-style-type: none"> Retroalimentación 	¿Considera que la empresa cuando no marcha bien realiza retroalimentación?	
				<ul style="list-style-type: none"> Capacitar y desarrollar. 	¿Considera que en la organización lo capacitan para desarrollarse Como profesional?	
			DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> Entregar información 	¿Considera que le brindan información de la empresa?	
				<ul style="list-style-type: none"> Enseñar nuevas técnicas 	¿Considera que la empresa le enseña tecnicas nuevas?	
<ul style="list-style-type: none"> Crear y desarrollar talento 	¿Considera que la empresa ayuda a crear y desarrollar talentos?					
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de actitudes 	¿Considera que en la empresa desarrolla actitudes?					

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas de investigación

Se realizó a través de un cuestionario con la finalidad de recoger datos de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. en el distrito de Ayacucho. En el año 2020.

4.6.1. Instrumento de investigación

Para el recojo de la información de la investigación se aplicará un cuestionario el cual consta de 20 preguntas, estas relacionadas sobre el empowerment en las micro y pequeñas empresas rubro transporte de interprovincial caso: Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. en la ciudad de Ayacucho.

4.7. Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizará el programa Excel. Luego se realizará el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que será validado con el método de juicio del experto.

4.8. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL: CASO TRANSPORTE DIVINO SEÑOR TOURS E.I.R.L. DISTRITO DE AYACUCHO, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema Principal: ¿Cuáles son las características del Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020?</p>	<p>Objetivo General: Identificar las características del Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.</p> <p>Objetivos Específicos: O1.- Identificar las características del poder en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. O2.- Identificar las características de la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. O3.- Identificar las características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. O4.- Identificar las características del desarrollo en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. O5.- Elaborar un plan de mejora del empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.</p>	<p>(FIDIAS G, 2012) Por ser una investigación con diseño descriptivo no se formulará hipótesis de investigación.</p>	Variable de investigación	Poder	<ul style="list-style-type: none"> - Delegación de autoridad y responsabilidad. - Confianza - Compromiso - Toma de decisiones 	<p>Tipo de la investigación El tipo de investigación es aplicada cuantitativa.</p> <p>Nivel de la investigación Investigación descriptiva</p> <p>Diseño de la investigación No experimental(transversal) Porque se recolectará los datos en un solo momento, en un tiempo único.</p> <p>Recolección de información</p> <p>Población: 18 trabajadores de las micro y pequeñas empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho del año 2020.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos: La técnica es la encuesta y el instrumento es el cuestionario.</p>
			Empowerment	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Incentivos económicos. - Incentivos no económicos - Recompensas - Orientación 	
				Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Comunicación - Empatía - Definir Objetivos y metas. - Retroalimentación - Capacitar y desarrollar. 	
				Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Entregar información - Enseñar nuevas técnicas. - Crear y desarrollar talentos. - Desarrollo de actitudes 	

4.9. Principios éticos

El presente trabajo de investigación formativa tiene como finalidad conocer las características del empowerment en las micro y pequeñas empresas de transporte interprovincial caso: Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. en la ciudad de Ayacucho, así mismo poder dar a conocer las propuestas de mejora, para lo cual se utilizó el instrumento y el método de investigación cuantitativo mediante la utilización de cuestionarios donde en primer lugar se respeta las opiniones de las personas así mismo se respeta la identidad del encuestado. En los resultados obtenidos se considera la veracidad de los resultados por sobre todas las cosas. Por otro lado, la investigación se realiza con independencia de criterio, honestidad, imparcialidad, pluralismo y responsabilidad social.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Tabla 1: Edad

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
16 a 18 años	0	0	0%
19 a 21 años	0	0	0%
22 años a más	18	1	100%
TOTAL	18	1	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los colaboradores.

ELABORACIÓN: Propia

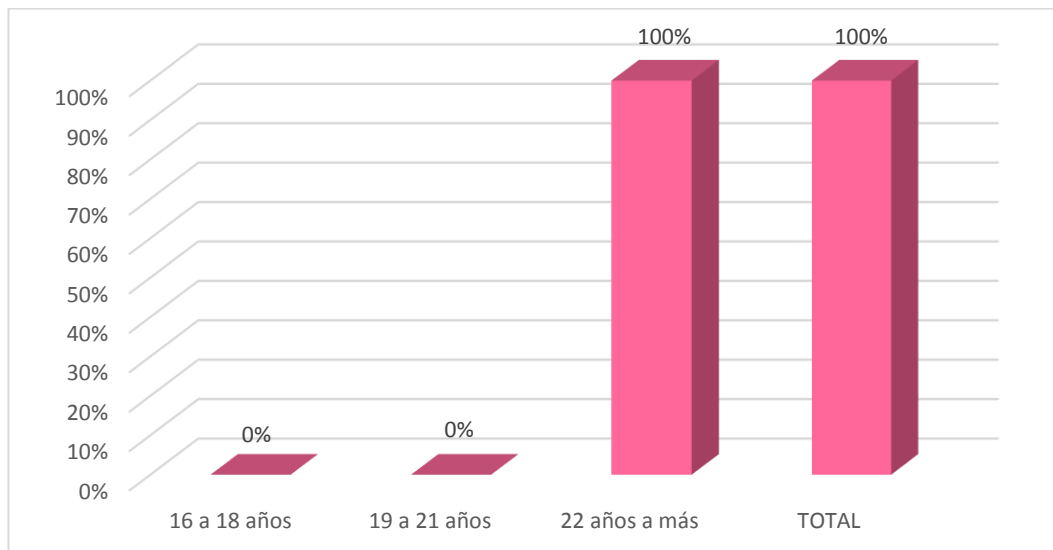


Figura 1: Edad

ELABORACIÓN: Propia

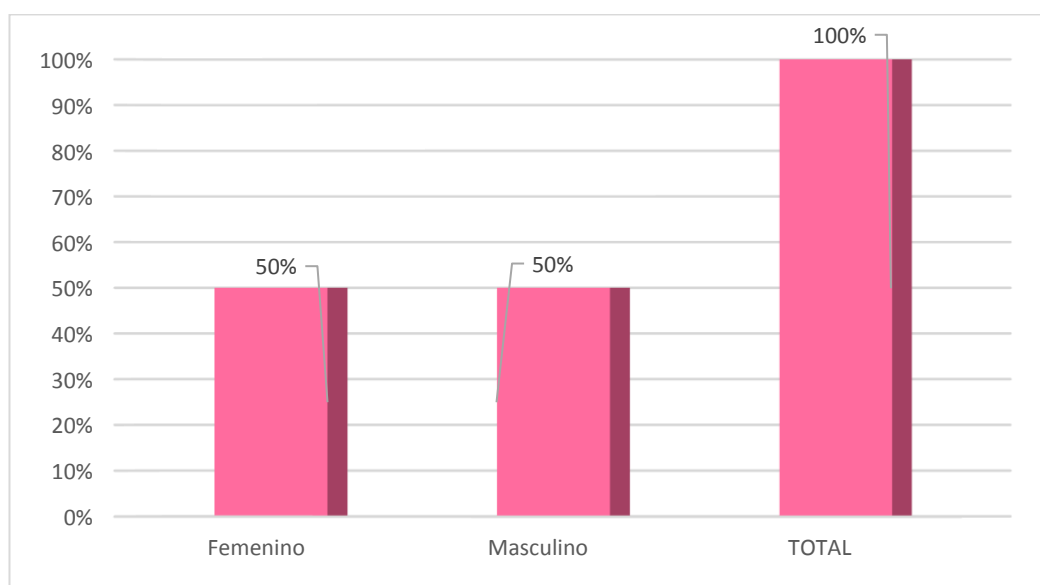
INTERPRETACIÓN: De la tabla 1 y figura 1, del total de encuestados (18 colaboradores) el 100% tienen de 22 años a más, es decir que el total de encuestados está conformado por personas que tienen el rango de edad de 22 años a más. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, tienen de 22 años a más.

Tabla 2: Género

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
FEMENINO	9	0.5	50%
MASCULINO	9	0.5	50%
TOTAL	18	1	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los colaboradores.

ELABORACIÓN: Propia



ELABORACIÓN: Propia

Figura 2: Género

INTERPRETACIÓN: De la tabla 2 y figura 2, del total de encuestados (18 colaboradores) el 50 % son del género masculino y el 50% son del género femenino.

Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, la mitad de los colaboradores son de género femenino y la otra mitad son de género masculino.

Tabla 3: ¿A Ud. en alguna oportunidad le han delegado autoridad para tomar decisiones?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
NUNCA	3	0.16	16%
CASI NUNCA	6	0.34	34%
A VECES	8	0.45	45%
CASI SIEMPRE	0	0	0%
SIEMPRE	1	0.05	5%
TOTAL	18	1	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los colaboradores.

ELABORACIÓN: Propia

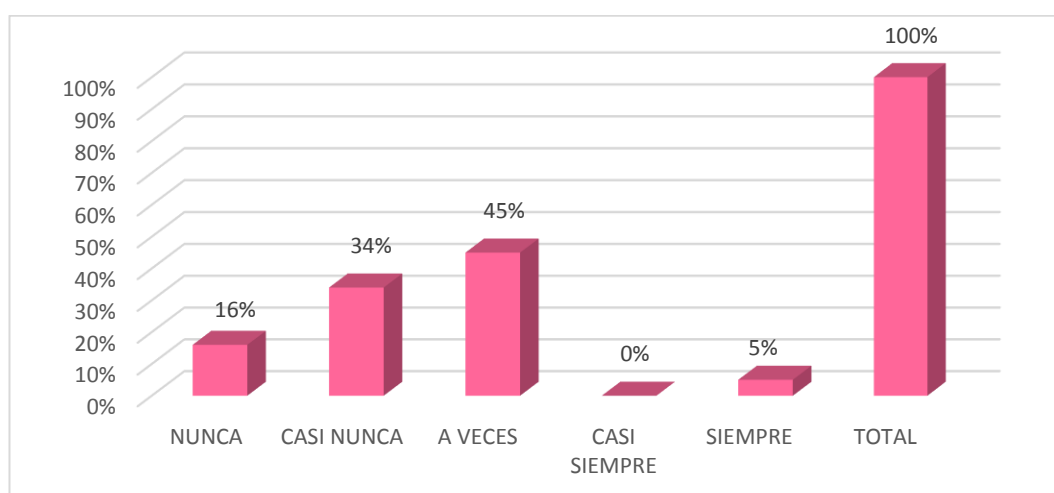


Figura 3: ¿A Ud. en alguna oportunidad le han delegado autoridad para tomar decisiones?

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

De la tabla 3 y figura 3, del total de encuestados (18 colaboradores), el 16% manifiesta que nunca le han delegado autoridad para tomar decisiones. El 34% manifiesta que casi nunca le han delegado autoridad para tomar decisiones. El 45% manifiesta que a veces le han delegado autoridad para tomar decisiones y el 5% manifiesta que siempre le han delegado autoridad para tomar decisiones. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no delega autoridad en un porcentaje alto.

Tabla 4: ¿A Ud. le designan responsabilidades dentro de la organización?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
NUNCA	0	0	0%
CASI NUNCA	0	0	0%
A VECES	1	0.05	5%
CASI SIEMPRE	3	0.17	17%
SIEMPRE	14	0.78	78%
TOTAL	18	1	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los colaboradores.

ELABORACIÓN: Propia

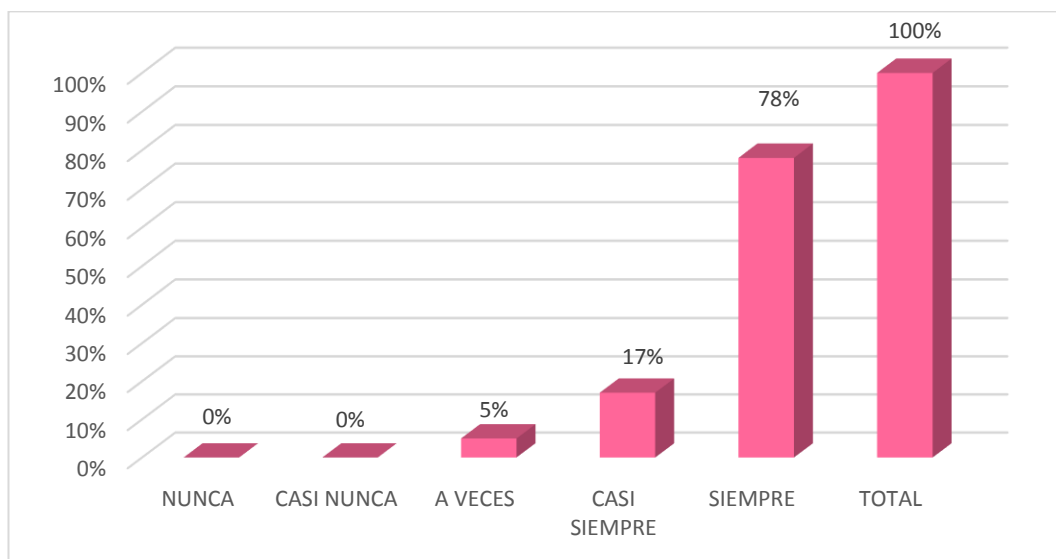


Figura 4: ¿A Ud. le designan responsabilidades dentro de la organización?

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

De la tabla 4 y figura 4, del total de encuestados (18 colaboradores), el 5% manifiesta que a veces le designan responsabilidades en la organización. El 17% manifiesta que casi siempre le designan responsabilidades en la organización. El 78% manifiesta que siempre le designan responsabilidades en la organización. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario si designa responsabilidades en un porcentaje alto.

Tabla 5: ¿Considera que existe confianza entre su jefe y Ud.?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
NUNCA	0	0	0%
CASI NUNCA	2	0.11	11%
A VECES	6	0.33	33%
CASI SIEMPRE	7	0.39	39%
SIEMPRE	3	0.17	17%
TOTAL	18	1	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los colaboradores.

ELABORACIÓN: Propia.

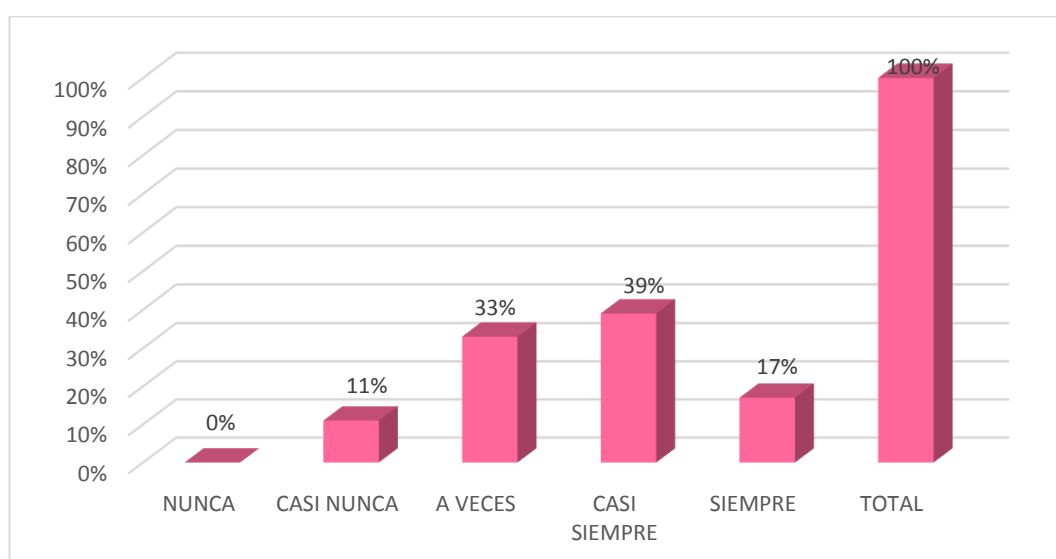


Figura 5: ¿Considera que existe confianza entre su jefe y Ud.?

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

De la tabla 5 y figura 5, del total de encuestados (18 colaboradores), el 11% manifiesta que casi nunca existe confianza con su jefe. El 33% consideran que a veces existe confianza con su jefe. El 39% manifiesta que casi siempre existe confianza con su jefe. El 17% manifiesta que siempre existe confianza con su jefe. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, si existe confianza entre el jefe y sus colaboradores, en un porcentaje alto.

Tabla 6: ¿Ud. se siente comprometido con la empresa?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
NUNCA	0	0	0%
CASI NUNCA	0	0	0%
A VECES	0	0	0%
CASI SIEMPRE	6	0.33	33%
SIEMPRE	12	0.67	67%
TOTAL	18	1	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los colaboradores.

ELABORACIÓN: Propia.

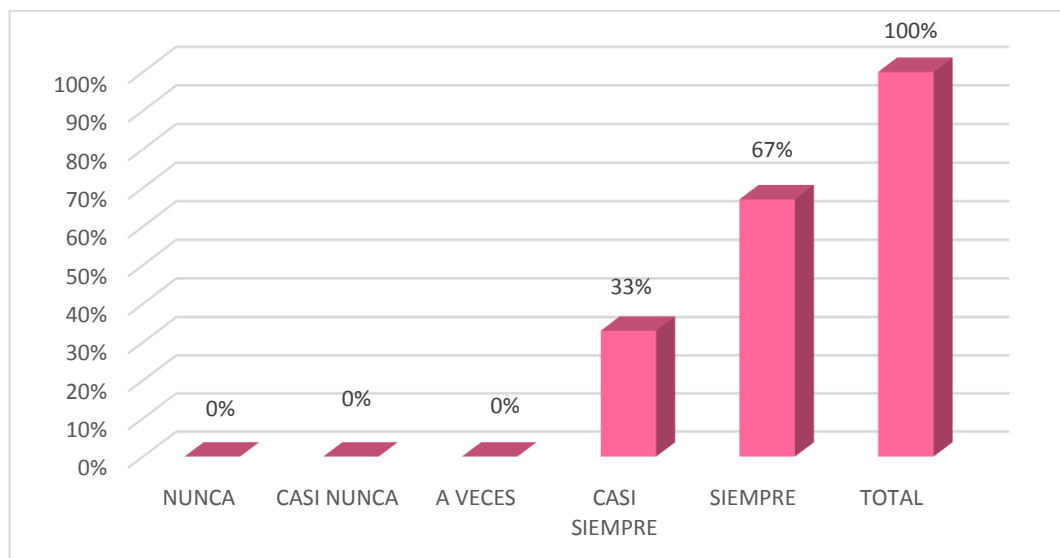


Figura 6: ¿Ud. se siente comprometido con la empresa?

ELABORACIÓN: Propia.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla 6 y figura 6, del total de encuestados (18 colaboradores), el 33% manifiestan que casi siempre se sienten comprometidos con la empresa y el 67% manifiestan que siempre se sienten comprometidos con la empresa. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, se sienten comprometidos con la empresa en un porcentaje alto.

Tabla 7: ¿Ud. toma decisiones en la empresa?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
NUNCA	7	0.39	39%
CASI NUNCA	4	0.22	22%
A VECES	6	0.33	33%
CASI SIEMPRE	0	0	0%
SIEMPRE	1	0.06	6%
TOTAL	18	1	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los colaboradores.

ELABORACIÓN: Propia.

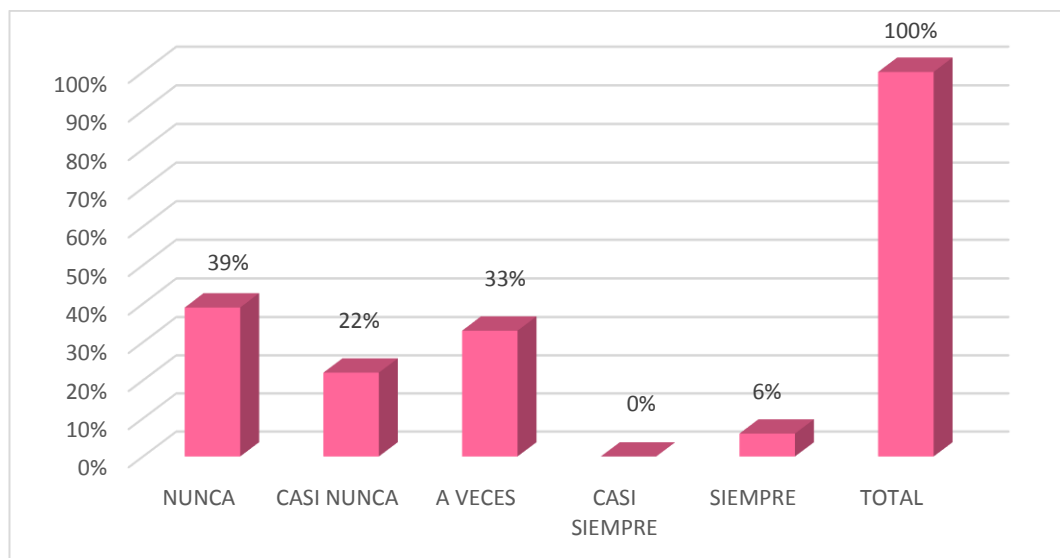


Figura 7: ¿Ud. toma decisiones en la empresa?

ELABORACIÓN: Propia.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla 7 y figura 7, del total de encuestados (18 colaboradores), el 39% manifiestan que nunca toman decisiones en la empresa. El 22% manifiestan que casi nunca toman decisiones en la empresa. El 33% manifiestan que a veces toman decisiones en la empresa y el 6% manifiestan que siempre toman decisiones en la empresa. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no permite que los trabajadores tomen decisiones en un porcentaje alto.

Tabla 8 : ¿A Ud. le brindan incentivos económicos?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
NUNCA	10	0.56	56%
CASI NUNCA	7	0.39	39%
A VECES	1	0.05	5%
CASI SIEMPRE	0	0	0%
SIEMPRE	0	0	0%
TOTAL	18	1	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los colaboradores.

ELABORACIÓN: Propia.

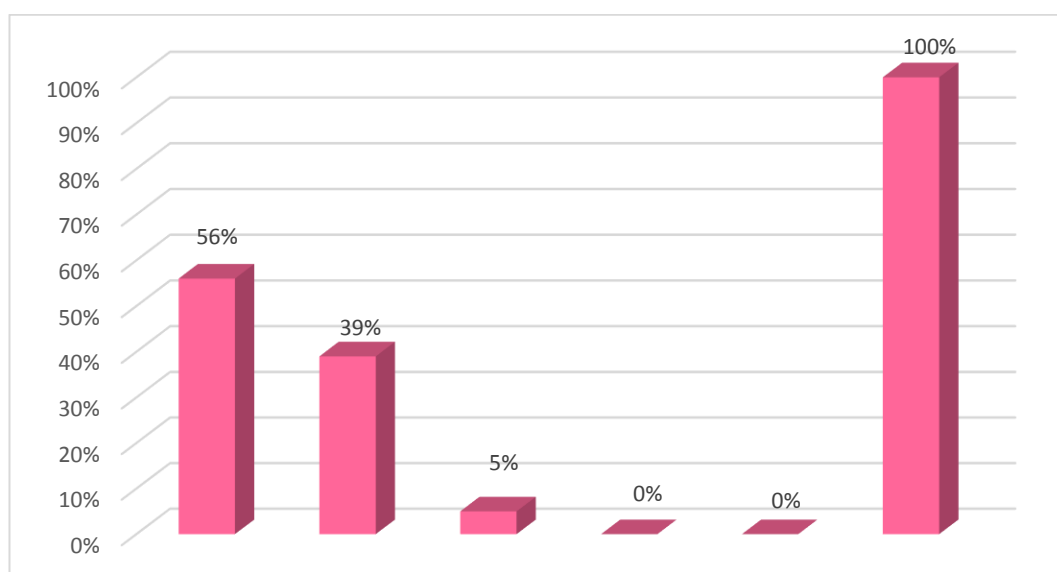


Figura 8 : ¿A Ud. le brindan incentivos económicos?

ELABORACIÓN: Propia.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla 8 y figura 8, del total de encuestados (18 colaboradores), el 56% manifiestan que nunca le brindan incentivos económicos. El 39% manifiestan que casi nunca le brindan incentivos económicos. El 5% manifiestan que a veces le brindan incentivos económicos. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no brinda incentivos económicos a sus colaboradores en un porcentaje alto.

Tabla 9: ¿A Ud. lo incentivan de manera verbal?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
NUNCA	8	0.44	44%
CASI NUNCA	4	0.22	22%
A VECES	5	0.28	28%
CASI SIEMPRE	1	0.06	6%
SIEMPRE	0	0	0%
TOTAL	18	1	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los colaboradores.

ELABORACIÓN: Propia.

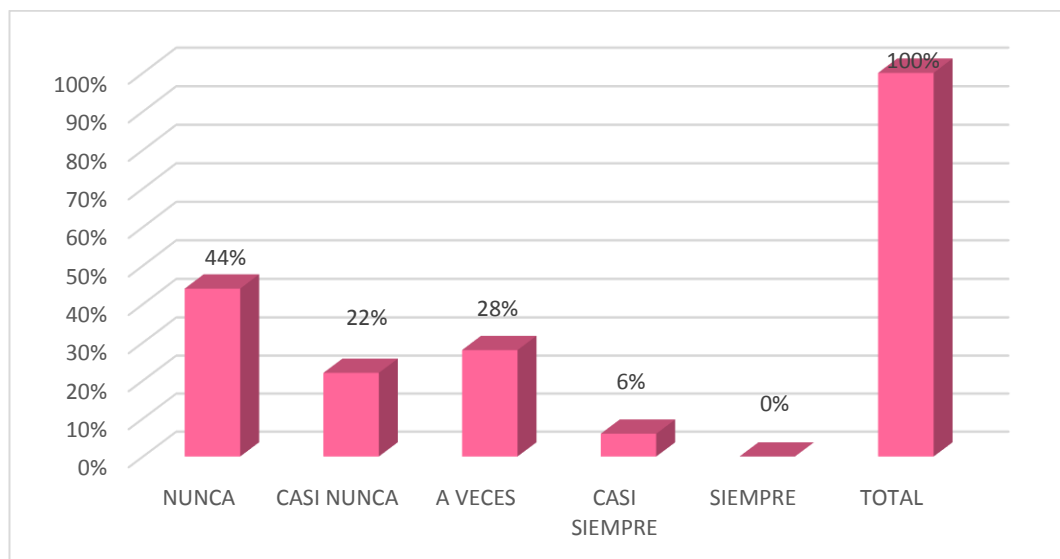


Figura 9: ¿A Ud. lo incentivan de manera verbal?

ELABORACIÓN: Propia.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla 9 y figura 9, del total de encuestados (18 colaboradores), el 44% manifiestan que nunca lo incentivan de manera verbal. El 22% manifiestan que casi nunca lo incentivan de manera verbal. El 28% manifiestan que a veces lo incentivan de manera verbal y el 6% manifiestan que casi siempre lo incentivan de manera verbal. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no incentiva de manera verbal, en un porcentaje alto.

Tabla 10: ¿A Ud. lo incentivan subiéndole de puesto de trabajo?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
NUNCA	9	0.5	50%
CASI NUNCA	9	0.5	50%
A VECES	0	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0	0%
SIEMPRE	0	0	0%
TOTAL	18	1	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los colaboradores.

ELABORACIÓN: Propia.

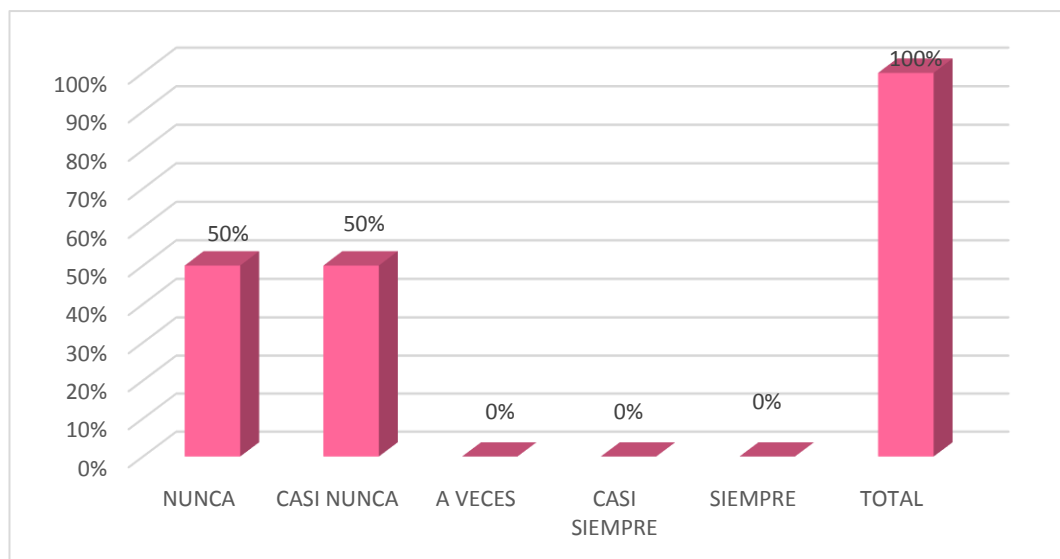


Figura 10: ¿A Ud. lo incentivan subiéndole de puesto de trabajo?

ELABORACIÓN: Propia.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla 10 y figura 10, del total de encuestados (18 colaboradores), el 50% manifiestan que nunca lo incentivan subiéndole de puesto de trabajo y el 50% manifiestan que casi nunca lo incentivan subiéndole de puesto de trabajo. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no incentiva subiendo de puesto a sus trabajadores, en un porcentaje alto.

Tabla 11: ¿Considera que te brindan recompensas por el logro de las metas?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
NUNCA	11	0.61	61%
CASI NUNCA	4	0.22	22%
A VECES	2	0.11	11%
CASI SIEMPRE	1	0.06	6%
SIEMPRE	0	0	0%
TOTAL	18	1	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los colaboradores.

ELABORACIÓN: Propia.

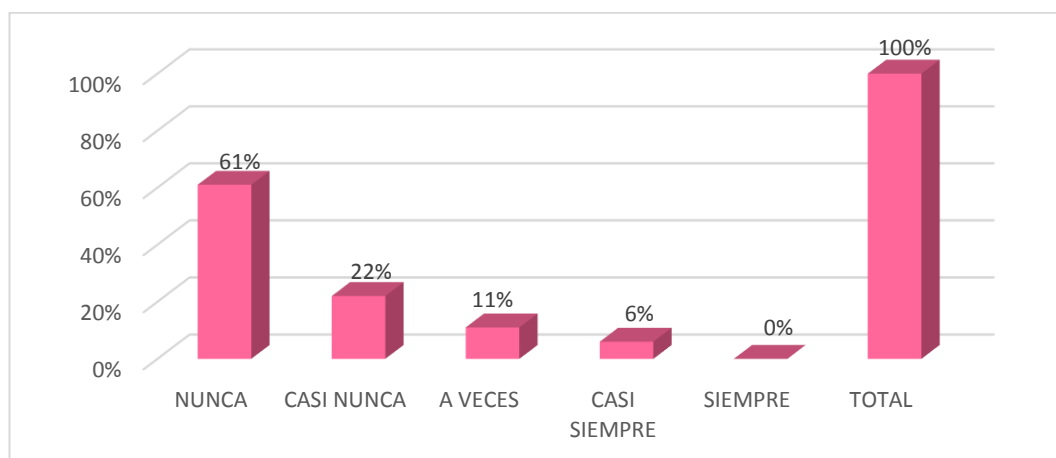


Figura 11: ¿Considera que te brindan recompensas por el logro de las metas?

ELABORACIÓN: Propia.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla 11 y figura 11, del total de encuestados (18 colaboradores), el 61% manifiestan que nunca le brindan recompensas por el logro de las metas. El 22% manifiestan que casi nunca le brindan recompensas por el logro de las metas. El 11% manifiestan que a veces le brindan recompensas por el logro de las metas y el 6% manifiestan que casi siempre le brindan recompensas por el logro de las metas. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no brinda recompensas por el logro de las metas, en un porcentaje alto.

Tabla 12: ¿Considera que recibe orientaciones motivacionales?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
NUNCA	10	0.56	56%
CASI NUNCA	2	0.11	11%
A VECES	6	0.33	33%
CASI SIEMPRE	0	0	0%
SIEMPRE	0	0	0%
TOTAL	18	1	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los colaboradores.

ELABORACIÓN: Propia.

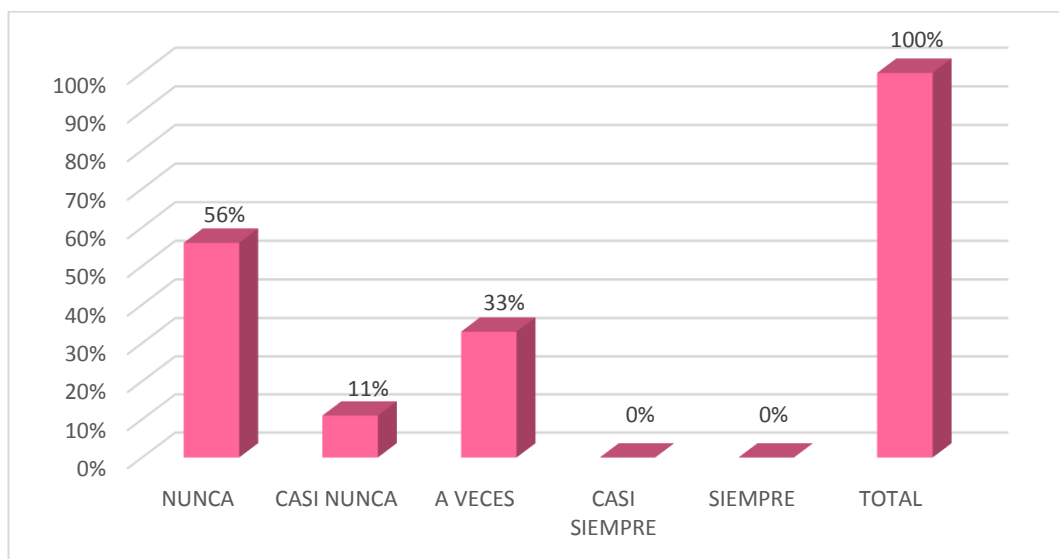


Figura 12: ¿Considera que recibe orientaciones motivacionales?

ELABORACIÓN: Propia.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla 12 y figura 12, del total de encuestados (18 colaboradores), el 56% considera que nunca reciben orientaciones motivacionales. El 11% considera que casi nunca reciben orientaciones motivacionales y el 33% considera que a veces reciben orientaciones motivacionales. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no brinda orientaciones motivacionales, en un porcentaje alto.

Tabla 13: ¿En la organización donde labora se realiza el trabajo en equipo?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
NUNCA	0	0	0%
CASI NUNCA	1	0.05	5%
A VECES	15	0.83	83%
CASI SIEMPRE	1	0.06	6%
SIEMPRE	1	0.06	6%
TOTAL	18	1	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los colaboradores.

ELABORACIÓN: Propia.

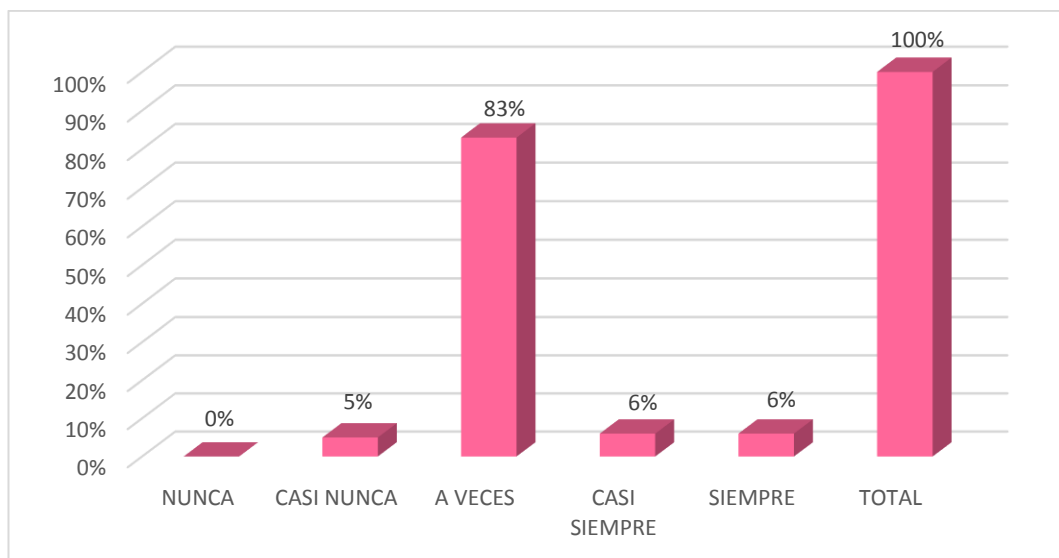


Figura 13: ¿En la organización donde labora se realiza el trabajo en equipo?

ELABORACIÓN: Propia.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla 13 y figura 13, del total de encuestados (18 colaboradores), el 5% considera que nunca se realiza trabajos en equipo. El 83% manifiestan que casi nunca se realiza trabajos en equipo. El 6% considera que casi siempre se realiza trabajos en equipo y el 6% considera que siempre se realiza trabajos en equipo. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, la mitad de los colaboradores realizan trabajo en equipo y la otra mitad no realizan trabajo en equipo.

Tabla 14: ¿Considera que existe comunicación en la organización?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00	0%
CASI NUNCA	0	0.00	0%
A VECES	13	0.72	72%
CASI SIEMPRE	4	0.22	22%
SIEMPRE	1	0.06	6%
TOTAL	18	1.00	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los colaboradores.

ELABORACIÓN: Propia.

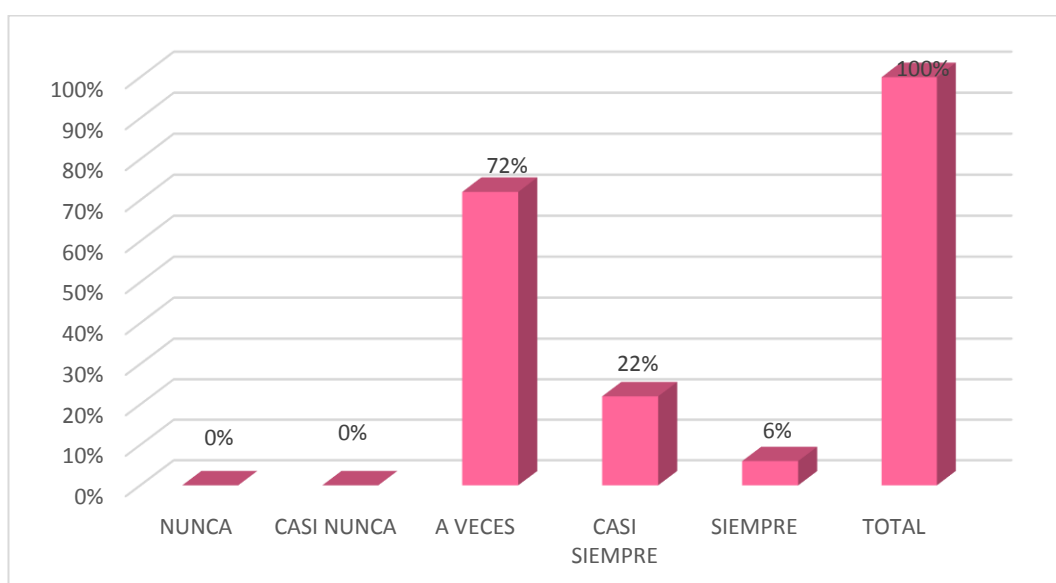


Figura 14: ¿Considera que existe comunicación en la organización?

ELABORACIÓN: Propia.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla 14 y figura 14, del total de encuestados (18 colaboradores), el 72% consideran que a veces existe comunicación en la organización. El 22% consideran que casi siempre existe comunicación en la organización. El 6 % consideran que siempre existe comunicación en la organización. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, si existe la comunicación en un porcentaje alto.

Tabla 15: ¿Ud. practica la empatía (se pone en lugar del otro)?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00	0%
CASI NUNCA	0	0.00	0%
A VECES	0	0.00	0%
CASI SIEMPRE	8	0.44	44%
SIEMPRE	10	0.56	56%
TOTAL	18	1	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los colaboradores.

ELABORACIÓN: Propia.

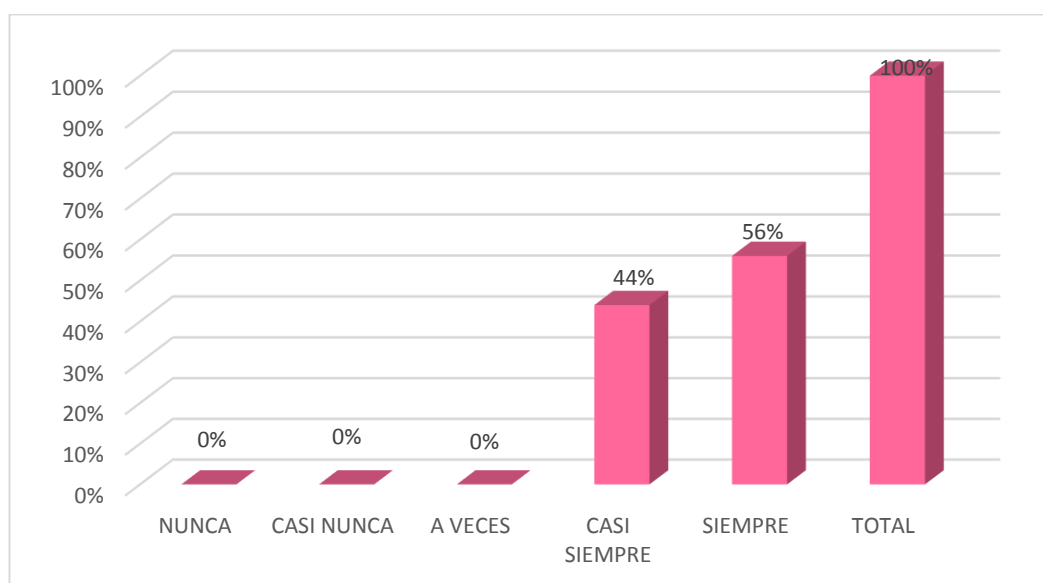


Figura 15: ¿Ud. practica la empatía (se pone en lugar del otro)?

ELABORACIÓN: Propia.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla 15 y figura 15, del total de encuestados (18 colaboradores), el 44% consideran que casi siempre practican la empatía y se ponen en lugar del otro y el 56% consideran que siempre practican la empatía y se ponen en lugar del otro. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, los colaboradores practican la empatía, en un porcentaje alto.

Tabla 16: ¿Ud. tiene claro cuál es el objetivo y la meta de la empresa?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.00	0%
CASI NUNCA	0	0.00	0%
A VECES	3	0.17	17%
CASI SIEMPRE	7	0.39	39%
SIEMPRE	8	0.44	44%
TOTAL	18	1	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los colaboradores.

ELABORACIÓN: Propia.

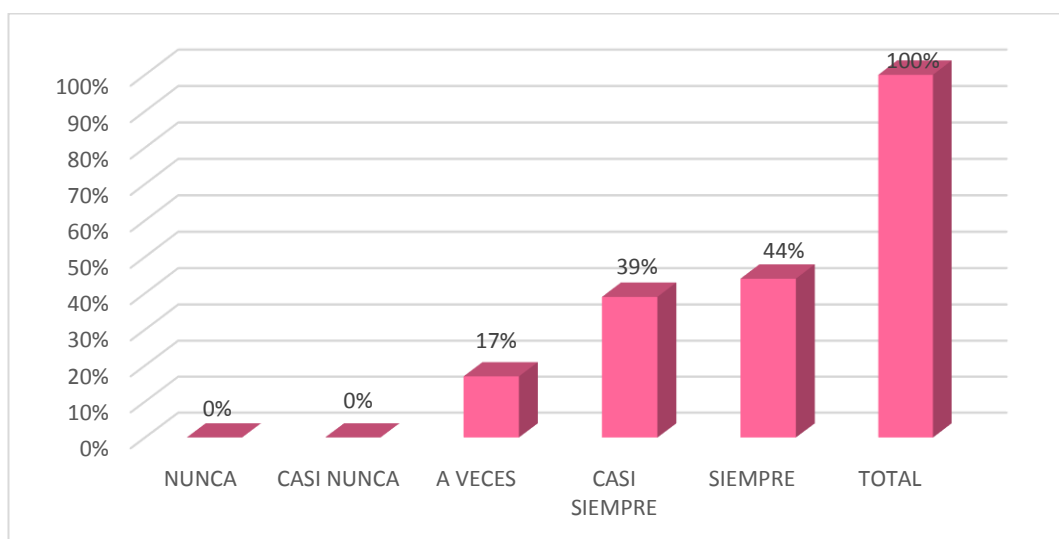


Figura 16: ¿Ud. tiene claro cuál es el objetivo y la meta de la empresa?

ELABORACIÓN: Propia.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla 16 y figura 16, del total de encuestados (18 colaboradores), el 17% considera que a veces tiene claro el objetivo y la meta de la empresa. El 39% considera que casi siempre tiene claro el objetivo y la meta de la empresa. El 44% considera que siempre tiene claro el objetivo y la meta de la empresa. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, los colaboradores tienen claro cuál es el objetivo y la meta de la empresa en un porcentaje alto.

Tabla 17: ¿Considera que la empresa cuando no marcha bien realiza retroalimentación?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
NUNCA	8	0.44	44%
CASI NUNCA	7	0.39	39%
A VECES	3	0.17	17%
CASI SIEMPRE	0	0.00	0%
SIEMPRE	0	0.00	0%
TOTAL	18	1	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los colaboradores.

ELABORACIÓN: Propia.

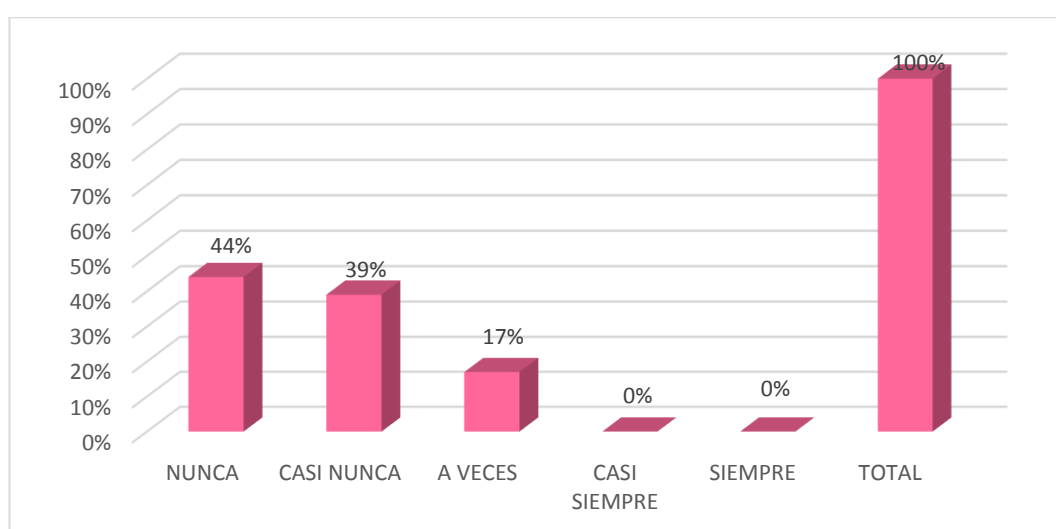


Figura 17: ¿Considera que la empresa cuando no marcha bien realiza retroalimentación?

ELABORACIÓN: Propia.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla 17 y figura 17, del total de encuestados (18 colaboradores), el 44% considera que nunca realizan retroalimentación cuando la empresa no marcha bien. El 39% considera que casi nunca realizan retroalimentación cuando la empresa no marcha bien. El 17% considera que a veces realizan retroalimentación cuando la empresa no marcha bien. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no realiza retroalimentación cuando la empresa no marcha bien, en un porcentaje alto.

Tabla 18: ¿Considera que en la organización lo capacitan para desarrollarse como profesional?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
NUNCA	8	0.44	44%
CASI NUNCA	7	0.39	39%
A VECES	3	0.17	17%
CASI SIEMPRE	0	0.00	0%
SIEMPRE	0	0.00	0%
TOTAL	18	1	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los colaboradores.

ELABORACIÓN: Propia.

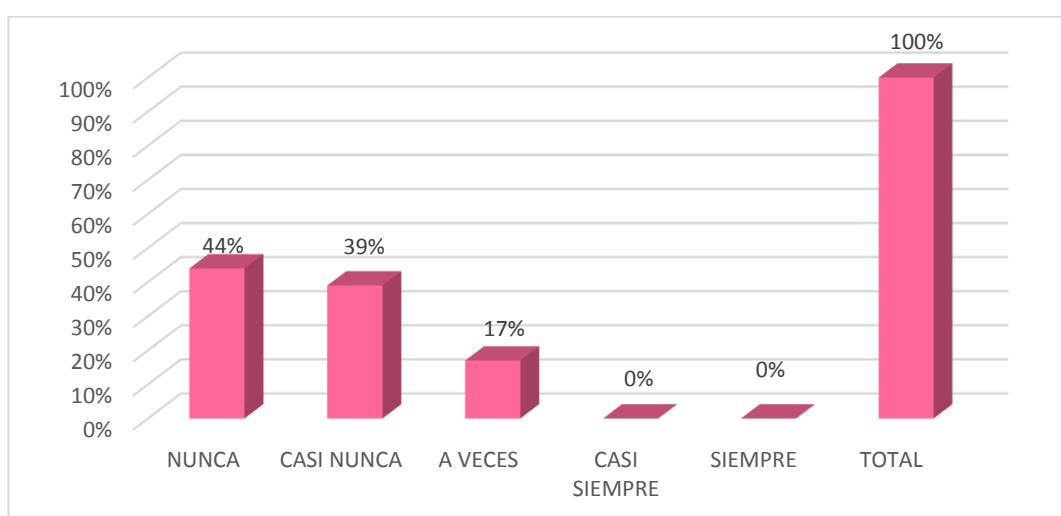


Figura 18: ¿Considera que en la organización lo capacitan para desarrollarse como profesional?

ELABORACIÓN: Propia.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla 18 y figura 18, del total de encuestados (18 colaboradores), el 44% considera que nunca lo capacitan para desarrollarse como profesional. El 39% considera que casi nunca lo capacitan para desarrollarse como profesional. El 17% considera a veces lo capacitan para desarrollarse como profesional. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no capacitan a sus colaboradores para desarrollarse como profesional, en un porcentaje alto.

Tabla 19: ¿ Considera que le brindan información de la empresa?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
NUNCA	8	0.44	44%
CASI NUNCA	4	0.22	22%
A VECES	2	0.11	11%
CASI SIEMPRE	3	0.17	17%
SIEMPRE	1	0.06	6%
TOTAL	18	1	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los colaboradores.

ELABORACIÓN: Propia.

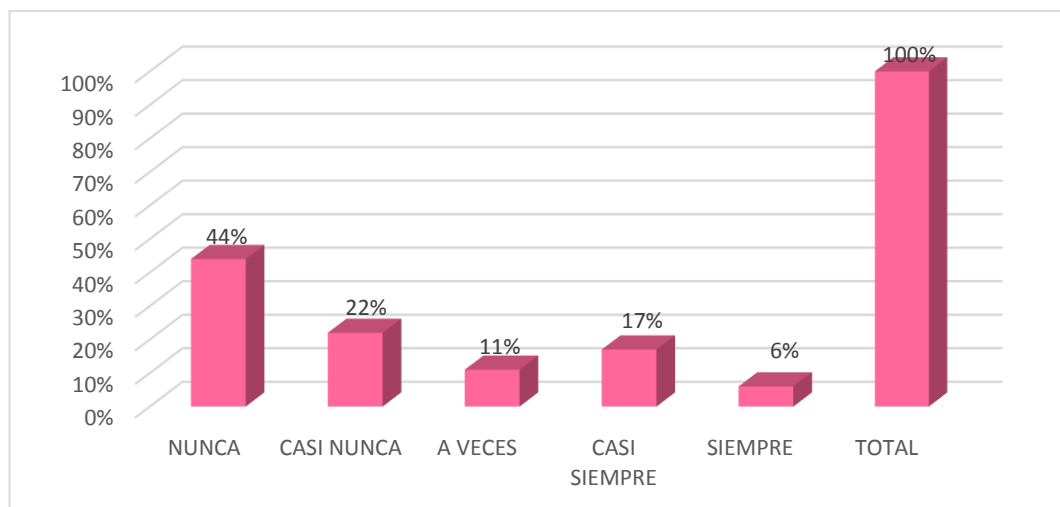


Figura 19: ¿ Considera que le brindan información de la empresa?

ELABORACIÓN: Propia.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla 19 y figura 19, del total de encuestados (18 colaboradores), el 44% considera que nunca le brindan información de la empresa. El 22% considera que casi nunca le brindan información de la empresa. El 11% considera que a veces le brindan información de la empresa. El 17% considera que casi siempre le brindan información de la empresa y el 6% considera que siempre le brindan información de la empresa. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no brinda información de la empresa, en un porcentaje alto.

Tabla 20: ¿Considera que la empresa le enseña técnicas nuevas?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
NUNCA	8	0.44	44%
CASI NUNCA	5	0.28	28%
A VECES	2	0.11	11%
CASI SIEMPRE	2	0.11	11%
SIEMPRE	1	0.06	6%
TOTAL	18	1	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los colaboradores.

ELABORACIÓN: Propia.

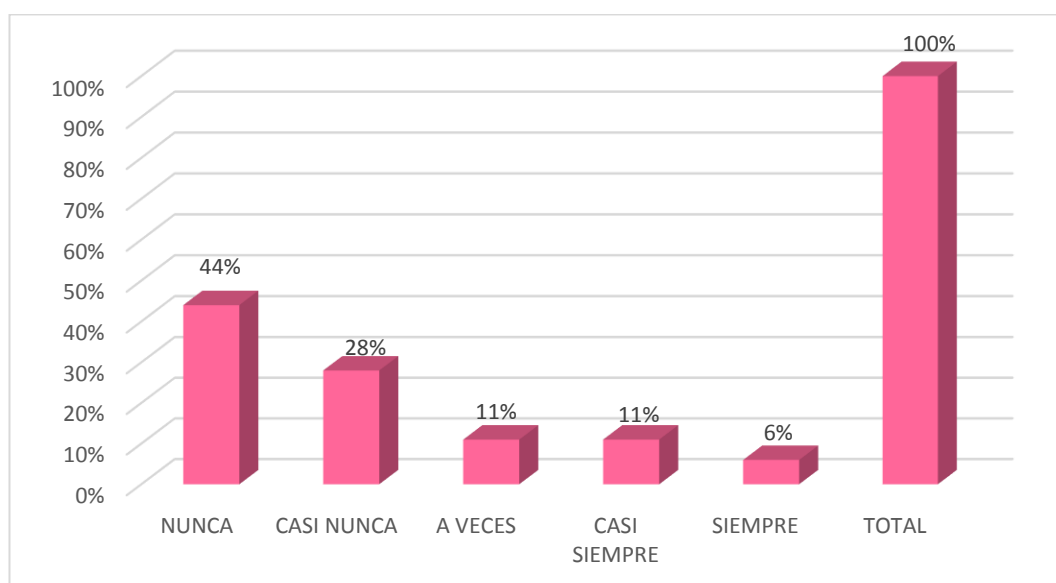


Figura 20: ¿Considera que la empresa le enseña técnicas nuevas?

ELABORACIÓN: Propia.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla 20 y figura 20, del total de encuestados (18 colaboradores), el 44% consideran que nunca le enseñan técnicas nuevas. El 28% consideran que casi nunca le enseñan técnicas nuevas. El 11% consideran que a veces le enseñan técnicas nuevas. El 11% consideran que casi siempre le enseñan técnicas nuevas y el 6% consideran que siempre le enseñan técnicas nuevas. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no enseña técnicas nuevas a sus trabajadores, en un porcentaje alto.

Tabla 21: ¿Considera que la empresa ayuda a crear y desarrollar talentos?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
NUNCA	10	0.56	56%
CASI NUNCA	4	0.22	22%
A VECES	2	0.11	11%
CASI SIEMPRE	1	0.06	6%
SIEMPRE	1	0.05	5%
TOTAL	18	1	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los colaboradores.

ELABORACIÓN: Propia.

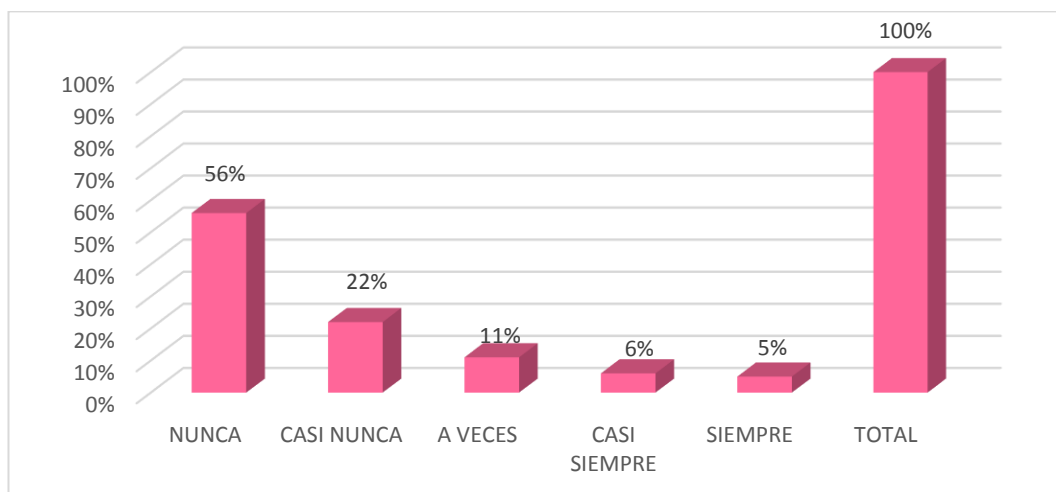


Figura 21: ¿Considera que la empresa ayuda a crear y desarrollar talentos?

ELABORACIÓN: Propia.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla 21 y figura 21, del total de encuestados (18 colaboradores), el 56% considera que nunca ayudan a crear y desarrollar talentos en la empresa. El 22% considera que casi nunca ayudan a crear y desarrollar talentos en la empresa. El 11% considera que a veces ayudan a crear y desarrollar talentos en la empresa. El 6% considera que casi siempre ayudan a crear y desarrollar talentos en la empresa y el 5% considera que siempre ayudan a crear y desarrollar talentos en la empresa. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no ayuda a crear y desarrollar talentos, en un porcentaje alto.

Tabla 22: ¿Considera que la empresa desarrolla actitudes?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
NUNCA	10	0.56	56%
CASI NUNCA	3	0.17	17%
A VECES	3	0.17	17%
CASI SIEMPRE	1	0.05	5%
SIEMPRE	1	0.05	5%
TOTAL	18	1	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los colaboradores.

ELABORACIÓN: Propia.

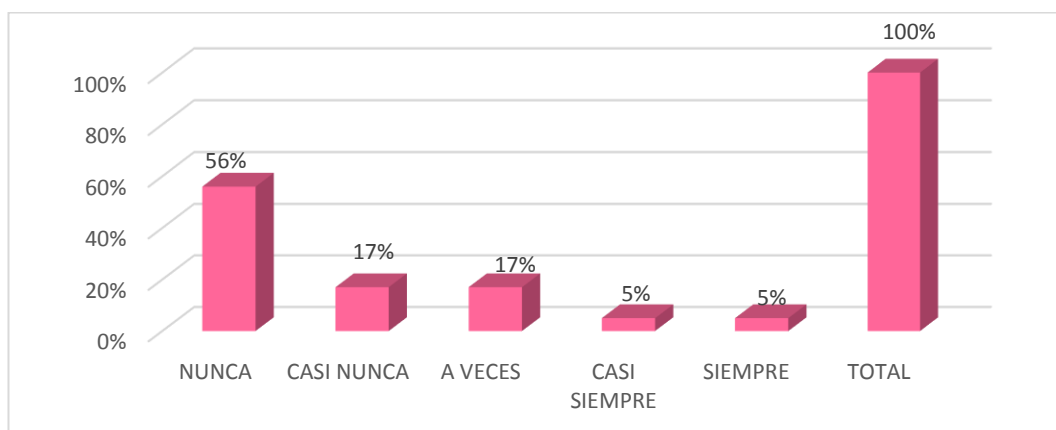


Figura 22: ¿Considera que la empresa desarrolla actitudes?

ELABORACIÓN: Propia.

INTERPRETACIÓN:

De la tabla 22 y figura 22, del total de encuestados (18 colaboradores), el 56% considera que nunca desarrollan actitudes en la empresa. El 17% considera que casi nunca desarrollan actitudes en la empresa. El 17% considera que a veces desarrollan actitudes en la empresa. El 5% considera que casi siempre desarrollan actitudes en la empresa y el 5% considera que siempre desarrollan actitudes en la empresa. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no desarrolla actitudes, en un porcentaje alto.

4.2. Análisis de Resultados

Con relación a los datos generales de los colaboradores:

De la tabla 1 y figura 1, del total de encuestados (18 colaboradores) el 100% tienen de 22 años a más. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L., tienen de 22 años a más.

De la tabla 2 y figura 2, del total de encuestados (18 colaboradores) el 50 % son del género masculino y el 50% son del género femenino. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L., la mitad de los colaboradores son de género femenino y la otra mitad son de género masculino.

Con respecto al objetivo específico N° 01: Identificar las características del poder en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.

De la tabla 3 y figura 3, del total de encuestados (18 colaboradores), el 16% manifiesta que nunca le han delegado autoridad para tomar decisiones. El 34% manifiesta que casi nunca le han delegado autoridad para tomar decisiones. El 45% manifiesta que a veces le han delegado autoridad para tomar decisiones y el 5% manifiesta que siempre le han delegado autoridad para tomar decisiones. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L., el propietario no delega autoridad en un porcentaje alto.

De la tabla 4 y figura 4, del total de encuestados (18 colaboradores), el 5% manifiesta que a veces le designan responsabilidades en la organización. El 17% manifiesta que casi siempre le designan responsabilidades en la organización. El 78% manifiesta que siempre le designan responsabilidades en la organización. Tal

como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario si designa responsabilidades en un porcentaje alto.

De la tabla 5 y figura 5, del total de encuestados (18 colaboradores), el 11% manifiesta que casi nunca existe confianza con su jefe. El 33% consideran que a veces existe confianza con su jefe. El 39% manifiesta que casi siempre existe confianza con su jefe. El 17% manifiesta que siempre existe confianza con su jefe. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, si existe confianza entre el jefe y sus colaboradores, en un porcentaje alto.

De la tabla 6 y figura 6, del total de encuestados (18 colaboradores), el 33% manifiestan que casi siempre se sienten comprometidos con la empresa y el 67% manifiestan que siempre se sienten comprometidos con la empresa. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, se sienten comprometidos con la empresa en un porcentaje alto.

De la tabla 7 y figura 7, del total de encuestados (18 colaboradores), el 39% manifiestan que nunca toman decisiones en la empresa. El 22% manifiestan que casi nunca toman decisiones en la empresa. El 33% manifiestan que a veces toman decisiones en la empresa y el 6% manifiestan que siempre toman decisiones en la empresa. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no permite que los trabajadores tomen decisiones en un porcentaje alto.

Según los resultados obtenidos de la investigación para el objetivo número uno, los resultados se asemejan con los del autor (TORRES DELGADO, 2016) en su investigación titulada *“El empowerment como estrategia de gestión en el hotel Ensueño, Arequipa-2014”* “Las empresas hoteleras competitivas comprenden que, para lograr el éxito organizacional y la satisfacción de los clientes externos, primero deben satisfacer las necesidades del cliente interno para poder fidelizarlo con la empresa. El empowerment busca potenciar el talento y las competencias de las personas facultándolos para la toma de decisiones. Se elaboró una encuesta aplicada a los trabajadores y una entrevista aplicada al gerente y a la administradora. Se muestran los resultados mediante estadística descriptiva con su explicación correspondiente. La encuesta consta de 62 preguntas aplicadas a 21 trabajadores del Hotel Ensueño. Dichas preguntas se enfocaron en los cuatro indicadores del empowerment: poder, motivación, desarrollo y liderazgo. Los resultados mostraron que el 38% de trabajadores no está facultado para la toma de decisiones, el 48% no se siente motivado en su trabajo, el 76% considera no reciben capacitación y el 95% considera que en la empresa no hay liderazgo. Las preguntas en mención se enfocan en la estrategia de gestión del hotel para poder reconocer si el empowerment es aplicado por la gerencia y administración sobre los trabajadores. Según los resultados de la investigación, se puede concluir que el empowerment no se está aplicado en el Hotel Ensueño como estrategia de gestión”.

Respecto al objetivo específico N° 02: Identificar las características de la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.

De la tabla 8 y figura 8, del total de encuestados (18 colaboradores), el 56% manifiestan que nunca le brindan incentivos económicos. El 39% manifiestan que casi nunca le brindan incentivos económicos. El 5% manifiestan que a veces le brindan incentivos económicos. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no brinda incentivos económicos a sus colaboradores en un porcentaje alto.

De la tabla 9 y figura 9, del total de encuestados (18 colaboradores), el 44% manifiestan que nunca lo incentivan de manera verbal. El 22% manifiestan que casi nunca lo incentivan de manera verbal. El 28% manifiestan que a veces lo incentivan de manera verbal y el 6% manifiestan que casi siempre lo incentivan de manera verbal. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no incentiva de manera verbal, en un porcentaje alto.

De la tabla 10 y figura 10, del total de encuestados (18 colaboradores), el 50% manifiestan que nunca lo incentivan subiéndole de puesto de trabajo y el 50% manifiestan que casi nunca lo incentivan subiéndole de puesto de trabajo. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no incentiva subiendo de puesto a sus trabajadores, en un porcentaje alto.

De la tabla 11 y figura 11, del total de encuestados (18 colaboradores), el 61% manifiestan que nunca le brindan recompensas por el logro de las metas. El 22%

manifiestan que casi nunca le brindan recompensas por el logro de las metas. El 11% manifiestan que nunca le brindan recompensas por el logro de las metas. manifiestan que a veces le brindan recompensas por el logro de las metas y el 6% manifiestan que casi siempre le brindan recompensas por el logro de las metas. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no brinda recompensas por el logro de las metas, en un porcentaje alto.

De la tabla 12 y figura 12, del total de encuestados (18 colaboradores), el 56% considera que nunca reciben orientaciones motivacionales. El 11% considera que casi nunca reciben orientaciones motivacionales y el 33% considera que a veces reciben orientaciones motivacionales. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no brinda orientaciones motivacionales, en un porcentaje alto.

Según los resultados obtenidos de la investigación para el objetivo número dos, los resultados se asemejan con los del autor (RODRIGUEZ GUTIERREZ, 2017) En la siguiente investigación *“Empowerment y calidad de servicio en la corporación Herrera S.A.C Chiclayo 2016”*. La presente investigación tuvo por objetivo la determinación de la existencia entre el Empowerment y la Calidad de servicio existente en la Corporación Herrera S.A.C., teniendo una población y una muestra conformada por los 36 colaboradores que se encuentran en la planilla de la corporación, aplicados mediante una encuesta. La investigación que se planteo fue descriptiva no experimental, esto debido a que las variables objeto de estudio no fueron manipuladas por los investigadores, y de diseño descriptivo correlacional ya que se buscó la relación existente entre ambas variables. Por lo tanto luego del

análisis de cada uno de los datos obtenidos, se concluye de manera general la relación existente entre ambas variables las cuales se realizaron mediante la prueba de Pearson, obteniendo así una relación positiva significativa en un 70.5%, debido a que el empowerment en la Corporación Herrera S.A.C. es baja con un 73%, por ende la calidad de servicio en la empresa también es baja con un 64%, es por ello que se realiza la propuesta de un plan para la mejora de ambas variables.

Respecto al objetivo específico N° 03: Identificar las características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.

De la tabla 13 y figura 13, del total de encuestados (18 colaboradores), el 5% considera que nunca se realiza trabajos en equipo. El 83% manifiestan que casi nunca se realiza trabajos en equipo. El 6% considera que casi siempre se realiza trabajos en equipo y el 6% considera que siempre se realiza trabajos en equipo. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, la mitad de los colaboradores realizan trabajo en equipo y la otra mitad no realizan trabajo en equipo.

De la tabla 14 y figura 14, del total de encuestados (18 colaboradores), el 72% consideran que a veces existe comunicación en la organización. El 22% consideran que casi siempre existe comunicación en la organización. El 6 % consideran que siempre existe comunicación en la organización. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, si existe la comunicación en un porcentaje alto.

De la tabla 15 y figura 15, del total de encuestados (18 colaboradores), el 44% consideran que casi siempre practican la empatía y se ponen en lugar del otro y el 56% consideran que siempre practican la empatía y se ponen en lugar del otro. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, los colaboradores practican la empatía, en un porcentaje alto.

De la tabla 16 y figura 16, del total de encuestados (18 colaboradores), el 17% considera que a veces tiene claro el objetivo y la meta de la empresa. El 39% considera que casi siempre tiene claro el objetivo y la meta de la empresa. El 44% considera que siempre tiene claro el objetivo y la meta de la empresa. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, los colaboradores tienen claro cuál es el objetivo y la meta de la empresa en un porcentaje alto.

De la tabla 17 y figura 17, del total de encuestados (18 colaboradores), el 44% considera que nunca realizan retroalimentación cuando la empresa no marcha bien. El 39% considera que casi nunca realizan retroalimentación cuando la empresa no marcha bien. El 17% considera que a veces realizan retroalimentación cuando la empresa no marcha bien. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no realiza retroalimentación cuando la empresa no marcha bien, en un porcentaje alto.

De la tabla 18 y figura 18, del total de encuestados (18 colaboradores), el 44% considera que nunca lo capacitan para desarrollarse como profesional. El 39% considera que casi nunca lo capacitan para desarrollarse como profesional. El 17% considera a veces lo capacitan para desarrollarse como profesional. Tal como se

aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no capacitan a sus colaboradores para desarrollarse como profesional, en un porcentaje alto.

Según los resultados obtenidos de la investigación para el objetivo número dos, los resultados se asemejan con los del autor (ASTRO ROJAS & NUÑEZ CAMPOS, 2018) en su investigación titulada “*Empowerment como una 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*”. Consiste en “Manifiestar cómo la instrumento empowerment optimizará el rendimiento laboral de los trabajaiores del Área de RR.HH de la sociedad AgroPucalá S.A.A., Pucalá 2017 , del mismo modo se justifica ya que permitió exponer cómo la herramienta empowerment optimizará el rendimiento laboral en los trabajadores de RR.HH. de la sociedad AgroPucalá, se empleó un método del tipo descriptiva, explicativa y propositiva, con un diseño no experimental transversal, con un enfoque cuantitativo y cuya población estaba conformada por los trabajadores de RR.HH, siendo un total de 61 personas y al ser una población pequeña se tomó como muestra. Se evaluó como la instrumento empowerment optimará el rendimiento laboral, con el fin de estudiar dicho progreso y una vez alcanzada toda la investigación, nos centramos en el análisis, depuración y procesamiento de los resultados. Según lo manifestado, la investigación nos aprobó formar la relación de nuestras dos variables: empowerment y Rendimiento laboral, lo cual nos llevó a planear el siguiente problema: ¿Cómo la herramienta empowerment mejorará el rendimiento laboral de los colaboradores en el Área de RR.HH. de la empresa AgroPucalá S.A.A., Pucalá 2017? Posteriormente, nuestra investigación concluye que la aplicación del

empowerment mejorará el rendimiento laboral de trabajadores del área de RR.HH. de la sociedad Agropucalá S.A. en la disposición en que el área tome la disposición de realizar un cambio radical que incluye un análisis de la cultura corporativo, análisis de la planeación estratégica, delegación de ocupaciones, facultar de autoridad a los trabajadores en sus puestos de trabajo. Los resultados encontrados presentado, se evidencia que el 86.3% de los trabajadores encuestados piensan que no existe un ambiente de confianza entre ellos y sus jefes, lo que muestra una insuficiencia significativa en las relaciones laborales entre jefes y trabajadores, se debe tener en cuenta la importancia de una reestructuración de la cultura que provoque la presencia de lazos de confianza entre ellos, lo que repercutiría en un adecuado trabajo en equipo”.

Respecto al objetivo específico N° 04: Identificar las características del desarrollo en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. De la tabla 19 y figura 19, del total de encuestados (18 colaboradores), el 44% considera que nunca le brindan información de la empresa. El 22% considera que casi nunca le brindan información de la empresa. El 11% considera que a veces le brindan información de la empresa. El 17% considera que casi siempre le brindan información de la empresa y el 6% considera que siempre le brindan información de la empresa. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no brinda información de la empresa, en un porcentaje alto.

De la tabla 20 y figura 20, del total de encuestados (18 colaboradores), el 44% consideran que nunca le enseñan técnicas nuevas. El 28% consideran que casi nunca le enseñan técnicas nuevas. El 11% consideran que a veces le enseñan técnicas nuevas. El 11% consideran que casi siempre le enseñan técnicas nuevas y el 6% consideran que siempre le enseñan técnicas nuevas. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no enseña técnicas nuevas a sus trabajadores, en un porcentaje alto.

De la tabla 21 y figura 21, del total de encuestados (18 colaboradores), el 56% considera que nunca ayudan a crear y desarrollar talentos en la empresa. El 22% considera que casi nunca ayudan a crear y desarrollar talentos en la empresa. El 11% considera que a veces ayudan a crear y desarrollar talentos en la empresa. El 6% considera que casi siempre ayudan a crear y desarrollar talentos en la empresa y el 5% considera que siempre ayudan a crear y desarrollar talentos en la empresa. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no ayuda a crear y desarrollar talentos, en un porcentaje alto.

De la tabla 22 y figura 22, del total de encuestados (18 colaboradores), el 56% considera que nunca desarrollan actitudes en la empresa. El 17% considera que casi nunca desarrollan actitudes en la empresa. El 17% considera que a veces desarrollan actitudes en la empresa. El 5% considera que casi siempre desarrollan actitudes en la empresa y el 5% considera que siempre desarrollan actitudes en la empresa. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, el propietario no desarrolla actitudes, en un porcentaje alto.

Según los resultados obtenidos de la investigación para el objetivo número dos, los resultados se asemejan con los del autor (CORDOVA CUELLAR & LEON MERCADO, 2017) en la investigación titulada "*Empowerment y la toma de decisiones en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas agencia Cusco 2016*" El presente trabajo de investigación se realizó al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas Agencia Cusco, es un estudio motivado en poder determinar el grado de influencia del empowerment en la toma de decisiones y del análisis de las dimensiones de ambas variables. El tipo de investigación que se realizó es básico, el alcance es descriptivo correlacional y el diseño no experimental, tomando como población de estudio a las veinticuatro personas que laboran en la Cooperativa, de los cuales se recopiló la información a través de la aplicación de una encuesta elaborado específicamente para el trabajo de investigación, los resultados fueron procesados por el software estadísticos Excel y SPSS. Se determinó que el 33.3% del personal encuestado en cuanto al empowerment en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas Agencia Cusco presenta un nivel regular, el 37.5% del personal indicó que el nivel es malo, en cuanto a la variable toma de decisiones se determinó que el 25.0% del personal encuestado manifestó un nivel malo y el 41.7% indicó que el nivel es regular. En consecuencia, al 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2 = 8.93$ se puede afirmar que el empowerment se relaciona con la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas Agencia Cusco, donde el grado de relación determinado mediante la correlación de Pearson es $r = 0.63$ es decir de 63%; la misma que se puede considerar como una correlación positiva moderada.

Según el objetivo específico N° 05: Elaborar el plan de mejora del empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.

PROBLEMA ENCONTRADO	CAUSAS	SOLUCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLES
De la tabla 7 y figura 7, del total de encuestados (18 colaboradores), el 39% manifiestan que nunca toman decisiones en la empresa. El 22% manifiestan que casi nunca toman decisiones en la empresa. El 33% manifiestan que a veces toman decisiones en la empresa y el 6% manifiestan que siempre toman decisiones en la empresa.	Falta de uso de la herramienta del empowerment (delegación de autoridad) a los colaboradores.	Implementar la herramienta del empowerment delegar autoridad a los colaboradores para que ellos puedan resolver problemas que se presentan en la empresa y tomar decisiones sin que sea preciso tener la aprobación de los superiores, de esta forma los colaboradores se sientan dueños de su propio trabajo.	Gerente/ Administrador
De la tabla 12 y figura 12, del total de encuestados (18 colaboradores), el 56% considera que nunca reciben orientaciones motivacionales. El 11% considera que casi nunca reciben orientaciones motivacionales y el 33% considera que a veces reciben orientaciones motivacionales.	Falta de motivación.	Implementar estrategias de motivación para los colaboradores brindar: Reconocimientos, mejorar la remuneración, ofrecer incentivos económicos, motivarlos verbalmente.	Gerente/ Administrador
De la tabla 13 y figura 13, del total de encuestados (18 colaboradores), el 5% considera que nunca se realiza trabajos en equipo. El 83% manifiestan que casi nunca se realiza trabajos en equipo. El 6% considera que casi siempre se realiza trabajos en equipo y el 6% considera que siempre se realiza trabajos en equipo.	Falta de trabajo en equipo.	Realizar talleres donde se incentive el trabajo en equipo, otorgar responsabilidades en equipo. Crear equipos en cada área donde con sus ideas y sugerencias analicen las preocupaciones de los empleados, solución de problemas para mejorar la eficiencia reuniéndose ya sea semanal o mensualmente todos como grupo y plantear desacuerdos, iniciativas.	Gerente/ Administrador
De la tabla 18 y figura 18, del total de encuestados (18 colaboradores), el 44% considera que nunca lo capacitan para desarrollarse como profesional. El 39% considera que casi nunca lo capacitan para desarrollarse como profesional. El 17% considera a veces lo capacitan para desarrollarse como profesional.	Falta de capacitación.	Implementar capacitaciones sobre el desarrollo de habilidades, técnicas nuevas y desarrollo profesional.	Gerente/ Administrador

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales:

- 1.1. Razón social: Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L.
- 1.2. Ubicación: Terminal Terrestre Los Libertadores de América - Manco Cápac
- 1.3. Represente: Gerente
- 1.4. Actividad económica: Servicio de Transporte interprovincial de pasajeros.

2. Justificación

Según los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Transporte interprovincial de pasajero, existe deficiencia en el otorgamiento de autoridad a sus colaboradores, desinterés de parte del propietario.

3. Objetivo:

3.1. Objetivo general:

Implementar una cultura del empowerment al interior de la organización, en la que se definan claramente los nuevos valores que se van a adoptar en el trabajo tales como, por ejemplo: El compromiso, la lealtad, la solidaridad, compañerismo, la calidad en el trabajo y la responsabilidad.

3.2. Objetivos específicos:

Realizar talleres de capacitación para el desarrollo del potencial del colaborador para desarrollar capacidades de toma de decisiones.

Realizar talleres de empoderamiento, desarrollar trabajos en equipo y motivarlos.

4. Metas

4.1. Metas de atención:

01 gerente

17 trabajadores

4.2. Metas de ocupación:

Equipo de profesionales: Administradores

5. Programación de actividades:

Objetivos específicos	Actividades	Campo temático	Recursos	Duración
Implementar una cultura del empowerment al interior de la organización, en la que se definan claramente los nuevos valores que se van a adoptar en el trabajo tales como, por ejemplo: El compromiso, la lealtad, la solidaridad, compañerismo, la calidad en el trabajo y la responsabilidad.	Implementación de una cultura de empowerment.	<ul style="list-style-type: none">- Dar a conocer información de la empresa tales como a misión, visión, objetivos y metas.-Determinar cada una de las tareas, según sus funciones y habilidades.-Comunicar y compartir los resultados.-Estar 100% seguro de que cada uno de los trabajadores cuenta con las herramientas necesarias para llevar a cabo la tarea.-Definir hitos de seguimiento y control para no sólo supervisar al equipo de trabajo sino también para ayudarlo en lo que necesite.-Realizar una retroalimentación sobre los resultados	Material impreso.	1 mes

		obtenidos; que se hizo bien, que no y que puede ser mejorado.		
Desarrollar talleres de capacitación donde se promueva el trabajo, el desarrollo de habilidades y enseñarles técnicas nuevas.	Taller de capacitación.	Sesión 1: Dar a conocer las ventas del trabajo en equipo, otorgar responsabilidades en equipo. Sesión 2: Promover las capacidades y habilidades.	-Plumones -Proyector -Material impreso	3 horas
Desarrollar talleres de motivación.		Sesión 1: Dar reconocimientos por el logro de los objetivos Sesión 2: Promover la participación.	-Proyector -Almuerzos	4 horas

6. Cronograma:

ACTIVIDAD	ACCIONES	ENERO				FERERO			
		1	2	3	4	1	2	3	4
Implementación de una cultura del empowerment.	Sensibilizar a los trabajadores de la organización	x							
	Brindar información de la empresa la misión, visión, objetivos y metas.	x							
	Determinar las tareas según las capacidades y habilidades.		x						
	Comunicar los resultados		x						
	Seguimiento y control de las actividades			x					
	Realizar retroalimentación				x				
Capacitación en trabajo en equipo, desarrollo de	Convocar todos los miembros de la empresa					x			
	Sesión 1						x		

habilidades y técnicas nuevas.	Sesión 2							x		
Taller de motivación	Convocar todos los miembros de la empresa								x	
	Reconocimientos									x
	Promover la participación.									x

7. Presupuesto

Las acciones de implementación y capacitación serán financiadas con los fondos de la Empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L.

Descripción	Unidad de medida	Precio unitario	Cantidad	Total
Folder	Unidad de medida	S/. 0.50	20	S/. 10.00
Lapiceros	Unidad de medida	S/. 0.50	20	S/. 10.00
Hojas bond	millar	S/. 12.00	100	S/. 12.00
Refrigerio	Unidad de medida	S/. 5.00	20	S/. 100.00
Almuerzos	Unidad de medida	S/. 10.00	20	S/. 200.00
Material impreso	Unidad de medida	S/. 5.00	20	S/. 100.00
Honorarios del capacitador	servicio	S/. 500.00	4	S/. 2,000.00
TOTAL		S/. 533.00	204	S/. 2,432.00

V. CONCLUSIONES

El empowerment es una herramienta de gestión de calidad que ayuda a la organización al logro de los objetivos, implementar la herramienta del empowerment delegar autoridad a los colaboradores para que ellos puedan resolver problemas que se presentan en la empresa y tomar decisiones sin que sea preciso tener la aprobación de los superiores, de esta forma los colaboradores se sientan dueños de su propio trabajo. De esta manera se lograría incrementar la dedicación y esfuerzo de los colaboradores adema de rentabilizar al máximo sus capacidades y conocimientos. Sin embargo, a raíz de la investigación realizada en la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. de acuerdo a los objetivos que se planteó se alcanzó las siguientes conclusiones:

Con respecto al objetivo general: Identificar las características del Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020, se concluye que no se aplica algunas características del empowerment tales como la delegación de autoridad, capacitación, trabajo en equipo y motivación, estas características no están siendo aplicadas en la empresa.

Respecto al primer objetivo específico; identificar las características del poder en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. Se concluye que en la empresa no se está desarrollando la herramienta del empowerment el de delegar poder a los trabajadores por diferentes falencias en la preparación de la toma de decisiones, no se faculta a los colaboradores para tomar decisiones y es preciso conocer que son ellos quienes dan la cara a los clientes y están en la necesidad de

estar preparados en ejercer autoridad para responder de manera rápida las necesidades de los clientes las cuales son imprescindibles en el servicio que se brinda al público.

Respecto al segundo objetivo específico; identificar las características de la motivación en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. Se concluye que la empresa no está desarrollando la motivación en sus trabajadores, ya que es deficiente el grado de motivación laboral en el sentido de que no se lleva a cabo incentivos económicos, incentivos no económicos tales como asensos, felicitaciones en privado y en público, flexibilidad de horario, cursos de información. que hasta el momento no se ha desarrollado. Por otro lado, no se brindan recompensas y orientaciones que motiven.

Respecto al tercer objetivo específico; identificar las características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial caso: Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. Se concluye que en la empresa no se desarrolla de manera adecuada un liderazgo eficaz de acuerdo a los siguientes criterios; el trabajo en equipo, comunicación, retroalimentación no se capacita a los trabajadores para desarrollar sus habilidades. En muchas empresas, la capacitación y el desarrollo se deja de lado, ya que se ha visto como un gasto adicional que no genera valor para la empresa, sin embargo, esta es una de las mejores inversiones que recursos humanos y una de las fuentes principales de bienestar para el personal.

Respecto al cuarto objetivo específico; identificar las características del desarrollo en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial caso: Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. Se concluye que en la empresa no se brinda información como la misión, visión, objetivos y metas, no se enseñan técnicas nuevas para el buen desarrollo de las actividades. Por otro no se desarrolla talentos y tampoco se desarrolló actitudes. Se concluye que es deficiente el desarrollo de empresa.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Se recomienda a la gerenta implementar una cultura de empowerment, otórgales autoridad a los trabajadores para ya que puedan desarrollar las capacidades y habilidades que poseen, en la necesidad de estar preparados en ejercer autoridad para responder de manera rápida las necesidades de los clientes las cuales son imprescindibles en el servicio que se brinda al público.

Se recomienda a todos los miembros de la empresa participar en los eventos que la empresa organiza con el fin de mejorar las relaciones interpersonales, otorgar responsabilidades en equipo. Motivar de manera verbal, a través de reconocimientos, por el logro de los objetivos, incentivar la participación de los trabajadores, capacitarlos para desarrollar sus habilidades, capacidades y actitudes.

De esta manera se lograría incrementar la dedicación y esfuerzo de los colaboradores además de rentabilizar al máximo sus capacidades y conocimientos.

Se recomienda a los futuros investigadores que tomen en cuenta la variable empowerment e implementarla como una cultura de la empresa, ya que es de suma importancia para descentralizar el poder jerárquico que se concentra en las empresas.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARROLLO CARRILLO, C. G. (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 Píllaro"*. Ecuador.
- ASTRO ROJAS, Y. S., & NUÑEZ CAMPOS, V. M. (2018). *Empowerment como una 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*. PIMENTEL-PERU.
- BERNAL TORRES, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Bogota Editorial.
- BLANCHARD, K. (2011). *Empowerment. 3 claves para lograr que el proceso de facultar a los empleados funciones*. Colombia: Ed. Norma.
- CAJAMARCA LLANTOY, D. S., & JORGE MALCA, L. J. (2018). *"GESTION DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD AYACUCHO, 2017"*. AYACUCHO.
- Chiavenato, Idalberto. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Mcgraw-Hill.
- CORDOVA CUELLAR, V., & LEON MERCADO, Z. B. (2017). *"EMPOWERMENT Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN PEDRO DE ANDAHUAYLAS AGENCIA CUSCO 2016"*. CUZCO-PERU.

- DONGO, A. P. (2018). Situación de las micro y pequeñas empresas.
<https://www.connuestroperu.com/economia/58055-peru-situacion-de-las-micro-y-pequenas-empresas>.
- DRUCKER, P. (2010). *Liderazgo y empowerment*. Monere Business,S.C.
- EVANS, & LINDSAY. (2008). *LIDERAZGO*.
- FIDIAS G, A. (2012). *El proyecto de Invedtigaciòn Introducciòn a la metodologia científica*. Episteme.
- FREIRE CHAVEZ, M. E. (2013). "EL EMPOWERMENT Y SU INCIDENCIA EN EL COMPROMISO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION PROVINCIAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE TUNGURAHUA". ECUADOR.
- GUTIERREZ ALCALA, S. X. (2015). *MANEJO EFECTIVO DEL EMPOWERMENT EN LOS GERENTES DE LAS MULTINACIONALES EN COLOMBIA*. COLOMBIA.
- GUTIERREZ VALDIVIA, V. (2017). *SCRIBD*. Obtenido de SCRIBD:
es.scribd.com/document/352219544/10-Principios-Basicos-Del-Empowerment
- HERNANDEZ SEMPIERI, R. (2009). *WWW.Frelibros.com*. Obtenido de
 WWW.Frelibros.com:
http://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- KOONTZ, H., & WEIHRICH, H. (2000). *Teoría de Koontz y Weichrich acerca del funcionamiento del Empowement*.

- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administracion una perspetiva global y empresarial*. Mexico: Mc Graw Hill.
- MCGINNIS. (2009). *MOTIVACION*.
- Miranda Gonzales, F. J. (2012). Introduccion a la Gestion de Calidad. En F. J. Miranda Gonzales, *Introduccion a la Gestion de Calidad* (pág. 244). Madrid España: Delta.
- NEWSTROM, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: 13.ed.
- ROBBINS, S., & JUDGE, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. España: Printice hall.
- RODRIGUEZ GUTIERREZ, S. J. (2017). *EMPOWERMENT Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CORPORACIÓN HERRERA S.A.C CHICLAYO 2016*. PIMENTEL-PERU.
- SUNAT. (2019). *Iniciando mi negocio*. Obtenido de Iniciando mi negocio: <https://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- TAPIA, J. A. (2008). *MOTIVACION PARA EL APRENDIZAJE*. EDEBE.
- TORRES DELGADO, A. A. (2016). *EL EMPOWERMENT COMO ESTRATEGIA DE GESTIÓN EN EL HOTEL ENSUEÑO, AREQUIPA-2014*. AREQUIPA.
- URCOLA TELLERIA, J. L. (2008). *MOTIVACION*. Amazon.
- WILSON, T. (2000). *Manual de Empowrmet*. Barcelona: Gestion 200.

ANEXOS

ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	TIEMPO DE DURACION															
	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
I UNIDAD SELECCION DEL TEMA DE INVESTIGACION																
Socialización del spa/marco de trabajo del proyecto.																
Presentación del tema de investigación																
Planteamiento del problema: caracterización y enunciado del problema																
Objetivos y justificación de la investigación																
II UNIDAD MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL																
Elaboración de la revisión de la literatura																
Metodología de la investigación																
III UNIDAD PROYECTO DE INVESTIGACION																
Revisión de la primera versión del proyecto de investigación																
Calificación de la propuesta de proyecto de investigación por el DTL.																
Revisión del proyecto por el jurado de investigación.																
Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación.																
Elaboración de actas.																

ANEXO 02: PRESUPUESTO

SUMINISTROS	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Lapicero	2	S/. 0.50	S/. 1.00
Resaltador	1	S/. 5.00	S/. 5.00
cuadernos anillados	1	S/. 5.00	S/. 5.00
Impresión de encuestas	1	S/. 5.00	S/. 5.00
Impresión de proyecto de tesis	1	S/. 5.00	S/. 5.00
SERVICIOS			
Uso de turniting	1	S/. 100.00	S/. 100.00
Uso de internet	4	S/. 60.00	S/. 240.00
Asesoría	4	S/. 675.00	S/. 2,700.00
Matricula	1	S/. 300.00	S/. 300.00
TOTAL		S/. 1,155.50	S/. 3,361.00

ANEXO 03: ENCUESTA



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación titulada: “Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial caso: Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020”.

Se le agradece por su colaboración, así como por su valiosa información, que será tratada de forma reservada y confidencial.

Instrucciones: marque con un aspa (x) solo un cuadro por cada pregunta planteada.

Sexo: () Femenino () Masculino

Indique su rango de edad:

() 16 a 18 años () 19 a 21 años () 22 años a mas

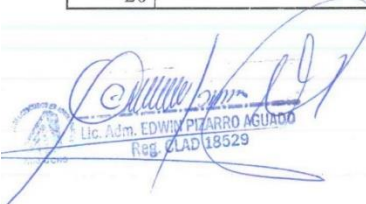
ESCALA DE VALORACION				
NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Nº	ITEMS	VALORACION				
DIMENSIÓN: 1 PODER (confianza, compromiso y toma de decisiones)						
1	¿A Ud. en alguna oportunidad le han delegado autoridad para tomar decisiones?	1	2	3	4	5
2	¿A Ud. le designan responsabilidades dentro de la organización?	1	2	3	4	5
3	¿Considera que existe confianza entre su feje y Ud.?	1	2	3	4	5
4	¿Ud. se siente comprometida con la empresa?	1	2	3	4	5
5	¿Ud. toma decisiones en la empresa?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN (incentivos económicos, incentivos no económicos, recompensas y orientación)						
6	¿A Ud. le brindan incentivos económicos?	1	2	3	4	5
7	¿A Ud. lo incentivan de manera verbal?	1	2	3	4	5
8	¿A Ud. lo incentivan subiéndole de puesto de trabajo?	1	2	3	4	5

9	¿Considera que te brindan recompensas por el logro de las metas?	1	2	3	4	5
10	¿Considera que recibe orientaciones motivacionales?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: LIDERAZGO (trabajo en equipo, comunicación, empatía, definir objetivos y metas, retroalimentación y capacitar y desarrollar)						
11	¿En la organización donde labora se realiza el trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
12	¿Considera que existe comunicación en la organización?	1	2	3	4	5
13	¿Ud. práctica la empatía (se pone en lugar del otro)?	1	2	3	4	5
14	¿Ud. tiene claro cuál es el objetivo y la meta de la empresa?	1	2	3	4	5
15	¿Considera que la empresa cuando no marcha bien realiza retroalimentación?	1	2	3	4	5
16	¿Considera que en la organización lo capacitan para desarrollarse como profesional?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 4: DESARROLLO (entregar información, enseñar nuevas técnicas, crear y desarrollar talento y desarrollo de actitudes)						
17	¿Considera que le brindan información de la empresa?	1	2	3	4	5
18	¿Considera que la empresa le enseña técnicas nuevas?	1	2	3	4	5
19	¿Considera que la empresa ayuda a crear y desarrollar talentos?	1	2	3	4	5
20	¿Considera que la empresa desarrolla actitudes?	1	2	3	4	5

ANEXO 04: VALIDACION POR EXPERTO

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TITULO: EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL CASO: TRANSPORTE DIVINO SEÑOR TOURS E.I.R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020									
AUTORA: HUAMANI TORRES, MIRIAM									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
ORDEN	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACION							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
10E	PODER	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿A Ud. en alguna oportunidad le han delegado autoridad para toma decisiones?	X			X	X			X
2	¿A Ud. le designan responsabilidades dentro de la organización?	X			X	X			X
3	¿Considera que existe confianza entre sus jefes y Ud.?	X			X	X			X
4	¿Ud. se siente comprometido con la empresa?	X			X	X			X
5	¿Ud. toma decisiones en la empresa?	X			X	X			X
20E	MOTIVACIÓN								
6	¿A Ud. le brindan incentivos económicos?	X			X	X			X
7	¿A Ud. lo incentivan de manera verbal?	X			X	X			X
8	¿A Ud. lo incentivan subiéndolo de puesto de trabajo?	X			X	X			X
9	¿Considera que te brindan recompensas por el logro de metas?	X			X	X			X
10	¿Considera que recibe orientaciones motivacionales?	X			X	X			X
30E	LIDERAZGO								
11	¿En la organización donde laboral se realiza el trabajo en equipo?	X			X	X			X
12	¿Considera que existe comunicación en la organización?	X			X	X			X
13	¿Ud. práctica la empatía (se pone en lugar del otro)?	X			X	X			X
14	¿Ud. tiene claro cuál es el objetivo y la meta de la empresa?	X			X	X			X
15	¿Considera que la empresa cuando no marcha bien realiza retroalimentación?	X			X	X			X
16	¿Considera que en la organización lo capacitan para desarrollarse Como profesional?	X			X	X			X
40E	DESARROLLO								
17	¿Considera que le brindan información de la empresa?	X			X	X			X
18	¿Considera que la empresa le enseña tecnicas nuevas?	X			X	X			X
19	¿Considera que la empresa ayuda a crear y desarrollar talentos?	X			X	X			X
20	¿Considera que en la empresa desarrolla actitudes?	X			X	X			X


 Lic. Adm. EDWIN PIZARRO AGUIRRE
 Reg. CLAD 18529

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO... EDWIN PIZARRO AOUNDOidentificado
con el número de DNI N°... 41727725 licenciado en
... ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAScon
CARNET DE COLEGIO N°... 18529
he revisado el proyecto de tesis denominado “EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL CASO:
TRANSPORTE DIVINO SEÑOR TOURS E.I.R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO,
2020” que desarrolla la bachiller en Administración MIRIAM, HUAMANI TORRES con
DNI N° 48043797, para obtener el título de licenciatura.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos(encuestas) 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, ...03... de setiembre del 2020.


EDWIN PIZARRO AOUNDO
Reg. COAD 18529

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TITULO: EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL									
CASO: TRANSPORTE DIVINO SEÑOR TOURS E.I.R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020									
AUTORA: HUAMANI TORRES, MIRIAM									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
ORDEN	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACION							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1OE	PODER								
1	¿A Ud. en alguna oportunidad le han delegado autoridad para toma decisiones?	X			X	X			X
2	¿A Ud. le designan responsabilidades dentro de la organización?	X			X	X			X
3	¿Considera que existe confianza entre sus jefes y Ud.?	X			X	X			X
4	¿Ud. se siente comprometido con la empresa?	X			X	X			X
5	¿Ud. toma decisiones en la empresa?	X			X	X			X
2OE	MOTIVACIÓN								
6	¿A Ud. le brindan incentivos económicos?	X			X	X			X
7	¿A Ud. lo incentivan de manera verbal?	X			X	X			X
8	¿A Ud. lo incentivan subiéndolo de puesto de trabajo?	X			X	X			X
9	¿Considera que te brindan recompensas por el logro de metas?	X			X	X			X
10	¿Considera que recibe orientaciones motivacionales?	X			X	X			X
3OE	LIDERAZGO								
11	¿En la organización donde laboral se realiza el trabajo en equipo?	X			X	X			X
12	¿Considera que existe comunicación en la organización?	X			X	X			X
13	¿Ud. práctica la empatía (se pone en lugar del otro)?	X			X	X			X
14	¿Ud. tiene claro cuál es el objetivo y la meta de la empresa?	X			X	X			X
15	¿Considera que la empresa cuando no marcha bien realiza retroalimentación?	X			X	X			X
16	¿Considera que en la organización lo capacitan para desarrollarse Como profesional?	X			X	X			X
4OE	DESARROLLO								
17	¿Considera que le brindan información de la empresa?	X			X	X			X
18	¿Considera que la empresa le enseña tecnicas nuevas?	X			X	X			X
19	¿Considera que la empresa ayuda a crear y desarrollar talentos?	X			X	X			X
20	¿Considera que en la empresa desarrolla actitudes?	X			X	X			X

GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION
Lc. Adm. Ricardo Rafael Quispe Arica
Director de Administración

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO.....Ricardo Rafael Quispe Arica.....identificado
con el número de DNI N°.....28293451..... licenciado en
.....Administración de Empresas.....con
CARNET DE COLEGIO N°.....9825.....

he revisado el proyecto de tesis denominado “EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL CASO: TRANSPORTE DIVINO SEÑOR TOURS E.I.R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020” que desarrolla la bachiller en Administración MIRIAM, HUAMANI TORRES con DNI N° 48043797, para obtener el título de licenciatura.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos(encuestas) 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, ..03.... de setiembre del 2020.

GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN

.....Ricardo.....
Lic. Adm. Ricardo Rafael Quispe Arica
Director de Administración

TITULO: EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL
CASO: TRANSPORTE DIVINO SEÑOR TOURS E.I.R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020

AUTORA: HUAMANI TORRES, MIRIAM

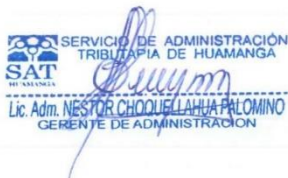
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

ORDEN	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACION							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
10E	PODER								
1	¿A Ud. en alguna oportunidad le han delegado autoridad para toma decisiones?	X			X	X			X
2	¿A Ud. le designan responsabilidades dentro de la organización?	X			X	X			X
3	¿Considera que existe confianza entre sus jefes y Ud.?	X			X	X			X
4	¿Ud. se siente comprometido con la empresa?	X			X	X			X
5	¿Ud. toma decisiones en la empresa?	X			X	X			X
20E	MOTIVACIÓN								
6	¿A Ud. le brindan incentivos económicos?	X			X	X			X
7	¿A Ud. lo incentivan de manera verbal?	X			X	X			X
8	¿A Ud. lo incentivan subiéndolo de puesto de trabajo?	X			X	X			X
9	¿Considera que te brindan recompensas por el logro de metas?	X			X	X			X
10	¿Considera que recibe orientaciones motivacionales?	X			X	X			X
30E	LIDERAZGO								
11	¿En la organización donde laboral se realiza el trabajo en equipo?	X			X	X			X
12	¿Considera que existe comunicación en la organización?	X			X	X			X
13	¿Ud. práctica la empatía (se pone en lugar del otro)?	X			X	X			X
14	¿Ud. tiene claro cuál es el objetivo y la meta de la empresa?	X			X	X			X
15	¿Considera que la empresa cuando no marcha bien realiza retroalimentación?	X			X	X			X
16	¿Considera que en la organización lo capacitan para desarrollarse Como profesional?	X			X	X			X
40E	DESARROLLO								
17	¿Considera que le brindan información de la empresa?	X			X	X			X
18	¿Considera que la empresa le enseña técnicas nuevas?	X			X	X			X
19	¿Considera que la empresa ayuda a crear y desarrollar talentos?	X			X	X			X
20	¿Considera que en la empresa desarrolla actitudes?	X			X	X			X

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO NESTOR CHOQUELLAHUA PALOMINO.....identificado
con el número de DNI N° 28297819..... licenciado en
Administración de Empresas.....con
CARNET DE COLEGIO N° 20248.....
he revisado el proyecto de tesis denominado “EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL CASO:
TRANSPORTE DIVINO SEÑOR TOURS E.I.R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO,
2020” que desarrolla la bachiller en Administración MIRIAM, HUAMANI TORRES con
DNI N° 48043797, para obtener el título de licenciatura.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos(encuestas) 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, ...03... de setiembre del 2020.

ANEXO 05: CONSULTA DE RUC

CONSULTA RUC: 20551839703 - TRANSPORTES DIVINO SEÑOR TOURS E.I.R.L. - TRANDISE E.I.R.L.			
Número de RUC:	20551839703 - TRANSPORTES DIVINO SEÑOR TOURS E.I.R.L. - TRANDISE E.I.R.L.		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
Nombre Comercial:	DIVINO SEÑOR TOURS		
Fecha de Inscripción:	01/03/2013	Fecha Inicio de Actividades:	01/03/2013
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	AV. FRANCISCO LUNA PIZARRO NRO. 251 INT. 7 (JR ANTONIO RAYMUNDI Y LUNA PIZARRO) LIMA - LIMA - LA VICTORIA		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4921 - TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO DE PASAJEROS POR VÍA TERRESTRE Secundaria 1 - 9609 - OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES N.C.P. Secundaria 2 - 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO BOLETO DE VIAJE-TRANSPORTE INTERPROVINCIAL MANIFIESTO DE PASAJEROS		
Sistema de Emisión Electrónica:	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 02/03/2019		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2015		
Padrones :	NINGUNO		

ANEXO 06: SOLICITUD PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACION

SOLICITA: INFORMACIÓN PARA DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

SEÑORA GERENTA DE LA EMPRESA TRANSPORTE DIVINO SEÑOR TOURS ERIL.

MIRIAM HUAMANI TORRES, egresada de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad ULADECH filial Ayacucho, con código de estudiante N° 3111130038 domiciliado en Jr. Grau MZ b LTE 5 Carmen Alto. Ante Ud. Con el debido y respeto me presento y digo:

Por la presente acudo a su digno despacho, con la finalidad de que sirva ordenar a quien corresponda se me otorgue información sobre la constitución y desarrollo de las actividades desde el mes de setiembre a noviembre de la empresa que representa, siendo necesario para el desarrollo de la investigación titulada **EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL: CASO TRANSPORTE DIVINO SEÑOR TOURS E.I.R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020.**

Para tal fin cumpla con las formalidades del caso.

Agradeciendo su amable atención y comprensión a la presente, en espera de su grata respuesta.

Por tanto:

Se sirva acceder a mi petición por ser justa.

Ayacucho 04 de setiembre del 2020.

TRANSPORTE DIVINO SEÑOR TOURS E.I.R.L.
RUC: 2011130038
H. Barcena
HAYDEE CHICHÓN BARCENA
GERENTA GENERAL

Miriam Huamani Torres
MIRIAM HUAMANI TORRES
CODIGO: 3111130038
EGRESADO

ANEXO 07: CONSTANCIA DE REALIZACION DE ENCUESTA

“Año de la universalización de la salud”

EL QUE SUSCRIBE, GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DIVINO SEÑOR TOURS EIRL DE LA PROVINCIA DE HUAMANGA, REGION AYACUCHO.

HACE CONSTAR:

Que. la Srta. **MIRIAM HUAMANI TORRES** identificada con DNI 48043797, ha desarrollado la investigación de tesis titulado: **EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL: CASO TRANSPORTE DIVINO SEÑOR TOURS E.I.R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020.**

Aplicando una encuesta a todos los trabajadores que labora en la empresa.

Se expide el presente documento a solicitud de la interesada con fines académicos.

TRANSPORTE DIVINO SEÑOR TOURS E.I.R.L.
RUC: 20521839703
HAYDÉE CHUCHON BARCENA
GERENTA GENERAL

ANEXO 08: EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS(ENCUESTANDO)



ANEXO 09: TURNITING

EMPASTADO-MIRIAM HUAMANI TORRES

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS
