



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS, RUBRO SERVICIO TAXI COLECTIVO
INTERURBANO: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES
TOURS “SANTA ISABEL DE CHUMBES” S.A.C,
DISTRITO AYACUCHO, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

AUTORA

CISNEROS SULCA, DORIS

ORCID: 0000-0001-7458-6567

ASESOR

QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

AYACUCHO-PERU

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR:

Cisneros Sulca, Doris

ORCID: 0000-0001-7458-6567

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

ASESOR:

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

JURADOS:

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Dr. Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Dra. Mina Ascencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-4439-1448

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MGTR. ROSILLO DE PURIZACA, MARÍA DEL CARMEN
PRESIDENTA

DR. SALINAS GAMBOA, JOSÉ GERMÁN
MIEMBRO

DRA. MINA ASCENCIO, MARÍA ISABEL
MIEMBRO

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER
ASESOR

AGRADECIMIENTO

Agradecer en primer lugar a Dios, porque respiro, camino, hablo, veo y porque me regala un día más de vida.

A mis padres por apoyarme en todo lo que me propuesto y mis logros se los debo a ustedes, por ello ustedes son mi fortaleza de inspiración diaria.

Asimismo, agradecer a mi asesor Quispe Medina, Wilber por la orientación, soporte y hacer posible la realización de esta investigación.

DEDICATORIA

Dedico todo mi esfuerzo a mis padres
Eugenio y Lourdes gracias por creer
en mí y por ser el apoyo en mi
formación universitaria.

A mi hermano, mi abuela por ser
una mujer maravillosa, por ser el
refugio que a veces necesito,
por escucharme y aconsejarme.

A mis familiares, por brindarme
su apoyo incondicional, y ser parte
de mi formación profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva como título “Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio de taxi colectivo interurbano: Caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021” para ello se planteó el problema ¿Cuáles con las características del empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio de taxi colectivo interurbano: Caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021?, y se estableció como objetivo general, identificar el empowerment en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio taxi colectivo Interurbano: Caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021. La metodología que se utilizó en este trabajo de investigación es de nivel descriptivo - propositivo y de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental – transversal, la población y la muestra estuvo conformada por 25 trabajadores de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”, asimismo para el recojo de la información se aplicó como técnica la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario. Según los resultados la empresa El 56% sólo a veces realizan sus actividades laborales de manera autónoma. El 48% casi nunca toman decisiones sin consultar a su jefe. El 56% casi nunca su jefe les brinda confianza y libertad para realizar sus actividades sin necesidad de supervisión. El 44% mencionan que la empresa nunca les brinda reconocimientos por sus logros obtenidos cuando les asigna responsabilidades.

Palabras claves: Empowerment, confianza, reconocimiento.

ABSTRACT

The present research work is entitled "Empowerment in micro and small companies in the interurban collective taxi service sector: case of transport company tours "Santa Isabel de Chumbes" SAC, Ayacucho District, 2021 "for this, the problem was raised: What with the characteristics of empowerment in micro and small companies in the interurban collective taxi service category: case of transport company tours "Santa Isabel de Chumbes" SAC, Ayacucho District, 2021?, and it was established as a general objective, to identify empowerment in the micro and small companies, Interurban collective taxi service category: Case of the Tours transport company "Santa Isabel de Chumbes SAC, Ayacucho District, 2021. The methodology used in this research work is descriptive - propositional and applied with an approach quantitative, the design was non-experimental - cross-sectional, the population and the sample consisted of 25 workers of the company to Tours "Santa Isabel de Chumbes S.A.C", also for the collection of information, the survey was applied as a technique using the questionnaire as an instrument. According to the results, the company 56% only sometimes carry out their work activities autonomously. 48% almost never make decisions without consulting their boss. 56% hardly ever their boss gives them confidence and freedom to carry out their activities without the need for supervision. 44% mention that the company never gives them recognition for their achievements when it assigns them responsibilities.

Keywords: Empowerment, trust, recognition.

CONTENIDO

1. TITULO DE LA TESIS.....	i
2. EQUIPO DE TRABAJO	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
4. HOJA DE AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIA	iv
5. RESUMEN	vi
6. CONTENIDO.....	viii
7. ÍNDICE DE GRAFICOS, TABLAS Y CUADROS	x
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	16
2.1 Antecedentes	16
2.1.1 Empowerment.....	16
2.2 Bases teóricas	24
III. HIPÓTESIS.....	46
IV. METODOLOGÍA	47
4.1 Diseño de la investigación	47
4.1.1 Tipo de investigación.....	47
4.1.2 Nivel de investigación	48
4.2 Población y muestra.....	49
4.3 Cuadro de operacionalización de variable e indicadores.....	50
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
4.5 Plan de análisis	52
4.6 Matriz de consistencia	54
4.7 Principios éticos.....	55
V. RESULTADOS	57
5.1 Resultados.....	57
5.2 Análisis de resultados	73
VI. CONCLUSIONES.....	86
Referencias bibliográficas.....	90

Anexos	97
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos	98
Anexo 2: Validación de expertos	100
Anexo 3: Documento de autorización	106
Anexo 4: Ficha ruc.....	107
Anexo 5: Evidencia de la encuesta	108
Anexo 6: Resultado de turniting	109

ÍNDICE DE GRAFICOS, TABLAS Y CUADROS

Tabla 1: Edad de los trabajadores.....	57
Tabla 2: Sexo de los trabajadores.....	58
Tabla 3: Grado de instrucción de los trabajadores.....	59
Tabla 4: Tiempo que labora en la empresa.....	60
Tabla 5: Usted considera que en su puesto de trabajo puede realizar sus actividades laborales de manera autónoma.....	61
Tabla 6: Usted considera que asume con responsabilidad las tareas o actividades asignadas.....	62
Tabla 7: Usted tiene compromiso con la empresa y el servicio de taxi colectivo interurbano que brinda.....	63
Tabla 8: Usted toma decisiones para brindar soluciones oportunas a los clientes sin consultar a su jefe.....	64
Tabla 9: Considera que su jefe le brinda confianza y libertad para realizar sus actividades sin necesidad de supervisión.....	65
Tabla 10: Usted cree que su entorno laboral en la empresa le han permitido crecer como persona.....	66
Tabla 11: Usted considera que su área de trabajo mantiene un ambiente laboral agradable y seguro para desarrollar sus actividades.....	67
Tabla 12: Considera que la empresa le ha asignado su puesto de trabajo donde puede aprovechar al máximo sus habilidades.....	68
Tabla 13: Considera que la comunicación entre trabajador y jefe es cordial.....	69
Tabla 14: La empresa le brinda reconocimientos por sus logros obtenidos cuando le haya asignado responsabilidades.....	70
Tabla 15: En la empresa se promueve el trabajo en equipo antes que el individual.....	71
Tabla 16: Usted cree que la empresa cumple con los objetivos y metas que tiene.....	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Edad de los trabajadores	57
Figura 2: Sexo de los trabajadores.....	58
Figura 3: Grado de instrucción de los trabajadores	59
Figura 4: Tiempo que labora en la empresa	60
Figura 5: Usted considera que en su puesto de trabajo puede realizar sus actividades laborales de manera autónoma.....	61
Figura 6: Usted considera que asume con responsabilidad las tareas o actividades asignadas	62
Figura 7: Usted tiene compromiso con la empresa y el servicio de taxi colectivo interurbano que brinda	63
Figura 8: Usted toma decisiones para brindar soluciones oportunas a los clientes sin consultar a su jefe	64
Figura 9: Considera que su jefe le brinda confianza y libertad para realizar sus actividades sin necesidad de supervisión.....	65
Figura 10: Usted cree que su entorno laboral en la empresa le han permitido crecer como persona	66
Figura 11: Usted considera que su área de trabajo mantiene un ambiente laboral agradable y seguro para desarrollar sus actividades	67
Figura 12: Considera que la empresa le ha asignado su puesto de trabajo donde puede aprovechar al máximo sus habilidades	68
Figura 13: Considera que la comunicación entre trabajador y jefe es cordial.....	69
Figura 14: La empresa le brinda reconocimientos por sus logros obtenidos cuando le haya asignado responsabilidades	70
Figura 15: En la empresa se promueve el trabajo en equipo antes que el individual	71
Figura 16: Usted cree que la empresa cumple con los objetivos y metas que tiene	72

I. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación denominado: Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio de taxi colectivo interurbano: Caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021, se presenta como una de las líneas de investigación, Gestión de Calidad, de la escuela profesional de Administración de la Universidad ULADECH, el desarrollo de esta investigación tiene como propósito describir y proponer un plan de mejora del Empowerment y los beneficios que se adquieran con su aplicación en el servicio de taxi colectivo interurbano.

Como se sabe las organizaciones hoy en día para mantenerse y desarrollarse deben estar en constante cambio afrontando aspectos internos y externos, para tener éxito deben adaptarse a los cambios e innovar, siendo más efectivos y eficientes, sin embargo, las micro y pequeñas empresas no aprovechan las nuevas oportunidades y no tienen la iniciativa para emplear estrategias como el empowerment.

El empowerment es trabajo en conjunto, una forma de construir un entendimiento entre usted y los demás, en el cual a todas las personas se les dan roles de liderazgo de esta manera lograr que los trabajadores puedan contribuir con los mejor de sus capacidades que junto con la responsabilidad y el cumplimiento se distribuye dentro de la empresa lo que significa lograr una cultura de excelencia más participativa, más creativa y más sensible, este modelo es necesario para poder construir una empresa de clase mundial, con alto desempeño para movilizar el potencial latente de la gente y para enfrentar los retos de la competencia.

El empowerment: “Es una estrategia de la administración que consiste en delegar responsabilidad, autoridad, autonomía y capacidad de decisión a los colaboradores de una empresa, ya que las empresas tradicionales solo practican la jerarquía piramidal, en la que los niveles más altos se encargan de dar órdenes a los del nivel más bajo y son los que toman las decisiones” (Marquina, 2020).

A nivel internacional, el empowerment ha alcanzado su óptimo desempeño en empresas de gran prestigio que emplean esta herramienta, por ejemplo, tenemos tres empresas transnacionales (Cisco, Grupo Bimbo y Federal Express), estas empresas se encuentran en su máximo auge actualmente con relación a la gestión del empoderamiento laboral, el gerente general de Cisco menciona que esto es posible debido a que logro generar un buen clima laboral en la empresa teniendo “respeto, flexibilidad, colaboración entre los equipos y líderes que estimulen el empowerment entre su gente”. Asimismo, el Grupo Bimbo es otra empresa que reconoce la importancia de uso del empowerment mediante la cual asigna responsabilidad de realizar las tareas a las personas, pero se les otorga autoridad, finalmente Fedex Express aplica el empowerment como estrategia de gestión, al capacitar a todo su personal para resolver problemas al instante, les brinda autonomía para asegurar los estándares de servicio de la empresa.

A nivel nacional se puede decir que las micro y pequeñas empresas se ven limitado en su crecimiento, esto debido a que sus procesos son escasamente innovadoras, esto debido a que los jefes de las pequeñas empresas toman las decisiones por su cuenta; un colaborador para tomar una decisión primero debe consultar con su jefe inmediato, es por ello que no hay mejoras en las pequeñas entidades, se deben dar

incentivos de varias maneras, para que los colaboradores puedan motivarse y tomar un compromiso real y los jefes inmediatos tomar la decisión de empoderarlos.

A nivel local también se puede notar que las micro y pequeñas empresas no hacen uso del empowerment como herramienta de mejora, esto a causa de desconocimiento del tema, ya que en la gran mayoría de las mypes los jefes inmediatos no conocen de estrategias o herramientas que puedan ayudar a mejorar sus procesos, los pequeños negocios muchas veces se adquieren solamente por experiencia propia, por necesidad a emprender, es así que hay mucho desconocimiento sobre esta herramienta de administración que es el empowerment, de manera que necesitan conocer sobre esta herramienta, de igual forma ellos mismos ser capacitados para llevar estos conocimientos obtenidos a la mejora de los procesos en las mypes.

La empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C., viene prestando servicios desde el año 2015 de manera formal, la empresa como cualquier mype ha tenido muchas dificultades y como son la delegación, reconocimientos, motivación e implicación en la empresa por parte de su equipo de trabajo, por ello se plantea el siguiente **problema de investigación:** ¿Cuáles son las características del Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio de taxi colectivo interurbano: Caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C, Distrito Ayacucho, 2021?. Como objetivo general se plantea: Identificar el empowerment en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio taxi colectivo Interurbano: Caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021. Asimismo, como objetivos específicos se plantean:

- Describir las características de la delegación de poder en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio de taxi colectivo interurbano: caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021.
- Describir las características del desarrollo de potencial humano en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio de taxi colectivo interurbano: caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021.
- Describir las características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio de taxi colectivo interurbano: caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021.
- Elaborar un plan de mejora para la implementación del empowerment en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio de taxi colectivo interurbano: caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021

El presente trabajo de investigación, propone investigar la evolución de los conceptos teóricos del empowerment como de Eslava (2006) citado por las autoras (Garcia, Useche, & Schlesinger, 2013) quienes nos mencionan que el empowerment se orienta a otorgar a los trabajadores un mayor poder para fortalecer las condiciones y acciones necesarias en el desempeño laboral y actuación personal de cada uno de ellos, por ende, de la empresa. Implica una nueva forma de trabajar, donde las estructuras piramidales se derrumben para dar paso a una organización más plana, donde la confianza es uno de los pilares fundamentales. El empowerment no significa una simple delegación de

tareas y responsabilidades, sino aprender a guiar a la gente para que se conviertan cada uno en gerente de su puesto.

Este trabajo de investigación se basa en la necesidad de mejorar el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio taxi colectivo interurbano. El resultado basado en el empowerment permitirá proponer estrategias concretas para mejorar la aplicación de esta herramienta, así lograr que las micro y pequeñas empresas sean más competitivos en este mercado que está en constante cambios.

Para lograr los objetivos que se han propuesto en esta investigación, se recurrirá al empleo de técnicas de investigación como la encuesta mediante el instrumento de un cuestionario y posteriormente hacer el procesamiento mediante la tabulación de preguntas para poder medir y describir las características del empowerment. Con ello conocer los resultados para luego interpretarla y llegar a las conclusiones, asimismo con los resultados se podrá hacer una propuesta de mejora para la empresa.

Justificando la investigación cabe mencionar que las micro y pequeñas empresas cumplen un rol muy importante creando valor en nuestro país, es por ello que es muy necesario que mejoren sus procesos administrativos, a pesar que hay buenas intenciones de mejora por los dueños o empleadores, muchas veces no tienen conocimientos necesarios para hacerlo, es por ello que hay muchas deficiencias, el empowerment es una de las herramientas que poco se conoce en nuestra localidad, muchos jefes no empoderan a sus colaboradores, todas las decisiones las toman ellos y a los colaboradores no se les da la oportunidad de aportar a la empresa mediante sus capacidades, en el mundo laboral, por estos motivos es que se pierden talentos humanos que en gran medida podrían ayudar a dar un salto más a las organizaciones,

cada persona tiene conocimientos, aptitudes y formas de solucionar problemas, la imaginación o creatividad es parte de ella, de manera que si no se les da oportunidades no se puede ver estos grandes talentos, es por ello que mediante esta investigación se conocerán las dificultades que atraviesan estas organizaciones, de acuerdo a ello también se plantearán recomendaciones que ayuden a mejorar estas deficiencias.

La metodología que se utilizó en esta investigación es de nivel de investigación descriptivo - propositivo, con enfoque cuantitativo, descriptivo porque se describe las características del empowerment, el diseño de investigación es no experimental-transversal, porque los datos se recolectan en un tiempo único basándose solo en conceptos, contextos sin alterar el objeto de investigación, asimismo, se tomó como población a 25 trabajadores de la empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C., del distrito de Ayacucho.

Finalmente, la investigación nos muestra los resultados siguientes de que en la empresa El 56% (14 trabajadores) sólo a veces realizan sus actividades laborales de manera autónoma. El 48% (12 trabajadores) casi nunca toman decisiones sin consultar a su jefe. El 56% (14 trabajadores) casi nunca su jefe les brinda confianza y libertad para realizar sus actividades sin necesidad de supervisión. El 44% (11 trabajadores) mencionan que la empresa nunca les brinda reconocimientos por sus logros obtenidos cuando les asigna responsabilidades. En conclusión, que el gerente solo a veces brinda autonomía en el desarrollo de actividades de sus trabajadores, y ellos no pueden realizar sus actividades por si mismos necesariamente necesitan la supervisión y aprobación del gerente, asimismo no pueden tomar decisiones ante cualquier suceso sin preguntar al jefe, por ello esperan que el gerente tome las decisiones. Según los

resultados la empresa no brinda reconocimientos y esto es un factor muy importante para que los trabajadores se sientan más satisfechos y motivados así pueden ser más productivos.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

Se ha señalado varios antecedentes relacionados al empowerment teniendo como finalidad una mejor comprensión, considerando criterios importantes para fortalecer esta investigación, analizando aspectos claves del tema siendo extraído las conclusiones y resultados que sirven de soporte a esta nueva investigación.

2.1.1 Empowerment

A nivel internacional

La investigación realizada por (Sanchez, 2016), titulada: “*Empowerment como recurso para potencializar el desarrollo efectivo de los programas de Responsabilidad Social Empresarial*”, de la universidad de Guayaquil, tuvo como objetivo general proponer estrategias de *empowerment* orientadas al desarrollo de una cultura organizacional socialmente responsable en las organizaciones y colaboradores, la metodología que utilizo es método bibliográfico-descriptivo, en el tipo de investigación responde a un paradigma mixto de investigación que propones integrar técnicas cualitativas y cuantitativas, en la técnica de investigación utilizó la encuesta estructurada y una entrevista semi-estructurada, el autor menciona que la herramienta de *empowerment* ayuda al trabajador a que se sienta integrado, se sienta libre de opinar en las decisiones de los programas, que aporte

con ideas, que conozcan lo que están realizando y mejore su desempeño. Se llegó a los resultados según las muestras en edades de los colaboradores que el 55% se encuentran en edades entre los 18 y 25 años, seguidas de un 40% entre 26 y 35 años, seguidos de un 5% entre 36 y 45 años, asimismo, en el sexo de los colaboradores se evidencia que el 54% son varones y el 46% fueron mujeres, también el autor llega a los resultados de que las empresas toman decisiones en estilo impositivo con el 31% y el mediático con el 36%; seguidos del estilo dictatorial con 23% y el inclusivo con el 10%, el estilo de liderazgo manejado dentro de la organización el 37% es estilo autocrático, el estilo burocrático 34%, seguido del estilo participativo 20% y el transformacional 9%, asimismo, el 88% de los encuestados mencionan que no conocen el concepto de empowerment y no es aplicado en su trabajo. La investigación tiene como conclusión general que el Empowerment se convierte en un concepto clave que permitiría aumentar la participación de los colaboradores a iniciativas de RSE siempre y cuando existan canales de comunicación y motivacionales adecuados para asegurar la vinculación y de esta forma mejorar las iniciativas de RSE.

La investigación realizada por (Carrasco, 2020), que tiene por título “*Empowerment y trabajo social para el fortalecimiento del clima laboral*”, de la Universidad Técnica de Ambato-Ecuador, tuvo como objetivo general implementar estrategias de Empowerment en trabajo social para el fortalecimiento del clima laboral en los trabajadores del área operativa de la empresa Olya Farms S.A, en la metodología el nivel de investigación es descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental con una población de 113 trabajadores del área operativa con una muestra de 87

trabajadores. Los resultados obtenidos son que un 56% de los trabajadores manifiestan situaciones relacionados con el empowerment estructural, especialmente en conocimiento de funciones de los compañeros, de igual forma un 82% señalan no poder resolver problemas que se les presenta, se observa además que el 31% de los trabajadores manifiesta inconformidad con la comunicación, por lo que se llega a la conclusión de que se hace necesario implementar estrategias o técnicas de empowerment en los trabajadores del área operativa para que la empresa tenga valor agregado y es allí donde el trabajo social es importante para apoyar este proceso.

(Sánchez, 2013) en su investigación que lleva como título: *“El empowerment como herramienta gerencial para optimizar la gestión empresarial”*, de la universidad Nacional de México, el objetivo fue elaborar y presentar una investigación de este modelo gerencial que ayude a optimizar la gestión de la empresa. El autor llega a la conclusión de que la implementación del empowerment, es un proceso que afecta las funciones de dirección gerenciales y los resultados de trabajo, conforme se faculte a los empleados se puede considerar aumentar compartir información importante de la empresa con ellos, sus efectos sobre el personal son tanto directos como indirectos y su implementación se puede tener una cantidad de beneficios mayor que la cantidad de posibles resultados negativos del proceso. El empowerment es un proceso versátil que involucra a toda la empresa, le da sentido a la participación y el trabajo en equipo aumentando la calidad de vida laboral, es la base que necesita cualquier empresa para poder adaptarse al cambio fácilmente,

demostrando que la administración juega un papel importante en el desarrollo de empresas innovadoras y personal altamente competitivo.

A nivel nacional

(Fernandez, 2018) en su tesis que tiene como título: *“El empowerment para mejorar la productividad en la empresa transportes Angel Divino S.A.C Chiclayo, 2018”*, de la Universidad Señor de Sipán, tuvo como objetivo general proponer estrategias de empowerment para mejorar la productividad en la empresa transportes Angel Divino S.A.C Chiclayo, 2018. La metodología que utilizó es de tipo de investigación descriptiva-correlacional, diseño de investigación no experimental-transversal con una población integrada por 200 trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.AC y una muestra de 132 trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.AC, el autor llega a los resultados en la distribución de edades el 45% de los trabajadores tienen entre 36 a 40 años, seguido de un 18% que tiene de 26 a 30 años, 14% tiene de 31 a 35 años y 14% de 40 años a más. Distribución por sexo el 55% son varones y el 45% son mujeres, el nivel de instrucción el 18% de los trabajadores poseen grado de instrucción a nivel universitario, un 50% a nivel técnico y 32% tienen secundaria completa, el 36% de los trabajadores considera que nunca existe compromiso de sus compañeros para el logro de objetivos de la empresa, 41% opina que casi nunca y 14% que algunas veces. El 41% de los trabajadores considera que algunas veces puede realizar de manera autónoma sus actividades laborales, 36% opina que casi siempre, 9% que nunca. El 36% de los trabajadores considera que nunca su jefe directo reconoce sus propuestas e

iniciativas de mejorar para el personal, 14% casi nunca, 27% que algunas veces y el 18% que casi siempre. El 45% de los trabajadores no se sienten motivados ni desmotivado respecto a la asignación de responsabilidades por parte de sus jefes, un 32 se siente desmotivado y 14% se siente muy motivado. Concluye que las políticas de desarrollo laboral implantadas no permiten que los trabajadores crezcan profesionalmente, dado que la empresa no se preocupa por su aprendizaje continuo, por lo tanto, estos no se encuentran comprometidos con el logro de objetivos ni motivados con la asignación de responsabilidades. La empresa no reconoce las iniciativas presentadas no fomenta el trabajo en equipo, asimismo no se brinda al personal la autonomía en la realización de sus funciones, ni en la solución de inconvenientes presentados. El ambiente laboral no propicia el desarrollo de actividades.

(Cabrera & Rodriguez, 2017) en su tesis sobre: *“Empowerment y calidad de servicio en la corporación herrera S.A.C Chiclayo, 2016”*, tuvo como objetivo determinar la relación entre empowerment y calidad de servicio en la Corporación Herrera S.A.C. Chiclayo, 2016. La metodología que utilizo en el tipo de investigación descriptiva, correlacional, el diseño de investigación es no experimental y transversal, la población es de 36 colaboradores de la Corporación Herrera S.A.C. Los resultados que obtiene mediante la encuesta son el 36% de los trabajadores está desacuerdo con que su jefe les delegue funciones porque posee habilidades y madurez, el 19% se mostraron indiferente y solo el 42% está de acuerdo. El 53% de los trabajadores están en desacuerdo con que su jefe le brinda confianza para realizar sus labores, un 31% se mostró indiferente y el 14% de acuerdo y el 3% totalmente

desacuerdo. El 39% de encuestados indican estar en desacuerdo en cuanto si asume con responsabilidad funciones que lo corresponden, un 19% se mostraron indiferente y el 36% si está de acuerdo. El 50% de encuestados indican estar en desacuerdo frente a si se les brinda libertad para tomar decisiones que ayuden a la empresa, un 22% les resulta indiferente ya que no sienten la libertad en la toma de decisiones y un 28% si está de acuerdo. Los autores llegan a la conclusión de manera general la relación positiva entre ambas variables en un 75.5% debido a que el empowerment en la Corporación Herrera S.A.C es baja con un 73%.

Los autores (Paz & Rafael, 2020) en su tesis que tiene por título: *“Empowerment y su relación con el compromiso organizacional en los colaboradores de Almacenes de la selva S.A.C – de la Región San Martin, 2020.* Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el empowerment y el compromiso organizacional de los colaboradores de almacenes de la selva S.A.C, de la región San Martin, 2020. En la metodología el tipo de investigación que utiliza es descriptivo- correlacional con un enfoque de investigación cuantitativa, el diseño de tipo no experimental, en la población la unidad de observación fueron en total 120 colaboradores entre mujeres y varones de la empresa con un 100% de muestreo a la población a la cual se aplicó una encuesta. Los resultados obtenidos con respecto al género fueron que el 64% pertenece al género masculino y el 36% al género femenino, los colaboradores no jóvenes que están entre 20 y 40 años con un total de 90%, en el análisis de la variable empowerment de los colaboradores se resalta que el 60% respondió: siempre, un 31%, casi siempre, y un 4% nunca y solo el 4% respondió a veces, en la dimensión Significado de los colaboradores un 85% de las respuestas son siempre, mientras un

8% casi siempre, en la dimensión Autodeterminación de los colaboradores un 62% responden siempre, un 23% casi siempre, un 11% de las respuestas son a veces, un 4% casi nunca y solo 1% son nunca, en la dimensión competencia de los colaboradores un 56% declaran siempre, un 32% casi siempre y un 7% a veces, un 4% nunca y solo un 2% casi nunca. Los autores llegan a la conclusión de que los colaboradores, aunque no estén de acuerdo con el empowerment (liderazgo, toma de decisiones) que les brinda la empresa, pues ellos igual seguirán cumpliendo con los objetivos, asimismo se sentirán involucrados, generando interés, asumiendo sus responsabilidades y obteniendo un buen nivel alto de compromiso, tienen en claro sus necesidades de ellos como de la empresa, por ende, suelen cumplir con sus responsabilidades e identificado con su trabajo, asimismo, los colaboradores tendrán un mayor y mejor conocimiento sobre la pertenencia y la lealtad hacia la empresa, aunque se sientan obligados sin importar cuan satisfechos o insatisfechos se encuentren.

A nivel local

(Huamani, 2020) en su tesis que tiene por título: *“Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro Transporte Interprovincial: Caso transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020”*. Su 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 fue conformada por 18 trabajadores de la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L, la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 preguntas. Obtuvo como resultados que el 16% manifiesta que nunca le han delegado autoridad para tomar decisiones, el 34% casi nunca, el 45% a veces y el 5% siempre, el propietario no delega autoridad en un porcentaje alto. El 11% manifiesta que casi nunca existe confianza con su jefe, el 33% consideran a veces, el 39% manifiesta casi siempre y el 17% siempre, si existe confianza entre jefe y sus colaboradores. El 33% manifiestan que casi siempre se sienten comprometidos con la empresa y el 67% siempre, si se sienten comprometidos con la empresa. El 56% manifiestan que nunca le brindan incentivos económicos, el 39% casi nunca y el 5% solo a veces, el propietario no brinda incentivos económicos. El 5% consideran que nunca realizan trabajo en equipo, el 83% casi nunca, el 6% casi siempre y el 6% siempre, solo algunos realizan trabajo en equipo. En conclusión, el 89% (18 trabajadores) consideran que es deficiente la aplicación del empowerment tales como el poder, motivación, liderazgo y desarrollo.

(Velarde, 2021) en su tesis sobre: *“Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte Urbano de pasajeros: Caso empresa Santa Elena S.R.L Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2021.* Tuvo como objetivo general que es identificar las características del empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso empresa Santa Elena S.R.L Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2021. La metodología que empleo fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo de nivel

descriptivo y diseño no experimental-transversal. Su población estuvo conformada por 21 trabajadores de la empresa, la técnica aplicada fue la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario de 15 ítems. Los resultados que obtuvo fue que el 52% manifiestan que casi nunca reciben incentivos económicos, mientras el 52% mencionan que a veces reciben capacitación, de la misma manera el 48% manifiestan que casi nunca tienen autonomía en el trabajo. La autora llega a la conclusión de que hay ciertas falencias en cuanto a la aplicación de la herramienta empowerment, la motivación y hacer partícipes en la toma de decisiones.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Empowerment

2.2.1.1 Definición

Según Wilson, citado por (Cálix, Martínez, & Nuñez, 2016), “El empowerment es un cambio de estilo que conduce a incrementar la delegación, la comunicación y la responsabilidad de los empleados, ya que los directivos tienden a liberar el poder, lo que hace que las personas tengan un campo de acción más amplio en su trabajo a la hora de tomar decisiones”.

Es el proceso de mejorar la capacidad de toma de decisiones de un individuo o grupo y traducir estas elecciones en los resultados deseados, y propone diferentes áreas en las que se aplica el empoderamiento más allá del ámbito comercial, como en la provisión de servicios básicos, en el ámbito gubernamental, los mercados en desarrollo y el entorno legal.

Según Eslava (2006), citado por (García, Useche, & Schlesinger, 2014): “El empowerment se orienta a otorgar a los trabajadores un mayor poder para fortalecer las condiciones y acciones necesarias en el desempeño laboral y actuación personal de cada uno de ellos, y por ende, de la empresa”.

El empowerment se basa en delegar funciones a sus trabajadores desde los cargos superiores hacia sus subordinados, atribuir responsabilidad y autoridad a los colaboradores con la única finalidad de que estos se sientan autónomos en sus áreas de trabajo, mejor rendimiento, mayor satisfacción y motivación, favoreciendo a la empresa un nivel de identificación estimulando la creatividad, comunicación y la capacidad de adaptación ante cualquier cambio que pueda ocurrir en el entorno organizacional. (Luna, 2014)

2.2.1.2 Dimensiones

a) Delegación de poder

La delegación de autoridad es el acto y efecto del empoderamiento (otorgar a una persona o grupo la capacidad y autoridad requerida para representar a otra persona o personas). Una persona que representa a otra persona se llama representante. También puede referirse a la transferencia de tareas, funciones, atributos y poderes que ocurre entre una persona en una posición jerárquica más alta o más baja para operar dentro de un dominio limitado y, a menudo, con objetivos específicos. (Mariño, 2014)

Según Thomas L. Brown, citado por (Carrasco, 2012) nos menciona que la delegación es: “El acto o proceso por el cual una persona asigna una tarea o proyecto específico a otra, que se compromete a realizarla”.

(Hernández, 2014) cita a Ignacio Burgos, en su libro "Gerencia y Decisiones" nos define la delegación como “La acción de dar autorización a otro para que actúe en lugar de uno, la delegación es establecer una autoridad descentralizada con un control centralizado”.

❖ **Autonomía**

(Educacion, 2020) menciona que: “Autonomía se refiere a la regulación de la conducta por normas que surgen del propio individuo, autónomo es todo aquél que decide conscientemente qué reglas son las que van a guiar su comportamiento”.

Se refiere al conjunto de habilidades que cada individuo tiene para hacer sus propias elecciones, tomar sus decisiones y responsabilizarse de los resultados de las mismas. La autonomía se aprende, se adquiere mediante su ejercicio, mediante el aprendizaje que proviene de uno mismo y de la interacción social. Se trata, así pues, de un ejercicio directo de las propias personas y desde su propio control que se aprende. (López Fraguas y cols 2004), citado por (Martínez, 2013).

La autonomía es la capacidad de decidir de manera propia, independiente, sin la coerción o la influencia de terceros. Esto aplica dentro del pensamiento filosófico (ética), psicológico (psicología evolutiva) e incluso legal y político

(soberanía), pero con significados parecidas, emparentados con la capacidad de autogestión y la libertad, cuando no la libertad. (Alvarez, 2015)

❖ **Responsabilidad**

(Polo, 2019) menciona: “La responsabilidad es un valor y una práctica ética, impacta en todo sentido; vida familiar, académica, laboral y ciudadana, un individuo que es responsable cumple con sus deberes de forma oportuna y eficiente”.

(Cecchetto, 2018) nos dice: “La responsabilidad en el trabajo se corrobora cuando un trabajador completa todas sus obligaciones laborales y se conecta a la política y los procedimientos de la organización de manera competitiva y hace o mejor que puede para beneficio empresarial”.

Importancia de la responsabilidad:

De la misma manera el autor nos menciona la importancia de la responsabilidad.

- a) “La responsabilidad impulsa los resultados de negocio y favorece la creación y mantenimiento de un clima laboral saludable, los trabajadores que lo entienden están más comprometidos y se hacen responsables de su contribución a los resultados finales”.
- b) “Los líderes responsables son capaces de crear entornos amables, de confianza y respeto, que cultivan equipos de alto rendimiento”

❖ **Compromiso**

El compromiso es lo que convierte una promesa en realidad, es la palabra que habla con valentía de nuestras intenciones, es cuando la acción hace más que las palabras, es hacerse al tiempo cuando no lo hay, es cumplir con lo pactado cuando las circunstancias se ponen desfavorables, es el material con el que se forma el carácter, des esta forma cambiar las cosas, es el éxito cotidiano de la integridad sobre el escepticismo. (esic, 2021)

Para que una persona esté comprometida en el lugar donde trabaja es necesario tomar en cuenta lo siguiente, según el autor mencionado:

- a) Que cumpla con los objetivos de la empresa como si fueran los suyos.
- b) Que apoye en la toma de decisiones, comprometiéndose con objetivos comunes.
- c) Que prevenga y logre superar los obstáculos que pudiera haber para dejar de llegar a las metas organizacionales.
- d) Que llegue a controlar lo acordado en la organización y ponerlo en marcha.

El compromiso es un acuerdo negociado entre dos partes o más para cumplir un cierto objetivo, de esta manera ponerlo en acción hasta lograr dicho objetivo, de la misma forma sucede en las organizaciones, los colaboradores deben estar comprometidos para cumplir objetivos organizacionales.

❖ **Toma de decisiones**

Según el autor (Aktouf, 2001), citado por (Arévalo & Estrada, 2017) es “El proceso por el cual se llega a una opción, pero una opción supuestamente

aclarada, informada y motivada. Se trata de elegir entre varias formas posibles de actuar con miras a lograr una meta en condiciones y circunstancias dadas”.

Según Chiavenato (2002), citado por (unam, 2019) “Es el proceso de análisis y elección entre las alternativas disponibles de cursos de acción que la persona deberá seguir”.

(Stoner 2003), citado por (Gerle, 2014), nos dice que la toma de decisiones es “El proceso para identificar y solucionar un curso de acción para resolver un problema específico”.

b) Desarrollo de Potencial Humano

El desarrollo del potencial humano entonces estará permeado por la emoción que acompaña esa afinidad en la realización personal y en la búsqueda de referentes para proyectarse hacia otros y hacia el mundo de ahí que sea posible desprender en la realización personal la calidad de vida (laboral y personal), en ser capaz de generar con la empatía un reconocimiento de las necesidades que motivan a otros para desarrollarse. (Naif, 2017)

(popular, 2015) “El potencial humano es la capacidad que tienen los individuos de crear, innovar y cumplir con sus objetivos personales. Es una cualidad individual y cada persona la desarrolla de acuerdo a su actitud y entusiasmo”.

❖ Confianza y libertad

La confianza es la creencia, la esperanza y la creencia duradera de alguien en otra persona, entidad o grupo de que estará en condiciones de tomar las medidas adecuadas en una situación o situación particular; la confianza se fortalecerá más o menos con la acción. El término también se utiliza para referirse a la sensación de seguridad que tiene un ser en sí mismo. El término ha sido objeto de investigaciones sociales y psicológicas, por lo que su significado es más profundo y amplio de lo que se podría pensar. (Pérez, 2021)

¿Cómo surge la confianza?

La confianza surge de una respuesta emocional hacia algo o alguien, y cuando esta emoción llega al ámbito cognitivo de una persona, se convierte en un sentimiento, donde se interpreta racionalmente. La naturaleza dual de la confianza (emocional y racional) la convierte en un sentimiento muy vulnerable, por lo que muchas personas pueden tener cuidado de ocultar sus manifestaciones de Bennis, citado por (Mínguez, 2015)

Características:

De la misma forma el autor considera las siguientes características de la confianza:

- ✓ Viene de la confianza en uno mismo. Sin un nivel aceptable de autoestima, no podemos inspirar confianza en los demás. Nadie puede transmitir lo que no tiene.

- ✓ Tiene como base las creencias y prejuicios.
- ✓ Es un sentimiento mixto de emoción (principalmente confianza) y razonamiento que como confianza secundaria.
- ✓ Es muy frágil y puede romperse rápidamente.
- ✓ Momento preciso e interacción entre las partes (comunicación).
- ✓ Al expresar nuestras preferencias, nos hace vulnerables.
- ✓ Implica reciprocidad o confianza mutua.
- ✓ Es parte de la condición humana.
- ✓ Se asocia con el riesgo de decepción, lo que reduce la autoconfianza de las personas.

Libertad:

(Imaginario, 2021) “Libertad es la facultad o capacidad del ser humano de actuar según sus valores, criterios, razón y voluntad, sin más limitaciones que el respeto a la libertad de los demás.”

(Pérez, 2021) “La libertad es la facultad natural del hombre para actuar a voluntad sin restricciones, respetando su propia conciencia y los valores morales, para alcanzar su plena realización”.

(Pérez & Gardey, 2021) “La libertad es un concepto abstracto de difícil definición; en principio, está vinculada a la facultad que posee todo ser vivo para llevar a cabo una acción de acuerdo a su propia voluntad”.

c) Desarrollo personal

(Peiró, 2021) nos menciona que “El desarrollo personal es un proceso en el cual el individuo se centra en descubrir determinados aspectos para llevarlos a la práctica y mejorar su salud, virtudes, talentos y capacidades”.

El desarrollo personal también según (Sánchez, 2021) es un “Proceso de introspección en el que intentamos descubrir nuestra propia identidad para explorar nuestros talentos, mejorar nuestra salud, hacer cambios en nuestro estilo de vida, y todo aquello que sea necesario para estar en armonía con nuestra mente y cuerpo”.

❖ **Ambiente de Trabajo**

El ambiente de trabajo según (Da Silva, 2018) es “El conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores. Supone la suma del conjunto de factores técnicos y sociales que participan en el proceso del trabajo e influyen en el bienestar laboral del trabajador”.

(Merino & Pérez., 2014) nos dice que el ambiente de trabajo “Está asociado a las condiciones que se viven dentro del entorno laboral. El ambiente de trabajo se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una oficina, una fábrica, etc”.

❖ **Habilidades**

(Portillo, 2017) nos define las habilidades como “La capacidad de alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad

determinada. De esta manera, se trata de una forma de aptitud específica para una actividad puntual, sea de índole física, mental o social”.

(Mariana, 2021) describe: “Habilidad es la destreza o cualidad que se tiene u obtiene para lograr cumplir ciertos objetivos trazados, es decir la capacidad de realizar de manera adecuada una acción en particular”.

d) Liderazgo

Según Chiavenato, citado por (José, 2022) “Es un proceso en el que el Líder ejerce la habilidad de influir y conducir a un grupo de personas, motivándolos a trabajar con entusiasmo hacia el cumplimiento de objetivos de la organización”.

El liderazgo según Góleman, citado por (Villacís, 2021) “Es el proceso de influir en otros y apoyarlos para que trabajen con entusiasmo en el logro de objetivos comunes. Se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un equipo”.

❖ Comunicación

Según Idalberto Chiavenato, citado por (Thompson, 2011), “El intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social”.

Según Lomonosov citado por (Torres, 2020), “La comunicación es la interacción de las personas que entran en ella como sujeto. No solo se trata del

influjo de un sujeto en otro, sino de la interacción. Para la comunicación se necesitan como mínimo dos personas”.

❖ **Motivación**

La motivación es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo.

Según Sigmund Freud citado por (Méndez, 2015) “El ser humano cuenta con motivaciones inconscientes que condicionan y determinan sus actos y decisiones. A estas motivaciones inconscientes se les llaman pulsiones”.

❖ **Trabajo en equipo**

(Maisy, 2019) “El trabajo en equipo es una modalidad de articular las actividades laborales de un grupo humano en torno a un conjunto de fines, de metas y de resultados a alcanzar”.

El trabajo en equipo es muy fundamental en una organización para el logro de objetivos empresariales, en ello deben estar implicados tanto los colaboradores como los directivos o jefes inmediatos, quienes deben incentivar y lograr la cooperación para beneficio y la prosperidad de la empresa.

❖ **Objetivos y metas**

Objetivos:

Los objetivos son un conjunto de acciones que llevan a cumplir un cierto resultado, en un tiempo determinado, para ello se hace el uso debido de estrategias y herramientas, de esta manera es realidad y alcanzable. Los objetivos pueden ser individuales, así como empresariales.

Metas:

Una meta no es ajena a un objetivo, ya que un objetivo puede hacer realidad de una meta, este segundo concepto aplica para un plazo más largo, un resultado final al que todo individuo u organización desea llegar en algún punto. En términos sencillos un objetivo cumple un rol fundamental para llegar a una meta deseada.

e) Reconocimiento

(Salas, 2016), en su artículo menciona el reconocimiento como: “Aquella retroalimentación positiva que realiza un empleador, para demostrar que el trabajo realizado por sus trabajadores fue recompensado en virtud del aporte que éste realizó a la compañía, con lo cual se lograron ciertos objetivos planteados”.

(Baez, 2013) menciona: “El reconocimiento es definido como una herramienta estratégica, la cual trae consigo fuertes cambios positivos dentro de una organización”.

En cierta manera el reconocimiento es el efecto de una acción positiva que lleva a lograr ciertos objetivos planteados anticipadamente, en una organización se

trabaja mediante objetivos y metas, la causa, de una recompensa puede estar relacionada a diversos factores o acciones, que a continuación mencionaremos:

❖ **Iniciativas**

(Rossana., 2011) define lo siguiente: “Tener ideas o propuestas significa adoptar una actitud proactiva que establezca un curso a través de acciones concretas, poder imaginar, emprender, desarrollar y evaluar enfoques, acciones o proyectos individuales o colectivos con creatividad, confianza, responsabilidad y sentido crítico”.

Según (randstad, 2021) menciona que: “Ser una persona con iniciativa supone, en gran medida, tener decisión y predisposición a la hora de proponer mejoras e ideas relacionadas con el trabajo. A menudo, estos talentos pueden identificarse porque responden a una serie de características comunes”.

❖ **Logros obtenidos**

(Lainez, 2020) nos dice: “Son todos aquellos resultados concretos, puntuales, positivos y que signifiquen una ganancia o éxito para la empresa u organización donde desempeñamos el puesto de trabajo o la colaboración”.

Es imprescindible que los directivos o jefes inmediatos tomen en cuenta los logros que obtienen los colaboradores, ya que el resultado que obtienen es en efecto el esfuerzo que dispusieron para obtener el resultado positivo esperado.

❖ **Incentivos económicos**

Según (Garcillán, 2017) “Los incentivos laborales son una de las mejores herramientas para que tus empleados se encuentren a gusto en su trabajo y mejoren su productividad”.

Los incentivos son aquello que impulsa a las personas a mejorar en ciertas tareas o aspectos. Se puede considerar como un beneficio tras alcanzar una meta. “Un incentivo es algo que motiva a una persona para hacer mejor y más rápido una tarea concreta, mejorando su rendimiento” (Montoya, 2019).

Los incentivos económicos en ocasiones funcionan bien para motivar a los trabajadores, ya que, al sentirse estimulados, logran cumplir debidamente con sus tareas e incluso llegan a proponer nuevas ideas por iniciativa propia; de manera que puedan comprometerse más en la empresa que trabajan.

❖ **Recompensas**

(Porto & Gardey, 2014) nos menciona que “Recompensa suele ser un incentivo ofrecido para la realización de una determinada tarea. En este sentido, el concepto está asociado a un premio o un estímulo”.

Según el autor (Montenegro, 2013) “En el ámbito empresarial de hoy en día, las recompensas y los reconocimientos han llegado a ser más importante que nunca ya que los gerentes disponen de menos manera de influir en sus empleados o de moldear su comportamiento”.

2.2.2 Gestión de calidad

a. Gestión

El término gestión, cuyo origen data de 1884, viene de la raíz etimológica *gesto*, que procede del latín *gestos* definido como actitud o movimiento del cuerpo, el cual a su vez se deriva de *gerere*, que significa ejecutar, conducir, llevar a cabo (gestiones) y tiene como sinónimos las palabras: gestionar, gestor y administrador (Corominas y Pascal, 1984) citado por (Manrique, 2016)

Asimismo, según Frederick W. Taylor (1994) citado por (Manrique, 2016), define: “La Gestión es el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente”.

Por otro lado (Huergo, 2017), define “la gestión implica también una concepción y una práctica respecto del poder, de la administración y la circulación del mismo y de las formas de construir consensos y hegemonías dentro de una determinada organización o institución”

b. Calidad

Según J. M. Juran (1993) citado por (Fragas, 2013), define que “Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además calidad consiste en no tener deficiencias, la calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”.

Según E. W. Deming (1998) citado por (Nueva ISO 9001:2015, 2016) determina el concepto “Calidad como ese grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste. Este grado debe ajustarse a las necesidades del mercado, la calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua”.

Entonces podemos definir la calidad como un conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que tienen la capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, asimismo de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales como propiedades o características que podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de post venta, entre otros.

c. Gestión de Calidad

Según (Nueva ISO 9001:2015, 2016), define: “La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él”.

La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino también en los medios para obtenerla. Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente. La gestión de calidad tal cual como se conoce fue evolucionando, ha desarrollado sus conceptos y ha incorporado nuevas filosofías, del mismo modo que ha excluido aquellos principios que por el paso del tiempo han quedado obsoletos. (Inatec, 2018)

Teniendo estas definiciones en esencia el significado de gestión de calidad es el cumplimiento de la totalidad de las características y herramientas de un producto o servicio que tiene importancia en relación con su capacidad de

satisfacer ciertas necesidades, y este concepto permanece como pilar de cualquier modelo de gestión que busque su total cumplimiento.

2.2.3 Micro y pequeñas empresas (MYPES) en el Perú

La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y servicios o prestación de bienes o servicios. (SUNAT, 2019)

Es la unidad económica operada por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, con la finalidad de desarrollar actividades de comercialización de bienes, prestación de servicios, extracción, transformación, y producción sea industrial o artesanal de bienes. (Huamán, 2014)

Actualmente en el Perú, el 99,4% del tejido empresarial esta conformado por micro y pequeñas empresas, sin embargo la tasa de informalidad laboral en las MYPE llegó a 84,2% en el segundo trimestre del 2021, superando los resultados prepandemia del 2019. (Industrias, 2021)

De acuerdo a las cifras de la Enaho, en 2020, las mypes representaron el 95% de las empresas peruanas y emplearon a un 26.6% de la PEA, lo que

evidencio la caída de 21.2 puntos porcentuales (pp) en el porcentaje de la PEA que laboraba en 2019. Estas unidades de negocio registraron ventas anuales por S/ 60,489 millones, lo que significo una disminucion del 59.2% frente a lo reportado en 2019, y equivalen a un 8% del PBI. Estos resultados se explicarian por el cierre masivo de negocios y la reduccion tanto en la produccion como la demanda, por causa de las medidas adoptadas para frenar el brote de la COVID-19 en nuestro país. (ComexPerú, 2021)

En el criterio cuantitativo por los que se definen las pequeñas y micropequeñas empresas (MYPES), los mas usados son: número de trabajadores; capitalización; activo neto y bruto; inversión de capital comprendida la inversión en maquinaria y equipo; valor agregado; ingreso bruto y neto; ingreso procedente de las exportaciones y los sueldos y salarios pagados. Entre los criterios cualitativos, los que se aplican con mas frecuencia, se refieren a la propiedad y la gestión independiente o una combinación de propiedad y gestión personalizado; a la capacidad técnica y la integridad moral del propietario y de su familia. (Herrera, 2011)

2.2.3.1 Características de las MYPES en el Perú

Con base a (Huamán, 2014) tenemos las siguientes características:

a) El numero total de trabajadores.

La microempresa: Abarca de uno (1) a diez (10) trabajadores.

La Pequeña empresa: Abarca de uno (1) hasta cien (100) trabajadores

b) Sus niveles de venta.

La microempresa: Hasta 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa: Mas de 150 UIT y hasta el tope maximo de ventas anuales vigente para la pequeña empresa (actualmente 1,700 UIT).

CARACTERISTICAS	NUMERO DE TRABAJADORES	NIVELES DE VENTAS ANUALES
Microempresa	De 1 hasta 10	El monto maximo de 150 UIT
Pequeña empresa	De 1 hasta 100	El monto maximo de 1,700 UIT

- c) Su administración es independiente. Generalmente son dirigidas por sus dueños.
- d) Su área de operación es pequeña, sobre todo local.
- e) Tienen escasa especializacion en el trabajo. No suelen utilizar técnicas de gestión.
- f) Disponen de limitados recursos financieros.
- g) Tienen acceso reducido a la tecnologia.
- h) Por lo general no separan las finanzas del hogar y las de los negocios.
- i) Tienen acceso limitado al sector financiero formal, sobre todo debido a su informalidad.

2.2.3.2 Leyes y Decretos para las MYPES en el Perú.

Según la guía de las empresas conectadas (Movistar, 2015) da a conocer de la última modificación a la **ley MYPE** determinó que: “Las empresas podrán acceder a este régimen especial, de acuerdo a su nivel de ventas y ya no por el número de trabajadores. De este modo la ley MYPE califica a la microempresa como aquella que tiene ventas anuales hasta por un máximo de 150 UIT (S/.577,500) y como pequeña empresa a la que vende entre 150 UIT (S/.577,500) y 1,700 UIT (S/.6'545.000)”.

Decreto legislativo que aprueba la ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeña empresas y del acceso al empleo decente. “Este decreto tiene como objetivo la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para la ampliación del mercado interno y externo en nuestro país, en el marco del proceso de promoción del empleo, inclusión social y formalización de la economía, para el acceso progresivo al empleo en condiciones de dignidad y suficiencia”.

Ley N° 28015: Ley de promoción y formalización de la Micro Y Pequeña empresa (promulgada el 03 de julio del 2003). “Tiene como objetivo la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible en nuestro país, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno (PBI), la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria”.

2.2.4 Plan de mejora

Según los autores (Proaño, Gisbert, & Pérez, 2017) “La metodología a utilizar consiste en el análisis de las áreas a mejorar, definiendo los problemas a solucionar, y en función de estos estructurar un plan de acción, que esté formado por objetivos, actividades, responsables e indicadores de gestión que permita evaluar constantemente, este proceso debe ser alcanzable en un periodo determinado”.

Pasos para realizar un Plan de mejora:

1. Análisis de las posibles causas que han provocado el problema:

Para cumplir con este paso se recomienda tener en consideración los siguientes puntos.

- Identificar el área y/o procesos a ser mejorados, en función de su importancia, la misión, visión y objetivos estratégicos de la empresa.
- Analizar el nivel de impacto que tiene el proceso en el área, para alcanzar los objetivos estratégicos planteados por la empresa.
- Describir las causas y efectos negativos de la problemática, apoyándose con diversas herramientas y técnicas de análisis como:
 - Diagrama Causa- efecto (Espina de pescado).
 - FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas)
 - Árbol del problema o Diagrama del árbol

2. Propuesta y planificación del plan

Deberá ser viable, algo que se pueda cumplir y se pueda hacer, flexible y que permita integrar nuevas acciones a corto, mediano o largo plazo, y para lo cual se debe tener en cuenta las siguientes acciones:

- a) Definir objetivos y resultados.
- b) Analizar las posibles soluciones apoyándose en herramientas como:
 - Lluvia de ideas
 - Diagrama de flujo
 - Matriz de relación
 - Diagrama de comportamiento
- c) Establecer acciones para la solución: en esta fase es necesario asignar tareas a cada miembro del equipo.
- d) Documentar el plan de mejora.

3. Implementación y seguimiento.

Para realizar la implementación y seguimiento del Plan de mejora es muy importante incorporar al proceso a los trabajadores encargados de realizar las acciones propuestas; los mismos que deben ejecutar las siguientes funciones:

- Informar sobre el plan a todos los miembros de la empresa.
- Ejecutar las acciones programadas con las personas involucradas.
- Dar seguimiento en base a los indicadores de impacto y desempeño en un periodo determinado por los involucrados.
- Verificar que se cumpla el plan de acuerdo a lo proyectado.

- Poner un valor al cumplimiento del plan.

4. Evaluación

En este punto se verifica el cumplimiento del Plan de mejora continua de acuerdo a la propuesta, planificación e implementación. La evaluación sirve para observar las fallas que han surgido en la ejecución de la mejora.

La técnica que se utiliza para la evaluación del Plan de mejora es:

- Diseñar el plan de evaluación, basándose en los objetivos e indicadores.
- Ejecutar el plan de evaluación.
- Realizar un informe indicando cuales fueron las ventajas y sus desventajas, de los resultados obtenidos del Plan de mejora.

III. HIPÓTESIS

Tal como postula (Fidias, 2012) “Es impertinente el uso de hipótesis en algunas investigaciones de carácter descriptivo, específicamente en las correlacionales y en las que busca establecer una asociación (no causal) entre variables”.

Asimismo (Lerma, 2016) menciona que en los estudios descriptivos no se plantean hipótesis: “Las investigaciones descriptivas, si bien no tienen un cuerpo de hipótesis estructuradas como relaciones causales de asociación, podrían tener hipótesis formuladas como supuestos o resultados que se esperaría tener”.

Por otro lado el Dr. (Rusu, 2015) afirma que: “La hipótesis de una investigación descriptiva tienen afirmaciones univariadas y son utilizadas a veces en estudios

descriptivos y resalta que no en todas las investigaciones descriptivas se establecen hipótesis”.

Teniendo estas definiciones de los distintos autores no se formulan hipótesis en esta investigación por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental – transversal.

La investigación no experimental “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural” (EcuRed, 2018).

Para (Huaire, 2019) la investigación es transversal cuando “La investigación recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

4.1.1 Tipo de investigación

El tipo del presente trabajo de investigación es un tipo de investigación aplicada con enfoque cuantitativa.

Según (Marroquin, 2012) la investigación aplicada “Es la utilización de los conocimientos en la práctica, para aplicarlos en la mayoría de los casos en provecho de la sociedad”.

Asimismo, para (Huairé, 2019) la investigación aplicada “Es el que tiene como propósito dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables .

Investigación con enfoque cuantitativa para (Huairé, 2019) “es cuando la preponderancia del estudio de los datos se basa en la cuantificación y cálculo de los mismos”.

4.1.2 Nivel de investigación

El nivel del presente trabajo de investigación es descriptivo - propositivo.

Para (Martínez, 2018) Citada por (Guevara, Verdesoto, & Castro, 2020), “la investigación **descriptiva** tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes”.

Propositiva, porque se elaborará una propuesta de empowerment para mejorar la gestión de calidad en la empresa objeto de investigación.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), mencionan que la investigación propositiva se refiere a cómo deben ser las cosas para alcanzar algún objetivo o fin y así de esa manera funcionar correctamente.

4.2 Población y muestra

Población

Para (Marroquin, 2012), “La población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”.

La población de la investigación está conformada por 25 trabajadores de la empresa de transportes Tour “Santa Isabel de Chumbes” S.A.

Datos de la empresa

Nro	Nombre legal	Dirección legal	Nro de Ruc
01	Empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C	Jr. Mario Ramos Nro. 185 (Puente Nuevo)	20600252578

4.3 Cuadro de operacionalización de variable e indicadores

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Empowerment	Según (Luna, 2014), “El empowerment se basa en delegar funciones a sus trabajadores desde los cargos superiores hacia sus subordinados, atribuir responsabilidad y autoridad a los colaboradores con la única finalidad de que estos se sientan autónomos en sus áreas de trabajo, mejor rendimiento, mayor satisfacción y motivación, favoreciendo a la empresa un nivel de identificación estimulando la creatividad, comunicación y	El empowerment, operacionalmente se define a través de la delegación de poder, desarrollo de potencial humano, liderazgo y reconocimiento, dichas dimensiones se medirá a través de una encuesta que se aplicara a los trabajadores de la empresa de Transporte Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C.	Delegación de poder	Autonomía	¿Considera que en su puesto de trabajo puede realizar sus actividades laborales de manera autónoma?	Escala Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Responsabilidad	¿Usted considera que asume con responsabilidad las tareas o actividades asignadas?	
				Compromiso	¿Usted tiene compromiso con la empresa y el servicio de taxi colectivo interurbano que brinda?	
				Toma de decisiones	¿Usted toma decisiones para brindar soluciones oportunas a los clientes sin consultar a su jefe?	
			Desarrollo de potencial humano	Confianza y libertad	¿Considera que su jefe le brinda confianza y libertad para realizar sus actividades sin necesidad de supervisión?	
				Desarrollo personal	¿Usted cree que su entorno laboral en la empresa le han permitido crecer como persona?	
				Ambiente de trabajo	¿Usted considera que su área de trabajo mantiene un ambiente laboral agradable y seguro para desarrollar sus actividades?	
				Habilidades	¿Considera que la empresa le ha asignado su puesto de trabajo donde puede aprovechar al máximo sus habilidades?	
			Liderazgo	Comunicación	¿Considera que la comunicación entre trabajador y jefe es cordial?	

	la capacidad de adaptación ante cualquier cambio que pueda ocurrir en el entorno organizacional.			Reconocimiento	¿La empresa le brinda reconocimientos por sus logros obtenidos cuando le haya asignado responsabilidades?	
				Trabajo en equipo	¿En la empresa se promueve el trabajo en equipo antes que el individual?	
				Objetivos y metas	¿Usted cree que la empresa cumple con los objetivos y metas que tiene?	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica de investigación se elaboró una encuesta, usando como instrumento el cuestionario basado en 16 preguntas con alternativas de respuesta la escala de Likert, así para poder recolectar datos exactas y concretas, para luego hacer una tabulación.

Encuesta:

De acuerdo a (López & Fachelli, 2015) quien manifiesta que: “En la intervención social se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida”.

Cuestionario:

De la misma forma (López & Fachelli, 2015) indica: “El cuestionario es el instrumento de recogida de los datos donde aparecen enunciadas las preguntas de forma sistemática y ordenada, en donde se consiguen las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo”.

4.5 Plan de análisis

Se realizó la interpretación de los datos obtenidos de la encuesta usando como instrumento el cuestionario, el trabajo de investigación se realizó a base de una metodología elaborada por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y previamente asesorada por el Asesor.

El informe de la investigación se desarrolló de acuerdo a lo reglamentado con una revisión bibliográfica, los capítulos de resultados y discusión serán integrados para una mejor comprensión.

4.6 Matriz de consistencia

EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO SERVICIO TAXI COLECTIVO INTERURBANO: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES TOURS “SANTA ISABEL DE CHUMBES S.A.C., DISTRITO AYACUCHO, 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	METOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuáles son las características del empowerment en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio taxi colectivo interurbano: caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Cómo es la delegación de poder en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio taxi colectivo interurbano: caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Cómo es el desarrollo de potencial humano en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio taxi colectivo interurbano: caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Cómo es el liderazgo en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio taxi colectivo interurbano: caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Cómo implementar el plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio taxi colectivo interurbano: caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Identificar las características del empowerment en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio taxi colectivo interurbano: caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS Describir las características de la delegación de poder en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio taxi colectivo interurbano: caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021. Describir las características del desarrollo de potencial humano en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio taxi colectivo interurbano: caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021. Describir las características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio taxi colectivo interurbano: caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021. Elaborar un plan de mejora para la implementación del empowerment en las micro y pequeñas empresas rubro servicio taxi colectivo interurbano: caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021.</p>	<p>En el presente trabajo de investigación, no se planteará la hipótesis, porque es de nivel descriptivo, solamente se realizará la descripción de la variable en estudio.</p> <p>Tal como menciona (Lerma, 2016), que en los estudios descriptivos no se plantean hipótesis: “Las investigaciones descriptivas, si bien no tienen un cuerpo de hipótesis estructuradas como relaciones causales de asociación, podrían tener hipótesis formuladas como supuestos o resultados que se esperaría tener”.</p>	<p>VARIABLE EMPOWERMENT</p> <p>DIMENSIONES Delegación de poder Desarrollo de potencial humano Liderazgo</p>	<p>Tipo de investigación Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación. No experimental - transversal.</p> <p>Población La población está conformada por 25 trabajadores de la empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C, Distrito, Ayacucho, provincia Huamanga, Departamento Ayacucho.</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

4.7 Principios éticos

Los resultados son trabajos de campo, por lo mismo los agradecimientos a los dueños o gerentes de la empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes”. El trabajo de investigación es esfuerzo de la aspirante por contribuir en la sociedad. Las consideraciones en el presente informe se tuvieron en cuenta el Código de Ética de investigación aprobado por acuerdo del consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH católica, de fecha 16 de agosto del 2019, que a continuación se detallan:

- 1. Protección a la persona.** – En esta investigación se respeta la dignidad humana, la identidad y la confidencialidad. Los sujetos de investigación participaron de manera voluntaria en la aplicación del cuestionario.
- 2. Cuidado con el medio ambiente y la biodiversidad.** – En esta investigación se respeta la dignidad de los animales y el cuidado con el medio ambiente incluido las plantas.
- 3. Libre participación y derecho a estar informado.** – En esta investigación se informó sobre el tema de la investigación y el objetivo, asimismo, existe la manifestación de voluntad, libre, inequívoca y específica por parte de los participantes, mediante un formato de consentimiento informado para encuestas.
- 4. Beneficencia no maleficencia.** – En esta investigación se realizó preguntas del tema de empowerment, las preguntas que se realizaron no afectan su salud mental, moral y social, es un tema que algunos participantes no conocen y con la aplicación del cuestionario maximiza sus conocimientos sobre el tema.

- 5. Justicia.** – Las preguntas que se realizaron en la aplicación del cuestionario son con palabras entendibles ya que no todos tienen conocimiento del tema de empowerment, asimismo, los participantes sin distinción tienen acceso a los resultados que se obtuvieron.
- 6. Integridad científica.** – La integridad o rectitud se rigió no sólo con la actividad científica de un investigador, sino que también a las actividades de enseñanza y a mi ejercicio profesional.

V. RESULTADOS

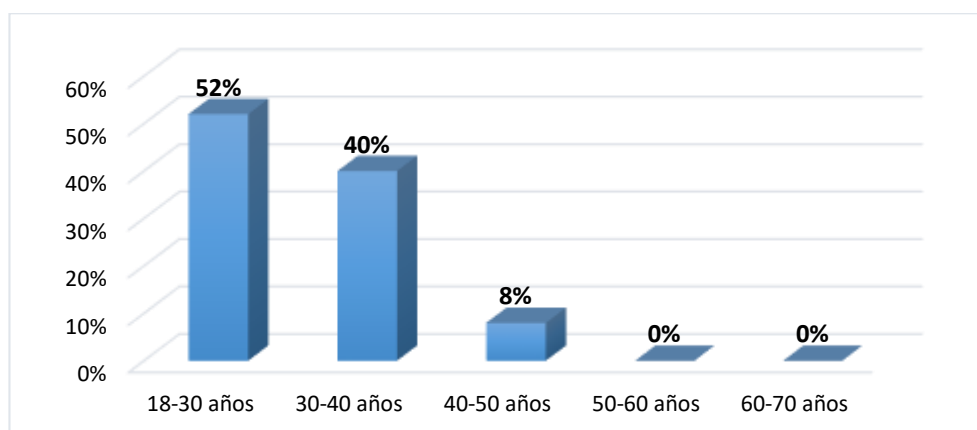
5.1 Resultados

Tabla 1: Edad de los trabajadores

Frecuencias			
Categoría	Absoluta	Relativa	Porcentaje %
18 a 30 años	13	0.57	52%
30 a 40 años	10	0.40	40%
40 a 50 años	2	0.08	8%
50 a 60 años	0	0.00	0%
60 a 70 años	0	0.00	0%
Total	25		100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”

Figura 1: Edad de los trabajadores



Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 25 trabajadores al (100%) de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”, respecto a la edad el 52% (13 trabajadores) tienen entre 18 a 30 años, el 40% (10 trabajadores) tienen entre 30 a 40 años de edad, solo el 8% (2 trabajadores) tienen entre 40 a 50 años.

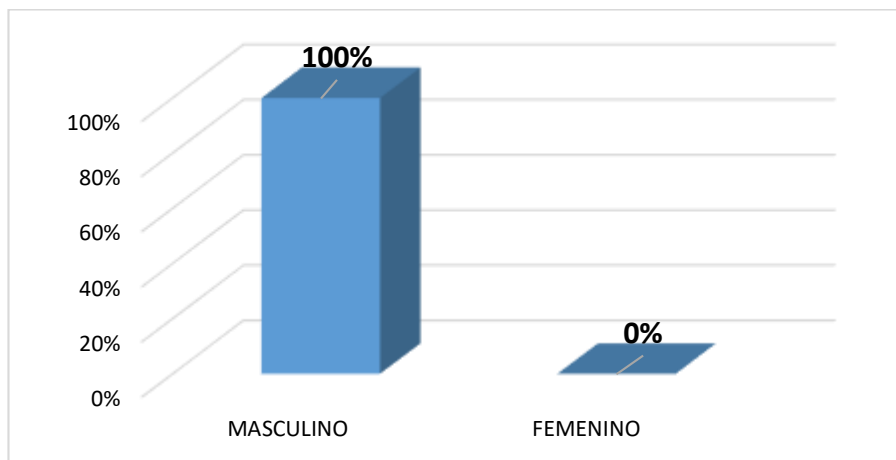
Estos resultados evidencian que la mayoría de los trabajadores son jóvenes que oscilan entre 18 a 40 años y solo el mínimo porcentaje de ellos son personas adultas mayores de 41 años a más.

Tabla 2: Sexo de los trabajadores

Frecuencias			
Categoría	Absoluta	Relativa	Porcentaje %
Masculino	25	1.00	100%
Femenino	0	0.40	0%
Total	25		100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”

Figura 2: Sexo de los trabajadores



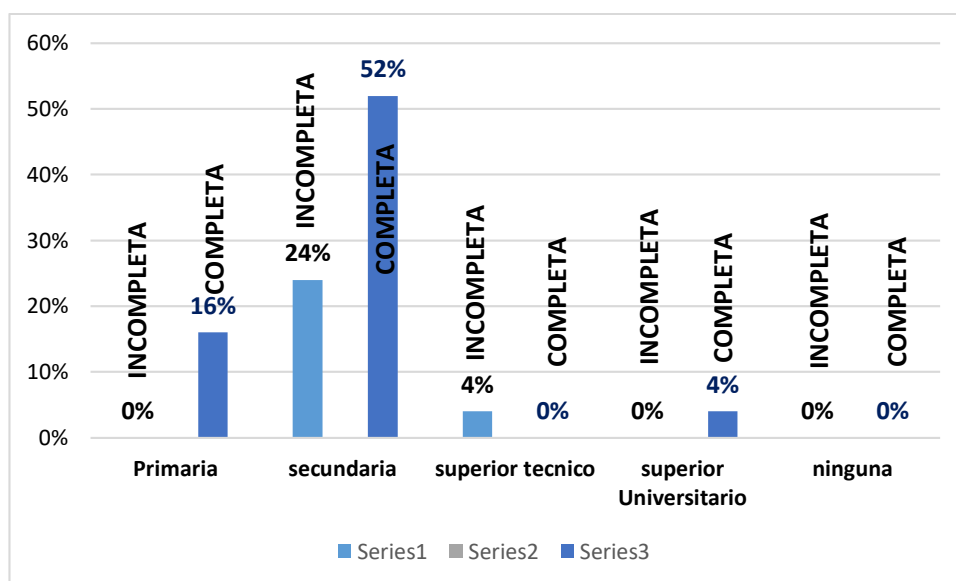
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 25 trabajadores al (100%) de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”, respecto al sexo el 100% (25 trabajadores) son de sexo masculino. Este resultado evidencia que todos los trabajadores son varones y no hay conductoras que sean mujeres.

Tabla 3: Grado de instrucción de los trabajadores

		Frecuencias						
Categoría		Absoluta	Relativa	Porcentaje %		Absoluta	Relativa	Porcentaje %
Primaria	Completa	0	0.00	0%	Incompleta	4	0.16	16%
Secundaria	Completa	6	0.24	24%	Incompleta	13	0.52	52%
Superior Técnico	Completa	1	0.04	4%	Incompleta	0	0.00	0%
Superior Universitario	Completa	0	0.00	0%	Incompleta	1	0.04	4%
Ninguna	Completa	0	0.00	0%	Incompleta	0	0.00	0%
Total		7		28%		18		72%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”

Figura 3: Grado de instrucción de los trabajadores



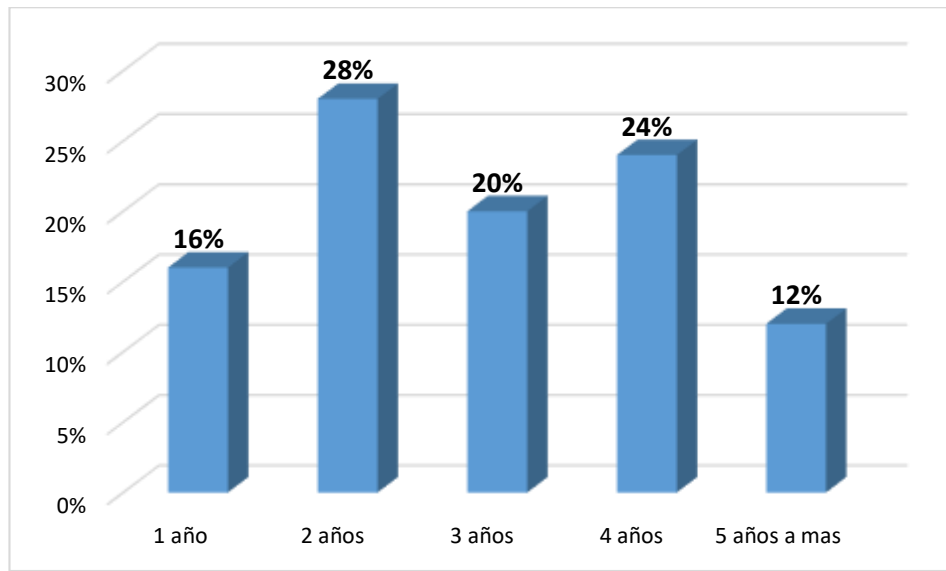
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 25 trabajadores al (100%) de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”, respecto al grado de instrucción el 16 % (4 trabajadores) tienen primaria completa, el 24% (6 trabajadores) tienen secundaria incompleta, mientras que el 52% (13 trabajadores) tienen secundaria completa, asimismo el 4% (01 trabajador) tiene estudio superior incompleta y el 4% (01 trabajador) tiene estudio universitario completa.

Tabla 4: Tiempo que labora en la empresa

Frecuencias			
Categoría	Absoluta	Relativa	Porcentaje %
1 año	4	0.16	16%
2 años	7	0.28	28%
3 años	5	0.20	20%
4 años	6	0.24	24%
5 años a mas	3	0.12	12%
Total	25		100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”

Figura 4: Tiempo que labora en la empresa



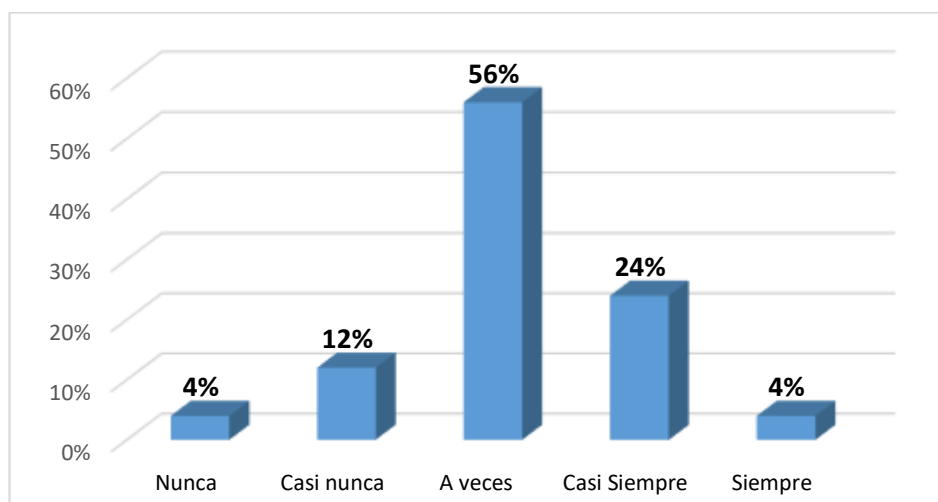
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 25 trabajadores al (100%) de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”, respecto al tiempo que labora en la empresa el 16% (4 trabajadores) laboran 1 año en la empresa, el 28% (7 trabajadores) tienen 2 años en la empresa, el 20% (5 trabajadores) laboran ya 3 años en la empresa, el 24% (6 trabajadores) tienen 4 años laborando en la empresa y el 12% (3 trabajadores) laboran de 5 años a más. Según los resultados se evidencia que la mayoría recién laboran 2 años en la empresa.

Tabla 5: *Usted considera que en su puesto de trabajo puede realizar sus actividades laborales de manera autónoma*

Frecuencias			
Categoría	Absoluta	Relativa	Porcentaje %
Nunca	1	0.04	4%
Casi nunca	3	0.12	12%
A veces	14	0.56	56%
Casi siempre	6	0.24	24%
Siempre	1	0.04	4%
Total	25		100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”

Figura 5: *Usted considera que en su puesto de trabajo puede realizar sus actividades laborales de manera autónoma*



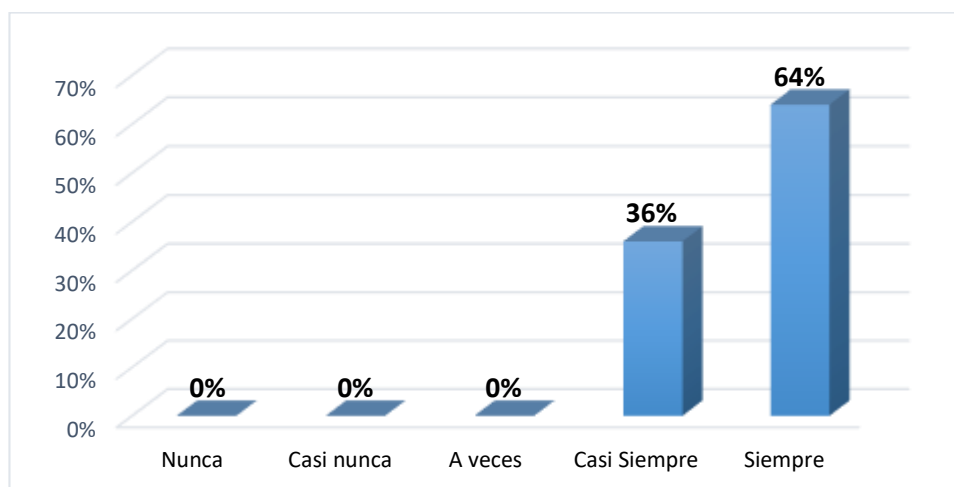
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 25 trabajadores al (100%) de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”, respecto a la autonomía el 4% (01 trabajador) menciona que nunca realiza sus actividades laborales de manera autónoma, el 12% (3 trabajadores) casi nunca realizan sus actividades laborales de manera autónoma, el 56% (14 trabajadores) sólo a veces realizan sus actividades laborales de manera autónoma, el 24% (6 trabajadores) casi siempre y el 4% (01 trabajador) responden que siempre realizan sus actividades laborales de manera autónoma.

Tabla 6: Usted considera que asume con responsabilidad las tareas o actividades asignadas

Frecuencias			
Categoría	Absoluta	Relativa	Porcentaje %
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	0	0.00	0%
A veces	0	0.00	0%
Casi siempre	9	0.36	36%
Siempre	16	0.64	64%
Total	25		100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”

Figura 6: Usted considera que asume con responsabilidad las tareas o actividades asignadas



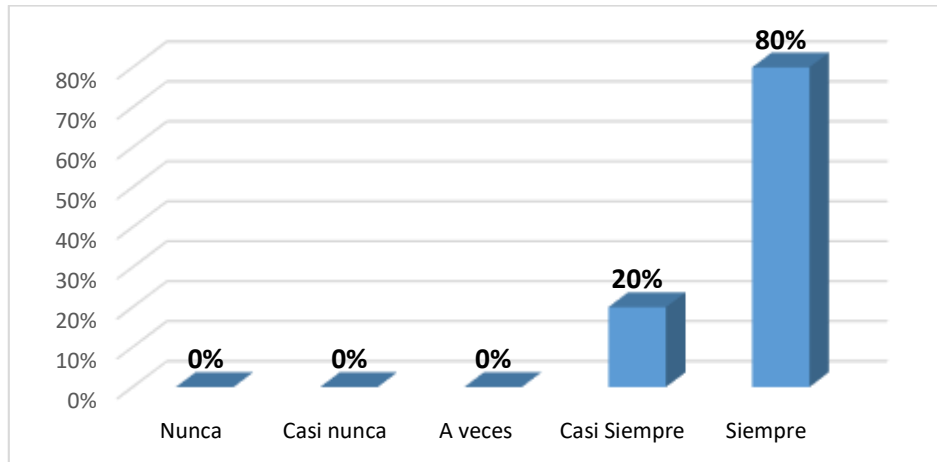
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 25 trabajadores al (100%) de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”, respecto a la responsabilidad el 36% (9 trabajadores) consideran que casi siempre asumen con responsabilidad las tareas o actividades asignadas, mientras que el 64% (16 trabajadores) siempre asumen con responsabilidad las tareas o actividades asignadas, se evidencia que por parte de los trabajadores tienen responsabilidad en la actividad que ellos realizan.

Tabla 7: Usted tiene compromiso con la empresa y el servicio de taxi colectivo interurbano que brinda

Frecuencias			
Categoría	Absoluta	Relativa	Porcentaje %
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	0	0.00	0%
A veces	0	0.00	0%
Casi siempre	5	0.20	20%
Siempre	20	0.80	80%
Total	25		100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”

Figura 7: Usted tiene compromiso con la empresa y el servicio de taxi colectivo interurbano que brinda



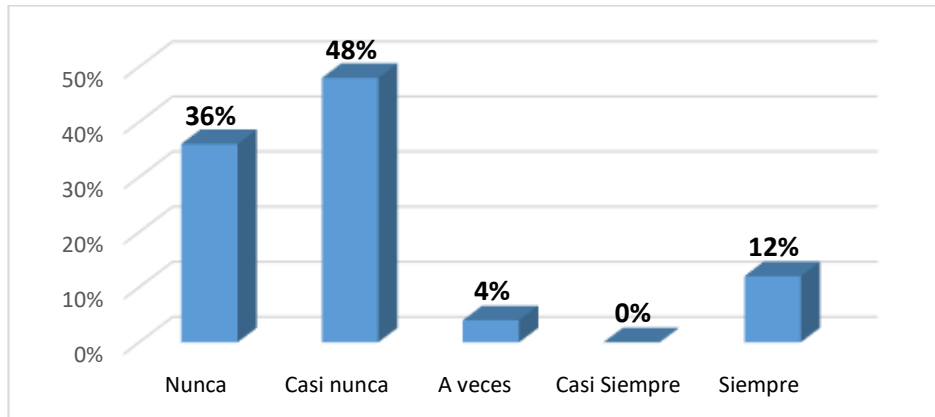
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 25 trabajadores al (100%) de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”, respecto al compromiso el 20% (5 trabajadores) consideran que casi siempre tienen compromiso con la empresa y el servicio de taxi colectivo interurbano que brindan, mientras que el 80% (20 trabajadores) siempre tienen compromiso con la empresa y el servicio de taxi colectivo interurbano que brindan, se evidencia que por parte de los trabajadores tienen compromiso con la empresa y el servicio de taxi colectivo interurbano que brindan.

Tabla 8: *Usted toma decisiones para brindar soluciones oportunas a los clientes sin consultar a su jefe*

Frecuencias			
Categoría	Absoluta	Relativa	Porcentaje %
Nunca	9	0.36	36%
Casi nunca	12	0.48	48%
A veces	1	0.04	4%
Casi siempre	0	0.00	0%
Siempre	3	0.12	12%
Total	25		100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”

Figura 8: *Usted toma decisiones para brindar soluciones oportunas a los clientes sin consultar a su jefe*



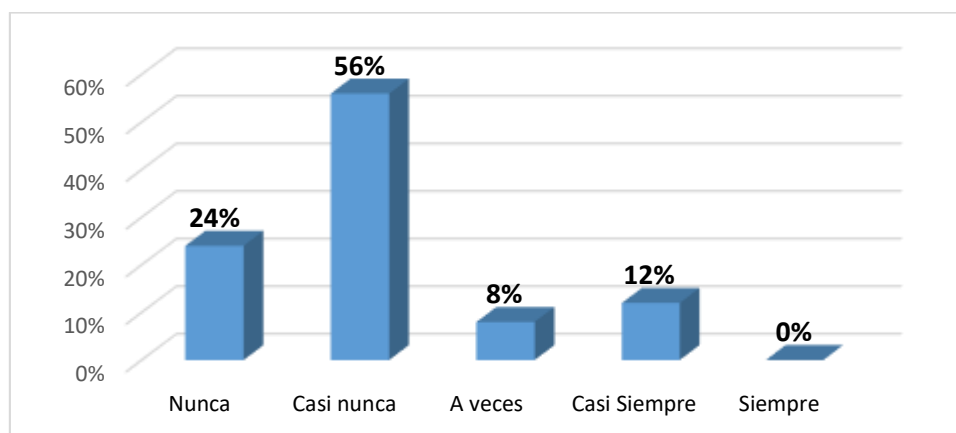
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 25 trabajadores al (100%) de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”, respecto a la toma de decisiones el 36% (9 trabajadores) consideran que nunca toman decisiones para brindar soluciones oportunas a los clientes sin consultar a su jefe, mientras que el 48% (12 trabajadores) casi nunca toman decisiones sin consultar a su jefe, el 4% (01 trabajador) a veces toman decisiones sin consultar a su jefe y el 4% (12 trabajadores) siempre toman decisiones sin consultar a su jefe, según los resultados se evidencia que los trabajadores para tomar cualquier decisión necesitan consultar siempre a su jefe.

Tabla 9: Considera que su jefe le brinda confianza y libertad para realizar sus actividades sin necesidad de supervisión

Frecuencias			
Categoría	Absoluta	Relativa	Porcentaje %
Nunca	6	0.24	24%
Casi nunca	14	0.56	56%
A veces	2	0.08	8%
Casi siempre	3	0.12	12%
Siempre	0	0.00	0%
Total	25		100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”

Figura 9: Considera que su jefe le brinda confianza y libertad para realizar sus actividades sin necesidad de supervisión



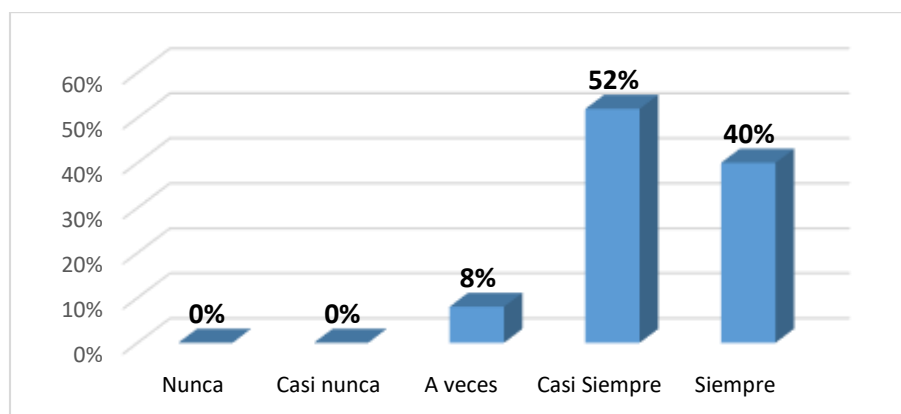
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 25 trabajadores al (100%) de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”, respecto a la confianza y libertad, el 24% (60 trabajadores) consideran que su jefe nunca les brinda confianza y libertad para realizar sus actividades sin necesidad de supervisión, asimismo el 56% (14 trabajadores) casi nunca su jefe les brinda confianza y libertad, el 8% (02 trabajadores) a veces les brinda confianza y libertad y el 12% (03 trabajadores) dicen que casi siempre su jefe les brinda confianza y libertad para realizar sus actividades sin necesidad de supervisión.

Tabla 10: Usted cree que su entorno laboral en la empresa le han permitido crecer como persona

Frecuencias			
Categoría	Absoluta	Relativa	Porcentaje %
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	0	0.00	0%
A veces	2	0.08	8%
Casi siempre	13	0.52	52%
Siempre	10	0.40	40%
Total	25		100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”

Figura 10: Usted cree que su entorno laboral en la empresa le han permitido crecer como persona



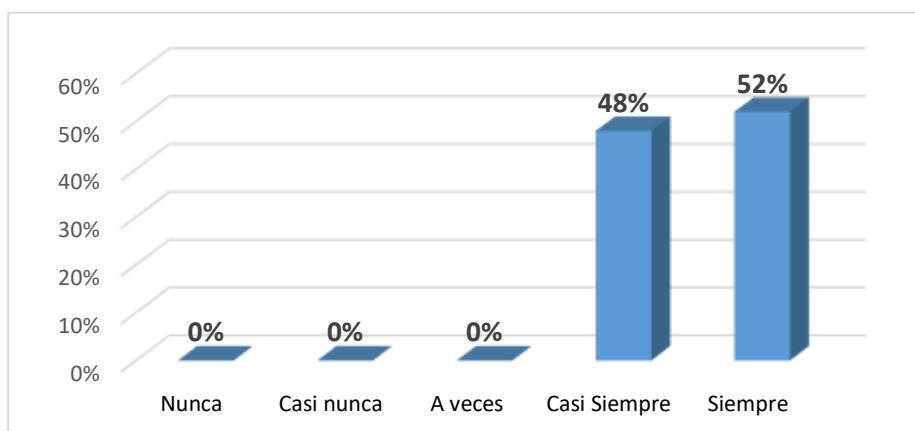
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 25 trabajadores al (100%) de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”, respecto al desarrollo personal, el 8% (02 trabajadores) creen que a veces el entorno laboral le han permitido crecer como persona, mientras el 52% (13 trabajadores) casi siempre el entorno laboral le han permitido crecer como persona y el 40% (10 trabajadores) consideran que siempre el entorno laboral en la empresa le han permitido crecer como persona. Se evidencia que a la mayoría de los trabajadores el entorno laboral les ha permitido crecer y eso es positivo para la empresa.

Tabla 11: Usted considera que su área de trabajo mantiene un ambiente laboral agradable y seguro para desarrollar sus actividades

Frecuencias			
Categoría	Absoluta	Relativa	Porcentaje %
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	0	0.00	0%
A veces	0	0.00	0%
Casi siempre	12	0.48	48%
Siempre	13	0.52	52%
Total	25		100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”

Figura 11: Usted considera que su área de trabajo mantiene un ambiente laboral agradable y seguro para desarrollar sus actividades



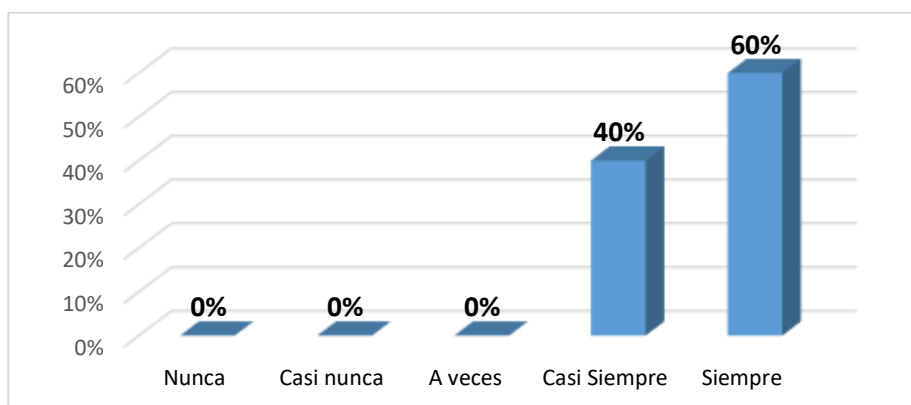
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 25 trabajadores al (100%) de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”, respecto al ambiente de trabajo, el 48% (12 trabajadores) consideran que casi siempre el área de trabajo mantiene un ambiente laboral agradable y seguro para desarrollar sus actividades, mientras el 52% (13 trabajadores) consideran que siempre el área de trabajo mantiene un ambiente laboral agradable y seguro para desarrollar sus actividades. Se evidencia que la mayoría de los trabajadores consideran seguro y agradable su entorno laboral y desarrollan sus actividades favorablemente.

Tabla 12: Considera que la empresa le ha asignado su puesto de trabajo donde puede aprovechar al máximo sus habilidades

Frecuencias			
Categoría	Absoluta	Relativa	Porcentaje %
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	0	0.00	0%
A veces	0	0.00	0%
Casi siempre	10	0.40	40%
Siempre	15	0.60	60%
Total	25		100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”

Figura 12: Considera que la empresa le ha asignado su puesto de trabajo donde puede aprovechar al máximo sus habilidades



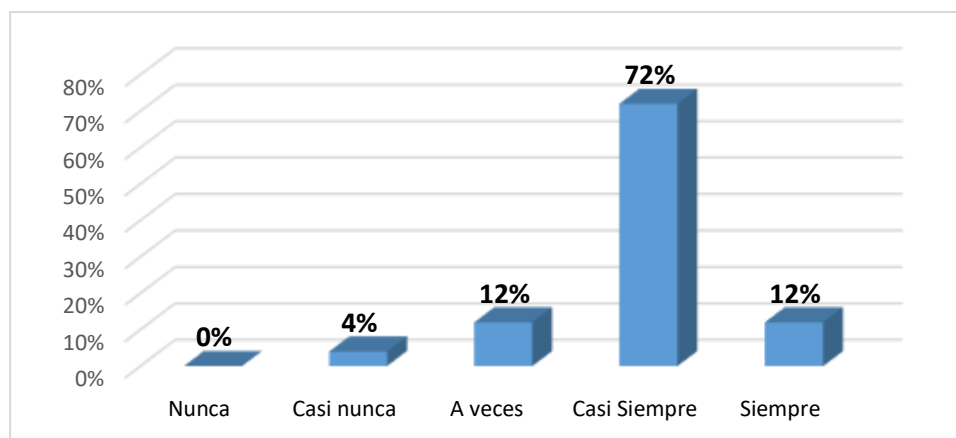
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 25 trabajadores al (100%) de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”, respecto a las habilidades, el 40% (10 trabajadores) consideran que casi siempre la empresa les ha asignado sus puestos de trabajo donde pueden aprovechar al máximo sus habilidades, mientras que el 60% (15 trabajadores) consideran que siempre la empresa les ha asignado sus puestos de trabajo donde pueden aprovechar al máximo sus habilidades. Se evidencia que la empresa si les asigna su puesto de trabajo en el cual ellos se sienten a gusto y de acuerdo a sus habilidades.

Tabla 13: Considera que la comunicación entre trabajador y jefe es cordial

Frecuencias			
Categoría	Absoluta	Relativa	Porcentaje %
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	1	0.04	4%
A veces	3	0.12	12%
Casi siempre	18	0.72	72%
Siempre	3	0.12	12%
Total	25		100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”

Figura 13: Considera que la comunicación entre trabajador y jefe es cordial



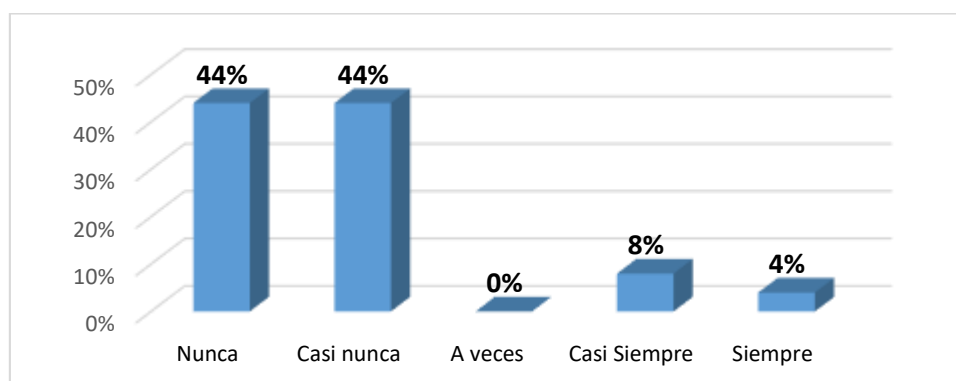
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 25 trabajadores al (100%) de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”, respecto a la comunicación, el 4% (02 trabajadores) consideran que casi nunca la comunicación es cordial con su jefe, el 12% (03 trabajadores) consideran que a veces la comunicación es cordial con su jefe, mientras que el 72% (18 trabajadores) consideran que casi siempre la comunicación es cordial con su jefe y el 12% (03 trabajadores) consideran que siempre la comunicación es cordial con su jefe. Se evidencia que la empresa si mantiene una buena comunicación con sus trabajadores.

Tabla 14: La empresa le brinda reconocimientos por sus logros obtenidos cuando le haya asignado responsabilidades

Frecuencias			
Categoría	Absoluta	Relativa	Porcentaje %
Nunca	11	0.44	44%
Casi nunca	11	0.44	44%
A veces	0	0.00	0%
Casi siempre	2	0.08	8%
Siempre	1	0.04	4%
Total	25		100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C

Figura 14: La empresa le brinda reconocimientos por sus logros obtenidos cuando le haya asignado responsabilidades



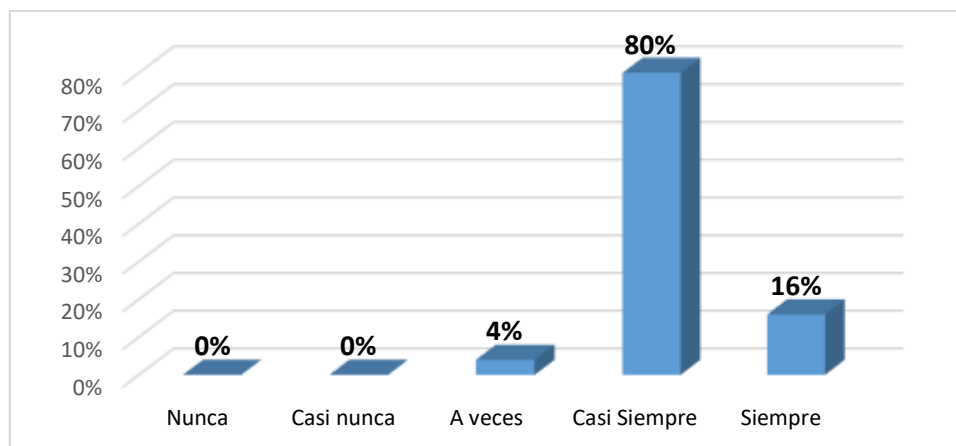
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 25 trabajadores al (100%) de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”, respecto al reconocimiento, el 44% (11 trabajadores) mencionan que la empresa nunca les brinda reconocimientos por sus logros obtenidos cuando les asigna responsabilidades, el 44% (11 trabajadores) consideran que casi nunca la empresa les brinda reconocimientos por sus logros, mientras que el 8% (02 trabajadores) consideran que casi siempre la empresa les brinda reconocimientos por sus logros y el 4% (01 trabajador) consideran que siempre la empresa les brinda reconocimientos por sus logros. Se evidencia que la empresa no brinda reconocimientos a los trabajadores.

Tabla 15: En la empresa se promueve el trabajo en equipo antes que el individual

Categoría	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa	Porcentaje %
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	0	0.00	0%
A veces	1	0.04	4%
Casi siempre	20	0.80	80%
Siempre	4	0.16	16%
Total	25		100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C

Figura 15: En la empresa se promueve el trabajo en equipo antes que el individual



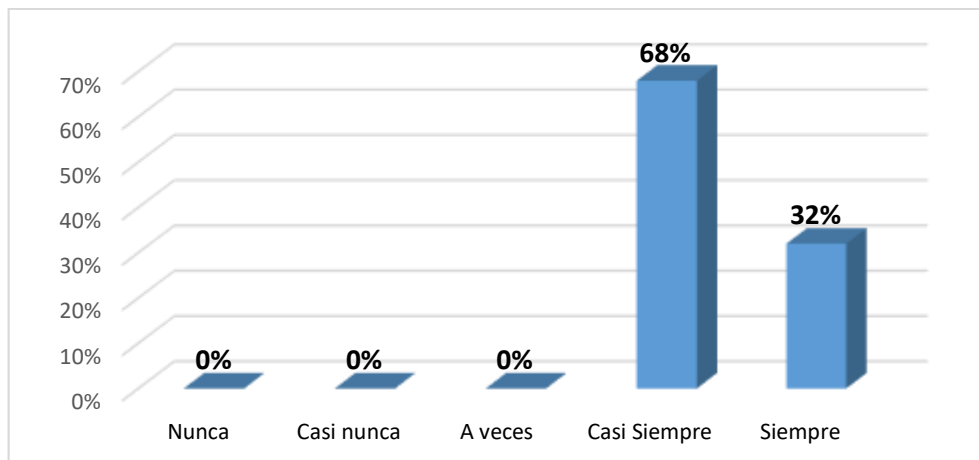
Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 25 trabajadores al (100%) de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”, respecto al trabajo en equipo, el 4% (01 trabajador) menciona que a veces la empresa promueve el trabajo en equipo antes que el individual, mientras el 80% (20 trabajadores) consideran que la empresa casi siempre promueve el trabajo en equipo antes que el individual, mientras que el 16% (04 trabajadores) consideran que siempre la empresa promueve el trabajo en equipo antes que el individual. Se evidencia que la empresa si promueve el trabajo en equipo antes que el individual.

Tabla 16: Usted cree que la empresa cumple con los objetivos y metas que tiene

Categoría	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa	Porcentaje %
Nunca	0	0.00	0%
Casi nunca	0	0.00	0%
A veces	0	0.00	0%
Casi siempre	17	0.68	68%
Siempre	8	0.32	32%
Total	25		100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C

Figura 16: Usted cree que la empresa cumple con los objetivos y metas que tiene



Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada a los 25 trabajadores al (100%) de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”, respecto a los objetivos y metas, el 68% (17 trabajadores) mencionan que casi siempre la empresa cumple con los objetivos y metas que tiene, asimismo el 32% (8 trabajadores) consideran que la empresa casi siempre promueve el trabajo en equipo antes que el individual. Según los resultados la empresa si se preocupa por cumplir sus metas y objetivos que tiene.

5.2 Análisis de resultados

Luego de haber realizado la recopilación de información mediante la encuesta y teniendo como instrumento el cuestionario basado en 12 preguntas con alternativas de respuesta la escala de Likert, como resultados obtenidos referente a la información general de los trabajadores de la empresa Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”, concerniente a la edad, de los 25 trabajadores, el 52% (13 trabajadores) tienen entre 18 a 30 años, el 40% (10 trabajadores) tienen entre 30 a 40 años de edad, solo el 8% (2 trabajadores) tienen entre 40 a 50 años, concerniente al sexo el 100% (25 trabajadores) son de sexo masculino. Respecto al grado de instrucción el 16 % (4 trabajadores) tienen primaria completa, el 24% (6 trabajadores) tienen secundaria incompleta, mientras que el 52% (13 trabajadores) tienen secundaria completa, asimismo el 4% (01 trabajador) tiene estudio superior incompleta y el 4% (01 trabajador) tiene estudio universitario completa. Y el tiempo que laboran en la empresa el 16% (4 trabajadores) laboran recién 1 año, el 28% (7 trabajadores) tienen 2 laborando, el 20% (5 trabajadores) laboran ya 3 años, el 24% (6 trabajadores) tienen 4 años y el 12% (3 trabajadores) laboran de 5 años a más.

Respecto al **objetivo específico 01** que es describir las características de la delegación de poder en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio taxi colectivo Interurbano: caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”, Distrito Ayacucho, 2021. Según los resultados se describe concerniente a la autonomía en la tabla N° 05 y figura N° 05; el 4% (01 trabajador) menciona que nunca realiza sus actividades laborales de manera autónoma, el 12% (3 trabajadores)

casi nunca realizan sus actividades laborales de manera autónoma, el 56% (14 trabajadores) sólo a veces realizan sus actividades laborales de manera autónoma, el 24% (6 trabajadores) casi siempre y el 4% (01 trabajador) responden que siempre realizan sus actividades laborales de manera autónoma. Los resultados nos indican que la mayoría de los trabajadores solo a veces toman decisiones por ellos mismos estos resultados coinciden con (Fernandez, 2018), quien llega a los resultados de que el 41% de los trabajadores considera que algunas veces puede realizar de manera autónoma sus actividades laborales, el 36% opina que casi siempre y el 9% que nunca realizan sus trabajos de manera autónoma. La empresa no brinda autonomía en la realización de sus funciones, ni en la solución de inconvenientes presentados. Concerniente a la responsabilidad en la tabla N° 06 y figura N° 06; el 36% (9 trabajadores) consideran que casi siempre asumen con responsabilidad las tareas o actividades asignadas, mientras que el 64% (16 trabajadores) siempre asumen con responsabilidad las tareas o actividades asignadas, se evidencia que por parte de los trabajadores tienen responsabilidad en la actividad que ellos realizan. Estos resultados no coinciden con (Cabrera & Rodriguez, 2017) quien muestra en sus resultados que el 39% de encuestados indican estar en desacuerdo en cuanto si asume con responsabilidad funciones que lo corresponden, un 19% se mostraron indiferente y el 36% si está de acuerdo.

En la tabla N° 07 y figura N° 07; concerniente al compromiso el 20% (5 trabajadores) consideran que casi siempre tienen compromiso con la empresa y el servicio de taxi colectivo interurbano que brindan, mientras que el 80% (20

trabajadores) siempre tienen compromiso con la empresa y el servicio de taxi colectivo interurbano que brindan, se evidencia que por parte de los trabajadores tienen compromiso con la empresa y el servicio de taxi colectivo interurbano que brindan. Estos resultados obtenidos coinciden con (Huamani, 2020) quien en sus resultados muestra también que el 33% manifiestan que casi siempre se sienten comprometidos con la empresa y el 67% siempre, si se sienten comprometidos con la empresa.

En la tabla N° 08 y figura N° 08; respecto a la toma de decisiones el 36% (9 trabajadores) consideran que nunca toman decisiones para brindar soluciones oportunas a los clientes sin consultar a su jefe, mientras que el 48% (12 trabajadores) casi nunca toman decisiones sin consultar a su jefe, el 4% (01 trabajador) a veces toman decisiones sin consultar a su jefe y el 4% (12 trabajadores) siempre toman decisiones sin consultar a su jefe, según los resultados se evidencia que los trabajadores para tomar cualquier decisión necesitan consultar siempre a su jefe. Estos resultados obtenidos coinciden con los resultados de (Huamani, 2020) quien obtuvo en sus resultados el 16% manifiesta que nunca le han delegado autoridad para tomar decisiones, el 34% casi nunca, el 45% a veces y el 5% siempre, el propietario no delega autoridad en un porcentaje alto.

Respecto al **objetivo específico 02** que es escribir las características del desarrollo del potencial humano en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio de taxi colectivo interurbano: caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021. Según los resultados concerniente a la

confianza y libertad en la tabla N° 09 y figura N° 09, el 24% (6 trabajadores) consideran que su jefe nunca les brinda confianza y libertad para realizar sus actividades sin necesidad de supervisión, asimismo el 56% (14 trabajadores) casi nunca su jefe les brinda confianza y libertad, el 8% (02 trabajadores) a veces les brinda confianza y libertad y el 12% (03 trabajadores) dicen que casi siempre su jefe les brinda confianza y libertad para realizar sus actividades sin necesidad de supervisión. Estos resultados coinciden con los resultados de (Cabrera & Rodriguez, 2017) que obtienen mediante la encuesta son el 53% de los trabajadores están en desacuerdo con que su jefe le brinda confianza para realizar sus labores, un 31% se mostró indiferente y el 14% de acuerdo y el 3% totalmente desacuerdo. El 50% de encuestados indican estar en desacuerdo frente a si se les brinda libertad para tomar decisiones que ayuden a la empresa, un 22% les resulta indiferente ya que no sienten la libertad en la toma de decisiones y un 28% si está de acuerdo.

En la tabla N° 10 y figura N° 10; respecto al desarrollo personal, el 8% (02 trabajadores) creen que a veces el entorno laboral le han permitido crecer como persona, mientras el 52% (13 trabajadores) casi siempre el entorno laboral le han permitido crecer como persona y el 40% (10 trabajadores) consideran que siempre el entorno laboral en la empresa le han permitido crecer como persona. Se evidencia que a la mayoría de los trabajadores el entorno laboral les ha permitido crecer y eso es positivo para la empresa. Estos resultados coinciden con (Huamani, 2020) donde el 89% (18 trabajadores) consideran que es deficiente la aplicación del empowerment tales como el poder, motivación, liderazgo y desarrollo.

Respecto al ambiente de trabajo en la tabla N° 11 y figura N° 11, el 48% (12 trabajadores) consideran que casi siempre el área de trabajo mantiene un ambiente laboral agradable y seguro para desarrollar sus actividades, mientras el 52% (13 trabajadores) consideran que siempre el área de trabajo mantiene un ambiente laboral agradable y seguro para desarrollar sus actividades. Se evidencia que la mayoría de los trabajadores consideran seguro y agradable su entorno laboral y desarrollan sus actividades favorablemente. Estos resultados no coinciden con (Fernandez, 2018) quien llega a los resultados de que en la empresa, el ambiente laboral no propicia el desarrollo de sus actividades.

Concerniente a las habilidades en la tabla N° 12 y figura N° 12, el 40% (10 trabajadores) consideran que casi siempre la empresa les ha asignado sus puestos de trabajo donde pueden aprovechar al máximo sus habilidades, mientras que el 60% (15 trabajadores) consideran que siempre la empresa les ha asignado sus puestos de trabajo donde pueden aprovechar al máximo sus habilidades. Se evidencia que la empresa si les asigna su puesto de trabajo en el cual ellos se sienten a gusto y de acuerdo a sus habilidades. Estos resultados coinciden con (Cabrera & Rodriguez, 2017) quien nos menciona que el 36% de los trabajadores está desacuerdo con que su jefe les delegue funciones porque posee habilidades y madurez, el 19% se mostraron indiferente y el 42% está de acuerdo.

Respecto al **objetivo específico 03** que es describir las características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio de taxi colectivo interurbano: caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C.,

Distrito Ayacucho, 2021. Según los resultados de la tabla N° 13 y figura N° 13 concerniente a la comunicación, el 4% (02 trabajadores) consideran que casi nunca la comunicación es cordial con su jefe, el 12% (03 trabajadores) consideran que a veces la comunicación es cordial con su jefe, mientras que el 72% (18 trabajadores) consideran que casi siempre la comunicación es cordial con su jefe y el 12% (03 trabajadores) consideran que siempre la comunicación es cordial con su jefe. Se evidencia que la empresa si mantiene una buena comunicación con sus trabajadores. Estos resultados no coinciden con la investigación realizada por (Carrasco, 2020), quien llega a los resultados de que el 31% de los trabajadores manifiesta inconformidad con la comunicación entre jefe y trabajador.

En la tabla N° 14 y figura N° 14; respecto al reconocimiento, el 44% (11 trabajadores) mencionan que la empresa nunca les brinda reconocimientos por sus logros obtenidos cuando les asigna responsabilidades, el 44% (11 trabajadores) consideran que casi nunca la empresa les brinda reconocimientos por sus logros, mientras que el 8% (02 trabajadores) consideran que casi siempre la empresa les brinda reconocimientos por sus logros y el 4% (01 trabajador) consideran que siempre la empresa les brinda reconocimientos por sus logros. Se evidencia que la empresa no brinda reconocimientos a los trabajadores. Estos resultados no coinciden con ninguno de los autores considerados en los antecedentes.

Referente al trabajo en equipo en la tabla N° 15 y figura N° 15; según los resultados obtenidos el 4% (01 trabajador) menciona que a veces la empresa promueve el trabajo en equipo antes que el individual, mientras el 80% (20 trabajadores)

consideran que la empresa casi siempre promueve el trabajo en equipo antes que el individual, mientras que el 16% (04 trabajadores) consideran que siempre la empresa promueve el trabajo en equipo antes que el individual. Se evidencia que la empresa si promueve el trabajo en equipo antes que el individual. Estos resultados no coinciden con (Huamani, 2020) ya que la autora llega a los resultados de que el 5% consideran que nunca realizan trabajo en equipo, el 83% casi nunca, el 6% casi siempre y el 6% siempre, solo algunos realizan trabajo en equipo.

En la tabla N° 16 y figura N° 16; respecto a los objetivos y metas, el 68% (17 trabajadores) mencionan que casi siempre la empresa cumple con los objetivos y metas que tiene, asimismo el 32% (8 trabajadores) consideran que la empresa casi siempre promueve el trabajo en equipo antes que el individual. Según los resultados la empresa si se preocupa por cumplir sus metas y objetivos que tiene. Estos resultados no coinciden con ninguno de los autores considerados en los antecedentes.

Respecto al **objetivo específico N° 04** que es elaborar un plan de mejora para la implementación del empowerment en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio de taxi colectivo interurbano: caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021.

Objetivo específico N° 04: Elaborar un plan de mejora para la implementación del empowerment en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio de taxi colectivo interurbano: caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021.

PROBLEMAS ENCONTRADOS	ACTIVIDAD	ACCION	NIVEL ACTUAL	META	TIEMPO	RESPONSABLES
El 56% (14 trabajadores) sólo a veces realizan sus actividades laborales de manera autónoma.	Capacitación	Capacitar al gerente general de la empresa Santa Isabel de Chumbes los beneficios e importancia de brindar autonomía a los trabajadores para que puedan valerse por sí mismos y a que se enfrenten a nuevas situaciones.	0	1	2 días	Gerente de la empresa
El 48% (12 trabajadores) casi nunca toman decisiones sin consultar a su jefe.	Capacitación	Brindar capacitación al gerente sobre la participación en la toma de decisiones por parte de los trabajadores ya que fomenta la motivación y autoestima y una mejor relación interpersonal con los trabajadores, para que se pueda resolver problemas emergentes y dar soluciones oportunas.	0	1	2 días	Gerente de la empresa
El 56% (14 trabajadores) casi nunca su jefe les brinda confianza y libertad para realizar sus actividades sin necesidad de supervisión.	Capacitación	Capacitar al gerente para que pueda brindar más confianza y libertad a sus trabajadores, así lograr tener un equipo de trabajo exitosa, innovadora y flexible, asimismo dar a conocer sobre el empoderamiento a los trabajadores y sus beneficios.	0	1	2 días	Gerente de la empresa
El 44% (11 trabajadores) mencionan que la empresa nunca les brinda reconocimientos por sus logros obtenidos	Capacitación	Capacitar al gerente de la empresa sobre cómo mejorar el reconocimiento a los trabajadores: <ul style="list-style-type: none"> - Reconocer con frecuencia sus buenas conductas o buen trabajo. - Uso de la tecnología a tu favor (redes sociales). - Entregar obsequios. 	0	1	2 días	Gerente de la empresa

cuando les asigna responsabilidades.		<ul style="list-style-type: none">- Reforzar actividades y aportaciones.- Premiar un buen servicio brindado.				
--------------------------------------	--	---	--	--	--	--

Propuesta de Plan de mejora

1. Datos generales

1.1. Razón social

Empresa de Transportes “Tour’s Santa Isabel de Chumbes” S.A.C

1.2. Ubicación

Ayacucho (Asoc. Ciudad Los Ángeles de la Paz Yanama, Carmen Alto Mz. “Ñ”
Lote 16 Distrito de Carmen Alto.

1.3. Representante

Luis Alfredo Escalante Canchari – Gerente general

1.4. Actividad económica

La empresa de Transportes “Tour’s Santa Isabel de Chumbes” S.A.C se dedica a la prestación de servicio de transporte interurbano en la modalidad de taxi colectivo.

2. Justificación

La empresa de Transportes “Tour’s Santa Isabel de Chumbes” S.A.C, presta servicios de transporte Interurbano de Taxi Colectivo que comprende hacer ruta de la ciudad de huamanga al distrito de ocros y sus respectivos centros poblado y viceversa, los conductores son socios de la empresa, pero tiene un gerente general quien es el representante, anteriormente era la única empresa que prestaba ese tipo de servicio, actualmente tiene una competencia, por lo que la empresa debe innovar y buscar estrategias competitivas para no perder a sus clientes potenciales, es por ello que según los resultados obtenidos hay deficiencias en la autonomía, no hay libertad y confianza

por parte del gerente general para que los trabajadores se sientan importantes y puedan realizar sus trabajos sin necesidad de supervisión, la importancia de saber tomar decisiones en donde el gerente esté ausente y los problemas requieren de ser atendidos inmediatamente, además de la importancia del reconocimiento a los trabajadores para que puedan mejorar en su desempeño y aumentar la motivación.

3. Principales causas del problema

La causa principal de este problema es que el gerente general tiene desconocimiento sobre esta herramienta muy importante de la administración que es el Empowerment, que básicamente es delegar poder, autonomía a los trabajadores para que puedan sentirse que también cada uno es capaz de brindar ideas, tener la capacidad de tomar una decisión por cuenta propia sin necesidad de consultar al jefe, además sobre la importancia de brindar reconocimientos a los trabajadores para que puedan desempeñarse mejor y más motivados, un trabajador motivado es más productivo y eficiente.

4. Finalidad

La finalidad es brindar apoyo mediante las capacitaciones sobre esta herramienta Empowerment, con apoyo de un especialista para que la empresa mejore las deficiencias encontrados según los resultados de la investigación.

5. Objetivos

5.1 Objetivo general

- Realizar capacitaciones al representante de la empresa de Transportes “Tour’s Santa Isabel de Chumbes” S.A.C.

5.2 Objetivos específicos

- Desarrollar capacitación sobre temas de la autonomía, su importancia y los beneficios.
- Desarrollar capacitación sobre los beneficios de brindar confianza y libertad a los trabajadores para que puedan desarrollar sus actividades sin necesidad de supervisión.
- Desarrollar capacitación sobre el tema de reconocimiento, tipos de reconocimiento e incentivos para mejorar la motivación de los trabajadores.

6. Meta

Lograr capacitar al gerente de la empresa de transporte “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C, según los establecido en el cronograma de actividades y los objetivos.

7. Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES										
N°	Actividades	Responsables	Año 2022							
			ABRIL				MAYO			
			1	2	3	4	1	2	3	4
1	Capacitación sobre el tema de autonomía, ¿Cómo impulsar la autonomía y el desarrollo de los colaboradores? su importancia y beneficios.	Gerente	X	X						
2	Capacitación sobre la participación en la toma de decisiones por parte de los trabajadores para fomentar la motivación y autoestima y una mejor relación interpersonal con los trabajadores así se pueda resolver problemas emergentes y dar soluciones oportunas.	Gerente			X	X				
3	Capacitación de las ventajas de otorgar confianza y libertad a los trabajadores, para que las personas den el paso al frente de manera voluntaria y trabajan de forma óptima, conjunta y eficiente.	Gerente					X	X		

4	Capacitación sobre el tema de reconocimiento su importancia, beneficios y los tipos de reconocimiento laboral, para fomentar la motivación de los colaboradores.										X	X
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	---

8. Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Descripción	Precio unitario	Cantidad	Total (S/.)
Alquiler de local	80.00	04	320.00
Alquiler de equipo multimedia	40.00	04	160.00
Plumones	2.50	04	10.00
Pizarra acrílica	80.00	01	80.00
Impresión de trípticos	0.50	08	4.00
Servicios			
Facilitador (especialista)	300.00	04	1,200.00
Gastos de pasaje			
Movilidad del investigador	2.00	08	16.00
Movilidad del facilitador	7.00	08	56.00
Total (S/.)			1,846.00

VI. CONCLUSIONES

Conclusión general: Respecto al objetivo general que es identificar el empowerment en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio taxi colectivo Interurbano: Caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021. Llegamos a concluir según la encuesta mediante el cuestionario comprobando que el gerente solo a veces brinda autonomía en el desarrollo de actividades de sus trabajadores, y ellos no pueden realizar sus actividades por si mismos necesariamente necesitan la supervisión y aprobación del gerente, asimismo no pueden tomar decisiones ante cualquier suceso sin preguntar al jefe, por ello esperan que el gerente tome las decisiones. Según los resultados la empresa no brinda reconocimientos y esto es un factor muy importante para que los trabajadores se sientan más satisfechos y motivados así pueden ser más productivos.

Conclusión respecto al **objetivo específico 01.** Que es describir las características de la delegación de poder en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio taxi colectivo Interurbano: caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes S.A.C”, Distrito Ayacucho, 2021. Según los resultados se concluye concerniente a la autonomía que la mayoría de los trabajadores solo a veces toman decisiones por ellos mismos. La empresa no brinda autonomía en la realización de sus funciones, ni en la solución de inconvenientes presentados. Concerniente a la responsabilidad se concluye que por parte de los trabajadores tienen responsabilidad en la actividad que ellos realizan. Concerniente al compromiso se concluye que por parte de los trabajadores tienen compromiso con la empresa y el servicio de taxi colectivo interurbano que brindan.

Respecto a la toma de decisiones, según los resultados se concluye que los trabajadores para tomar cualquier decisión necesitan consultar siempre a su jefe.

Conclusión respecto al **objetivo específico 02**. Que es escribir las características del desarrollo del potencial humano en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio de taxi colectivo interurbano: caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021. Según los resultados concerniente a la confianza y libertad se concluye que casi nunca su jefe les brinda confianza y libertad para realizar sus actividades sin necesidad de supervisión. Respecto al desarrollo personal se concluye que a la mayoría de los trabajadores el entorno laboral les ha permitido crecer y eso es positivo para la empresa. Respecto al ambiente de trabajo se concluye que la mayoría de los trabajadores consideran seguro y agradable su entorno laboral y desarrollan sus actividades favorablemente. Concerniente a las habilidades se concluye que la empresa si les asigna su puesto de trabajo en el cual ellos se sienten a gusto y de acuerdo a sus habilidades.

Conclusión respecto al **objetivo específico 03**. Que es describir las características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio de taxi colectivo interurbano: caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021. Según los resultados concerniente a la comunicación se concluye que la empresa si mantiene una buena comunicación con sus trabajadores. Respecto al reconocimiento se concluye que la empresa no brinda reconocimientos a los trabajadores. Referente al trabajo en equipo el 80% (20 trabajadores) consideran que la empresa casi siempre promueve el trabajo en equipo antes que el individual se

evidencia que la empresa si promueve el trabajo en equipo antes que el individual. Respecto a los objetivos y metas, el 68% (17 trabajadores) mencionan que casi siempre la empresa cumple con los objetivos y metas que tiene, según los resultados se concluye que la empresa si se preocupa por cumplir sus metas y objetivos que tiene.

Conclusión respecto al **objetivo específico N° 04**. Que es elaborar un plan de mejora para la implementación del empowerment en las micro y pequeñas empresas, rubro servicio de taxi colectivo interurbano: caso empresa de transportes Tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C., Distrito Ayacucho, 2021. Se llegó a plantear el plan de mejora para poder mejorar las deficiencias respecto al empowerment.

6.1 Aspectos complementarios

6.2 Recomendaciones

Primero

- ✓ Al gerente general de la empresa Santa Isabel de Chumbes brindar autonomía a los trabajadores para que puedan valerse por sí mismos y a que se enfrenten a nuevas situaciones.

Segundo

- ✓ Al gerente involucrar en la toma de decisiones a los trabajadores ya que fomenta la motivación y autoestima y una mejor relación interpersonal con los trabajadores, para que se pueda resolver problemas emergentes y dar soluciones oportunas.

Tercero

- ✓ Al gerente que pueda brindar más confianza y libertad a sus trabajadores, así lograr tener un equipo de trabajo exitosa, innovadora y flexible, asimismo dar a conocer sobre el empoderamiento a los trabajadores y sus beneficios.

Cuarto

- ✓ Al gerente de la empresa a realizar el reconocimiento a sus trabajadores, para que se puedan sentir más motivados y más comprometidos con la empresa.

Referencias bibliográficas

- Alvarez, S. (05 de agosto de 2015). *Redalyc*. (E. Etecé, Editor) Obtenido de LA AUTONOMÍA PERSONAL Y LA AUTONOMÍA RELACIONAL: <https://www.redalyc.org/pdf/3400/340042261002.pdf>
- Arévalo, & Estrada. (2017). *bonga.unisimon.edu.co*. Recuperado el 30 de enero de 2022, de [bonga.unisimon.edu.co](https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2824/Cap_8_TomadeDecisiones.pdf?sequence=12&isAllowed=y#:~:text=(Chiavenato%2C%202009)%20%E2%80%9CLa,19): [https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2824/Cap_8_TomadeDecisiones.pdf?sequence=12&isAllowed=y#:~:text=\(Chiavenato%2C%202009\)%20%E2%80%9CLa,19](https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2824/Cap_8_TomadeDecisiones.pdf?sequence=12&isAllowed=y#:~:text=(Chiavenato%2C%202009)%20%E2%80%9CLa,19).
- Baez, C. (12 de marzo de 2013). *eoi.es*. Obtenido de [eoi.es](https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/las-empresas-y-los-reconocimientos/): <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/las-empresas-y-los-reconocimientos/>
- Cabrera, C. K., & Rodriguez, G. S. (2017). *Empowerment y calidad de servicio en la Corporacion Herrera S.A.C Chiclayo, 2016*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Peru .
- Cálix, Martínez, & Nuñez, V. (junio de 2016). *scielo.org*. Obtenido de [scielo.org](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782016000100002#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Wilson%20(1997)%2C%20el,la%20hora%20de%20tomar%20decisiones): [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782016000100002#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Wilson%20\(1997\)%2C%20el,la%20hora%20de%20tomar%20decisiones](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782016000100002#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Wilson%20(1997)%2C%20el,la%20hora%20de%20tomar%20decisiones).
- Carrasco, H. E. (2020). Empowerment y trabajo social para el fortalecimiento del clima laboral. *Trabajo de graduacion previa a la obtencion del Titulo de Licenciada en Trabajo Social*. Universidad Tecnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Cecchetto, S. (8 de marzo de 2018). *Redbioetica*. Obtenido de [Etica de la responsabilidad](https://redbioetica.com.ar/etica-responsabilidad-hans-jonas/): <https://redbioetica.com.ar/etica-responsabilidad-hans-jonas/>
- ComexPerú. (18 de junio de 2021). *Las Micro y Pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2020*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articulos/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>
- Da Silva, K. (18 de setiembre de 2018). *Cuida tu dinero*. Recuperado el 30 de enero de 2022, de [Que es el ambiente de trabajo](https://www.cuidatudinero.com/13714621/que-es-el-ambiente-de-trabajo): <https://www.cuidatudinero.com/13714621/que-es-el-ambiente-de-trabajo>
- EcuRed. (28 de Octubre de 2018). *conocimiento con todos y para todos*. Obtenido de [Investigacion no experimental](https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_no_experimental): https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_no_experimental

- esic. (2021). *esic.edu*. Recuperado el 29 de enero de 2022, de *esic.edu*:
<https://www.esic.edu/pdf/empleabilidad/el-valor-del-compromiso.pdf>
- Fernandez, E. I. (2018). El empowerment para mejorar la productividad en la empresa transportes Angel Divino S.A.C Chiclayo 2018. *Tesis para optar el titulo profesional de Licenciada en Administracion*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Peru .
- Fidias, G. A. (2012). *El proyecto de investigación. introducción a la metodología científica*. Caracas - Venezuela: Episteme.
- Fragas, D. L. (2013). *Eumed.net*. Obtenido de PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO DE COSTOS DE LA CALIDAD EN AUDITA S.A SUCURSAL CIENFUEGOS: [https://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/calidad.html#:~:text=Algunos%20autores%20e%20instituciones%20la%20definen%20como%3A&text=J.%20M.%20Juran%20\(1993a\)%2C%20define,satisfaciendo%20las%20necesidades%20del%20cliente](https://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/calidad.html#:~:text=Algunos%20autores%20e%20instituciones%20la%20definen%20como%3A&text=J.%20M.%20Juran%20(1993a)%2C%20define,satisfaciendo%20las%20necesidades%20del%20cliente).
- Franco. (2011 de Junio de 2011). *Tesis de Investigación. Población y Muestra. Tamayo y Tamayo*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- Garcia, d. P., Useche, M. C., & Schlesinger, M. W. (30 de Abril de 2013). *Dialnet*. Obtenido de EMPOWERMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DOCENTEINVESTIGADOR EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO ZULIANO: <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-EmpowermentYCompromisoOrganizacionalDelPersonalDoc-4773079.pdf>
- García, Useche, & Schlesinger. (30 de abril de 2014). EMPOWERMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DOCENTE. Venezuela.
- Garcillán, M. D. (01 de diciembre de 2017). *etos-directivos.eae.es*. Obtenido de etos-directivos.eae.es: <https://retos-directivos.eae.es/cuales-son-los-mejores-incentivos-para-tus-empleados/>
- Gerle, E. (24 de noviembre de 2014). *es.slideshare.net*. Obtenido de *es.slideshare.net*: <https://es.slideshare.net/edaliagerle/toma-de-decisiones-42064061>
- Guevara, A. G., Verdesoto, A. A., & Castro, M. N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 166.

- Hernández, Fernandez, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación científica* (5ta edición ed.). Mexico : Mc Graw - Hill.
- Herrera, G. B. (2011). Análisis estructural de las MYPES y PYMES. *Quipuramayoc*, 70 - 71.
- Huaire, I. E. (2019). *Metodo de Investigación*. Obtenido de Material de clase: <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>
- Huamán, F. C. (01 de setiembre de 2014). *MYPES motor de desarrollo de nuestro país*. Obtenido de <http://mypesss.blogspot.com/2014/08/concepto-titulo-valor.htm>
- Huamani, T. M. (2020). Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro Transporte Interprovincial: caso transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. *Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Ayacucho, Peru.
- Huergo, J. (2017). *servicios abc*. Obtenido de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- Imaginario, A. (14 de enero de 2021). *significados.com*. Obtenido de [significados.com](https://www.significados.com/libertad/): <https://www.significados.com/libertad/>
- Inatec. (2018). *Manual gestión de calidad modulo transversal al sistema especialidades de educación técnica*. Tecnológico nacional.
- Industrias, S. N. (26 de Noviembre de 2021). *Noticias Sociedad Nacional de Industrias* . Obtenido de <https://sni.org.pe/semana-de-la-micro-y-pequena-empresa-2021-2022-inicio-con-compromisos-para-impulsar-compras-publicas-en-beneficio-de-las-mype/#:~:text=Actualmente%2C%20el%2099%2C4%25,los%20resultados%20p repandemia%20del%202019>.
- José, J. (2022). *ahoraliderazgo.com*. Obtenido de [ahoraliderazgo.com](https://ahoraliderazgo.com/liderazgo-segun-autores/): <https://ahoraliderazgo.com/liderazgo-segun-autores/>
- Lainez, J. (28 de octubre de 2020). *elblogdelinaem.wordpress.com*. Obtenido de [elblogdelinaem.wordpress.com](https://elblogdelinaem.wordpress.com/2013/08/26/experiencia-profesional-logros-y-competencias/comment-page-1/): <https://elblogdelinaem.wordpress.com/2013/08/26/experiencia-profesional-logros-y-competencias/comment-page-1/>

- Lerma, G. H. (2016). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto*. Bogotá: ECOE.
- Luna, G. A. (2014). *Proceso Administrativo*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Maisy, M. (2019). *El trabajo en equipo como factor clave para la eficiencia en la gestión del capital humano*. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Obtenido de poznerpilar.org:
<https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/968/1/TFPP%20EEYN%202019%20MM.pdf>
- Manrique, L. A. (2016). Gestión y Diseño: Convergencia disciplinar. *Scielo*, 132.
- Manríquez, M. (27 de agosto de 2011). *www.scielo.org*. Obtenido de www.scielo.org:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000200006
- Mariana, P. (04 de agosto de 2021). *conceptodefinicion.de*. Obtenido de conceptodefinicion.de: <https://conceptodefinicion.de/habilidad/>
- Mariño, A. A. (2014). Las relaciones de poder y la comunicación en las organizaciones: una fuente de cambio. *Las relaciones de poder y la comunicación en las organizaciones: una fuente de cambio*. Universidad Nacional de Colombia, Colombia.
- Marquina, A. (21 de octubre de 2020). *Hrtrends by infoempleo*. Obtenido de Qué es el empowerment en una empresa y cómo puede beneficiarla:
<https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/que-es-el-empowerment-en-una-empresa-y-como-puede-beneficiarla>
- Marroquin, P. R. (2012). Metodología de Investigación. *Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*.
- Martínez, T. (2013). *acpgerontologia.com*. Obtenido de [acpgerontologia.com](http://www.acpgerontologia.com):
<http://www.acpgerontologia.com/acp/decalogodocs/laautonomia.htm>
- Méndez, A. (2015). *euroresidentes.com*. Recuperado el 23 de febrero de 2018, de [euroresidentes.com](https://www.euroresidentes.com):
<https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-segun-autores>
- Merino, & Pérez. (2014). *definicion.de*. Obtenido de definicion.de:
<https://definicion.de/ambiente-de-trabajo/>

- Mínguez, A. (2015). *reunir.unir.net*. Obtenido de reunir.unir.net:
https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/4175/LA_CONFIANZA_negociacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montoya, P. J. (2019). *Actividades economicas* . Recuperado el 30 de enero de 2022, de Actividades economicas :
<https://www.actividadeseconomicas.org/2019/01/incentivos-economicos.html>
- Movistar. (2015). *MOVISTAR. la guia de las empresas conectadas*. Obtenido de
<https://destinonegocio.com/pe/emprendimiento-pe/acceda-a-los-beneficios-de-la-ley-mype/>
- Naif, F. (27 de febrero de 2017). *SelesUpbyupnify*. Recuperado el 30 de enero de 2022, de Conoce como es el potencial humano: <https://salesup.com/crm-online/cc-potencial-humano.html>
- Nueva ISO 9001:2015. (13 de setiembre de 2016). *Nueva ISO 9001:2015*. Obtenido de
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
- Paz, R. A., & Rafael, C. J. (2020). Empowerment y su relacion con el compromiso organizacional en los colaboradores de Almacenes de la selva S.A.C - de la Region San Martin, 2020. *Tesis para obtener el titulo profesional de licenciado en administracion con mencion en gestion empresarial*. Universidad Peruana Union, Tarapoto, San Martin , Peru .
- Peiró, R. (04 de abril de 2021). *economipedia.com*. Obtenido de economipedia.com:
<https://economipedia.com/definiciones/desarrollo-personal.html>
- Pérez, & Gardey. (2021). *definicion.de*. Obtenido de definicion.de:
<https://definicion.de/libertad/>
- Polo, S. M. (2019). *Scielo*. Recuperado el 29 de enero de 2022, de Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Perú):
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-92732019000100049
- popular. (15 de junio de 2015). *impulsapopular.com*. Obtenido de impulsapopular.com:
<https://www.impulsapopular.com/gerencia/que-es-el-potencial-humano-y-como-medirlo/>
- Portillo, T. M. (05 de agosto de 2017). *Revista educacion* . Obtenido de Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo:
<https://www.redalyc.org/journal/440/44051357008/44051357008.pdf>

- Porto, J. P., & Gardey, A. (2014). *definicion.de*. Obtenido de definicion.de:
<https://definicion.de/recompensa/>
- Proaño, V. D., Gisbert, S. V., & Pérez, B. E. (2017). Metodología para elaborar un Plan de Mejora Continua. *3C empresa (Edición especial)*, 50-56. Obtenido de
https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf
- randstad. (05 de mayo de 2021). *randstad.com*. Obtenido de randstad.com:
<https://www.randstad.com.mx/noticias-rh/tendencias-laborales/tener-iniciativas-la-clave-del-exito/>
- Rossana., A. (05 de agosto de 2011). *conceptodefinicion.de*. Obtenido de
conceptodefinicion.de: <https://conceptodefinicion.de/iniciativa/>
- Rusu, D. C. (2015). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 28 de Enero de 2019, de http://zeus.inf.ucv.cl/~rsoto/cursos/DII711/Cap5_DII711.pdf
- Salas, A. R. (2016). Teorías contemporáneas del reconocimiento. *Scielo*. Obtenido de
significados.com:
<https://www.significados.com/reconocimiento/#:~:text=Es%20aquella%20retroalimentaci%C3%B3n%20positiva%20que,en%20su%20plan%20de%20trabajo.>
- Sánchez, E. L. (2013). El empowerment como herramienta gerencial para optimizar la gestión de la empresa. *Tesis presentada para obtener el título de Licenciada en Administración*. Universidad Nacional Autónoma de México, Cozumel, Quintana Roo, Mexico.
- Sánchez, N. (03 de mayo de 2021). *Conectare desarrollo con proposito*. Obtenido de
<https://conectare.co/el-desarrollo-personal/>
- Sanchez, R. P. (2016). Empowerment como recurso para potencializar el desarrollo efectivo de los programas de responsabilidad social empresarial. *Tesis presentada como requisito para optar por el título de Ingeniero Comercial*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- SUNAT. (21 de febrero de 2019). *SUNAT*. Obtenido de
<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>
- Thompson, I. (2011). *promonegocios.net*. Obtenido de promonegocios.net:
<https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Idalberto%20Chiavenato%2C%20comunicaci%C3%B3n%20es,organizaci%C3%B3n%20social%22%20%5B4%5D.>

- Torres, J. (02 de agosto de 2020). *lifeder.com*. Obtenido de lifeder.com:
<https://www.lifeder.com/definicion-comunicacion-autores/>
- unam. (2019). *programas.cuaed.unam.mx*. Recuperado el 30 de enero de 2022, de
[programas.cuaed.unam.mx:
https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1008/mod_resource/content/1/contenido/index.html](https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1008/mod_resource/content/1/contenido/index.html)
- Velarde, P. V. (2021). Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte Urbano de pasajeros: Caso empresa Santa Elena S.R.L Distrito de Andres Avelino Caceres Dorregaray, Ayacucho, 2021. *Tesis para optar titulo profesional de Licenciada en Administracion*. Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, Ayacucho, Peru.
- Villacís, J. (2021). *coachpepevillacis.com*. Obtenido de coachpepevillacis.com:
<https://www.coachpepevillacis.com/blog/estilos-de-liderazgo-version-de-daniel-goleman/#:~:text=El%20liderazgo%20es%20el%20proceso,a%20un%20grupo%20o%20equipo.>

Anexos

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

ENCUESTA

Estimado trabajador, este cuestionario tiene por objetivo recoger información para la investigación denominada: *Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio taxi colectivo interurbano: caso empresa de transportes tours “Santa Isabel de Chumbes” S.A.C, distrito Ayacucho, 2021*. Por favor, lea detenidamente y responda con sinceridad a cada ítem.

I. INFORMACION GENERAL

1) EDAD:

- a) 18 a 30 años
- b) 30 a 40 años
- c) 40 a 50 años
- d) 50 a 60 años
- e) 60 a 70 años

2) SEXO: Masculino () Femenino ()

2) GRADO DE INSTRUCCIÓN:

- a) Primaria : incompleta () completa ()
- b) Secundaria : incompleta () completa ()
- c) Superior técnico : incompleta () completa ()
- d) Superior universitario : incompleta () completa ()
- e) Ninguna

3) TIEMPO QUE LABORA EN EL EMPRESA:

- a) 1 año
- b) 2 años
- c) 3 años
- d) 4 años
- e) 5 años a mas

II. CUESTIONARIO

Marque con una (X) solo la alternativa por cada proposición. Cada enunciado tiene 05 opciones para responder de acuerdo a su punto de vista y criterio que describa mejor la situación actual. Conteste a todas las preguntas, cuyos valores son:

OPCIONES	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
VALORES	1	2	3	4	5		
EMPOWERMENT			Valoración				
Delegación de poder			1	2	3	4	5
1	¿Considera que en su puesto de trabajo puede realizar sus actividades laborales de manera autónoma?						
2	¿Usted considera que asume con responsabilidad las tareas o actividades asignadas?						
3	¿Usted tiene compromiso con la empresa y el servicio de taxi colectivo interurbano que brinda?						
4	¿Usted toma decisiones para brindar soluciones oportunas a los clientes sin consultar a su jefe?						
Desarrollo de potencial humano			1	2	3	4	5
1	¿Considera que su jefe le brinda confianza y libertad para realizar sus actividades sin necesidad de supervisión?						
2	¿Usted cree que su entorno laboral en la empresa le han permitido crecer como persona?						
3	¿Usted considera que su área de trabajo mantiene un ambiente laboral agradable y seguro para desarrollar sus actividades?						
4	¿Considera que la empresa le ha asignado su puesto de trabajo donde puede aprovechar al máximo sus habilidades?						
Liderazgo			1	2	3	4	5
1	¿Considera que la comunicación entre trabajador y jefe es cordial?						
2	¿La empresa le brinda reconocimientos por sus logros obtenidos cuando le haya asignado responsabilidades?						
3	¿En la empresa se promueve el trabajo en equipo antes que el individual?						
4	¿Usted cree que la empresa cumple con los objetivos y metas que tiene?						

¡GRACIAS POR TU COLABORACION!!!!!!

Anexo 2: Validación de expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): GODENZI VARGAS, Julio Pablo
 1.2. Grado Académico: MAESTRO EN AGRONEGOCIOS
 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
 1.4. Institución donde labora: UNSC
 1.5. Cargo que desempeña: Auxiliar Docente
 1.6. Denominación del instrumento:
 1.7. Autor del instrumento:
 1.8. Carrera:

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Delegación de poder							
1. ¿Considera que en su puesto de trabajo puede realizar sus actividades laborales de manera autónoma?	X		X		X		
2. ¿Usted considera que asume con responsabilidad las tareas o actividades asignadas?	X		X		X		
3. ¿Usted tiene compromiso con la empresa y el servicio de taxi colectivo interurbano que brinda?	X		X		X		
4. ¿Usted toma decisiones para brindar soluciones oportunas a los clientes sin consultar a su jefe?	X		X		X		
Dimensión 2: Desarrollo de potencial humano							
5. ¿Considera que su jefe le brinda confianza y libertad para realizar sus actividades sin necesidad de supervisión?	X		X		X		
6. ¿Usted cree que su entorno laboral en la empresa le han permitido crecer como persona?	X		X		X		
7. ¿Usted considera que su área de trabajo mantiene un ambiente laboral agradable y seguro para desarrollar sus actividades?	X		X		X		

8. ¿Considera que la empresa le ha asignado su puesto de trabajo donde puede aprovechar al máximo sus habilidades?	X		X		X	
Dimensión 3: Liderazgo						
9. ¿Considera que la comunicación entre trabajador y jefe es cordial?	X		X		X	
10. ¿La empresa le brinda reconocimientos por sus logros obtenidos cuando le haya asignado responsabilidades?	X		X		X	
11. ¿En la empresa se promueve el trabajo en equipo antes que el individual?	X		X		X	
12. ¿Usted cree que la empresa cumple con los objetivos y metas que tiene?	X		X		X	

Otras observaciones generales:




Julio Pablo Godenzi Vargas
 Mg. en Administración
 CLAD N° 05306

Apellidos y Nombres del experto:

DNI N°: 31653868

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Castillón Matos Ovidio Julian
- 1.2. Grado Académico: Magister en Gestión Pública
- 1.3. Profesión: Administrador
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: Encuesta
- 1.7. Autor del instrumento: Cisneros Sulca Doris
- 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Delegación de poder							
1. ¿Considera que en su puesto de trabajo puede realizar sus actividades laborales de manera autónoma?	X		X		X		
2. ¿Usted considera que asume con responsabilidad las tareas o actividades asignadas?	X		X		X		
3. ¿Usted tiene compromiso con la empresa y el servicio de taxi colectivo interurbano que brinda?	X		X		X		
4. ¿Usted toma decisiones para brindar soluciones oportunas a los clientes sin consultar a su jefe?	X		X		X		
Dimensión 2: Desarrollo de potencial humano							
5. ¿Considera que su jefe le brinda confianza y libertad para realizar sus actividades sin necesidad de supervisión?	X		X		X		
6. ¿Usted cree que su entorno laboral en la empresa le han permitido crecer como persona?	X		X		X		
7. ¿Usted considera que su área de trabajo mantiene un ambiente laboral agradable y seguro para desarrollar sus actividades?	X		X		X		

8. ¿Considera que la empresa le ha asignado su puesto de trabajo donde puede aprovechar al máximo sus habilidades?	X		X		X		
Dimensión 3: Liderazgo							
9. ¿Considera que la comunicación entre trabajador y jefe es cordial?	X		X		X		
10. ¿La empresa le brinda reconocimientos por sus logros obtenidos cuando le haya asignado responsabilidades?	X		X		X		
11. ¿En la empresa se promueve el trabajo en equipo antes que el individual?	X		X		X		
12. ¿Usted cree que la empresa cumple con los objetivos y metas que tiene?	X		X		X		

Otras observaciones generales: Las preguntas formuladas en el instrumento sí guardan consistencia con las dimensiones e indicadores.



Lic. *Castillón Matos Ovidio Julian*
 Coordinador Carrera de Administración

Castillón Matos Ovidio Julian

DNI N°: 15421219

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN


I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Informante (Experto): Balvin Ramirez David
 1.2. Grado Académico: Maestría
 1.3. Profesión: Lic. Administración
 1.4. Institución donde labora: Udel La Mar
 1.5. Cargo que desempeña: Coordinador Administrativo
 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario
 1.7. Autor del instrumento: Doris Cisneros Sulea
 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Delegación de poder							
1. ¿Considera que en su puesto de trabajo puede realizar sus actividades laborales de manera autónoma?	X		X		X		
2. ¿Usted considera que asume con responsabilidad las tareas o actividades asignadas?	X		X		X		
3. ¿Usted tiene compromiso con la empresa y el servicio de taxi colectivo interurbano que brinda?	X		X		X		
4. ¿Usted toma decisiones para brindar soluciones oportunas a los clientes sin consultar a su jefe?	X		X		X		
Dimensión 2: Desarrollo de potencial humano							
5. ¿Considera que su jefe le brinda confianza y libertad para realizar sus actividades sin necesidad de supervisión?	X		X		X		
6. ¿Usted cree que su entorno laboral en la empresa le ha permitido crecer como persona?	X		X		X		
7. ¿Usted considera que su área de trabajo mantiene un ambiente laboral agradable y seguro para desarrollar sus actividades?	X		X		X		


 Mgtr. David Balvin Ramirez
 CLAD-00671

8. ¿Considera que la empresa le ha asignado su puesto de trabajo donde puede aprovechar al máximo sus habilidades?	X		X		X		
Dimensión 3: Liderazgo							
9. ¿Considera que la comunicación entre trabajador y jefe es cordial?	X		X		X		
10. ¿La empresa le brinda reconocimientos por sus logros obtenidos cuando le haya asignado responsabilidades?	X		X		X		
11. ¿En la empresa se promueve el trabajo en equipo antes que el individual?	X		X		X		
12. ¿Usted cree que la empresa cumple con los objetivos y metas que tiene?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Mgtr. David Balvín Ramírez
 CIAD: 00071

Firma
 Apellidos y Nombres del experto:
 DNI N°: 09883224

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

Anexo 3: Documento de autorización



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta N° 001-2021-ULADECH CATÓLICA

Señores:

Socios de la empresa de transporte "Santa Isabel de Chumbes" S.A.C

Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a ustedes para expresar mi cordial saludos e informarles que soy egresada de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, yo Cisneros Sulca Doris, con código de matrícula N° 3111151315, de la Carrera Profesional de Administración, egresada de la universidad antes mencionada, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO SERVICIO TAXI COLECTIVO INTERURBANO: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES TOURS "SANTA ISABEL DE CHUMBES" S.A.C, DISTRITO AYACUCHO, 2021", de Diciembre del 2021 a marzo del 2022.

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

Atentamente,


Doris Cisneros Sulca
DNI. N° 72378378


EMPRESA DE TRANSPORTES
"SANTA ISABEL DE CHUMBES" SAC
Luis Alfredo Escalante Conchari
GERENTE GENERAL
RECIBIDO
17/01/2022

Anexo 4: Ficha ruc

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20600252578 - TOURS SANTA ISABEL DE CHUMBES S.A.C.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	26/03/2015	Fecha de Inicio de Actividades:	01/04/2015
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	JR. MARIO RAMOS NRO. 185 (PUENTE NUEVO) AYACUCHO - HUAMANGA - AYACUCHO		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4921 - TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO DE PASAJEROS POR VÍA TERRESTRE Secundaria 1 - 4922 - OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETO DE VIAJE-TRANSPORTE INTERPROVINCIAL		
Sistema de Emisión Electrónica:	BOLETA PORTAL DESDE 26/08/2020 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 31/07/2020		
Emisor electrónico desde:	31/07/2020		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 31/07/2020),BOLETA (desde 31/07/2020)		

Ac
Vea

Anexo 5: Evidencia de la encuesta



Anexo 6: Resultado de turniting

INFORME FINAL EMPOWERMENT

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	4%
