



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE  
PASAJEROS: CASO TOUR'S EM&G NUEVO CONTINENTE  
S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 2023**

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

**AUTORA**

**GUZMAN DIAZ, NORICA**

**ORCID: 0000-0002-9570-9703**

**ASESOR**

**CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS**

**ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**Ayacucho, Perú**

**2023**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0062-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **20:50** horas del día **08** de **Enero** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL** Presidente  
**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA** Miembro  
**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE** Miembro  
**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO TOUR'S EM&G NUEVO CONTINENTE S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 2023**

**Presentada Por :**  
(3111171371) **GUZMAN DIAZ NORICA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL**  
Presidente

**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA**  
Miembro

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**  
Miembro

**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**  
Asesor



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO TOUR'S EM&G NUEVO CONTINENTE S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 2023 Del (de la) estudiante GUZMAN DIAZ NORICA , asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 05 de Abril del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres por el apoyo incondicional que brindan día a día, confianza y esfuerzo me ayudaron a cumplir mi meta.

A la universidad por brindarme con grandes maestros y por ayudarme a ser mejor persona y profesional.

## DEDICATORIA

Este presente trabajo de investigación va dedicado en primer lugar a mis padres por el apoyo incondicional, comprensión y confianza que me brindan durante este camino; al docente tutor por darnos información, paciencia y conocimiento para poder elaborar nuestro trabajo de tesis.

## ÍNDICE GENERAL

ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	II
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DEDICATORIA.....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
LISTA DE TABLAS.....	VIII
LISTA DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRACTS.....	XI
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
2.1. Antecedentes.....	4
<b>2.1.1 Internacionales</b> .....	4
<b>2.1.2 Nacionales</b> .....	4
<b>2.1.3 Regional y local</b> .....	7
2.2 Bases Teóricas.....	10
<b>2.2.1 Gestión De Calidad</b> .....	10
<b>2.2.2 Micro y Pequeña Empresa</b> .....	10
<b>2.2.3 Variable</b> .....	11
<b>2.2.4 Dimensiones</b> .....	11
2.3 Hipótesis.....	16
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación.....	17
3.2 Población y Muestra.....	18

<b>3.3 Variables. Definición y Operacionalización .....</b>	<b>19</b>
<b>3.4 Técnicas e Instrumento de Recolección de Información .....</b>	<b>21</b>
<b>3.5 Método de Análisis de Datos .....</b>	<b>21</b>
<b>3.6 Aspectos Éticos .....</b>	<b>21</b>
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>23</b>
<b>4.1. Resultados.....</b>	<b>23</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>34</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>38</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>40</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>41</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>47</b>
<b>Anexo 01. Matriz de Consistencia .....</b>	<b>47</b>
<b>Anexo 02. Instrumento de Recolección de Información.....</b>	<b>53</b>
<b>Anexo 03. Validez de instrumento .....</b>	<b>55</b>
<b>Anexo 04. Confiabilidad del instrumento .....</b>	<b>63</b>
<b>Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado .....</b>	<b>64</b>
<b>Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información .....</b>	<b>65</b>
<b>Anexo 07. Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos) .....</b>	<b>66</b>

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Describir los tipos del poder y autoridad en la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C. ....	23
<b>Tabla 2:</b> Conocer la autonomía en la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C. ....	25
<b>Tabla 3:</b> Identificar los tipos de responsabilidad en la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C. ....	27
<b>Tabla 4:</b> Describir los procesos de toma de decisiones en la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C.....	29



## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Describir los tipos del poder y autoridad en la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C.....	24
<b>Figura 2:</b> Conocer la autonomía en la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C. ....	26
<b>Figura 3:</b> Identificar los tipos de responsabilidad en la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C. ....	28
<b>Figura 4:</b> Describir los procesos de toma de decisiones en la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C.....	30

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características del empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023. Y como metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental, se utilizó una población y muestra de 12 trabajadores, a los cuales se les hizo una encuesta a través de un cuestionario con 18 preguntas; obteniéndose los siguientes principales resultados: el 58.33% señalan que siempre son capaces de resolver los conflictos, el 75% indican que siempre aplican sus habilidades dentro de su trabajo, el 58.33% mencionan que casi siempre lideran en la organización, el 58.33% indican que casi siempre cumplen con las reglas implementadas de la organización, el 75% mencionan que siempre hacen el uso de la tolerancia, el 91.67% señalan que siempre laboran democráticamente dentro de la organización, el 91.67% indican que siempre tienen obligaciones dentro de la organización, el 58.33% afirman que casi siempre cumplen con las normas de la organización, el 91.67% mencionan que siempre presentan una conducta positiva dentro de la organización, el 50% manifiestan que siempre resuelven problemas cuando se presentan en la organización, el 91.67% afirman que siempre los resultados se presentan todo los días. Se concluye que la organización interprovincial de pasajeros Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C. cumple con todas las perspectivas de empowerment, ya que es de suma importante utilizar esta herramienta en cualquier rubro de la organización.

**Palabras Clave:** Empowerment, trabajadores y transporte.

## ABSTRACTS

The general objective of the research was: To determine the characteristics of empowerment in micro and small companies in the interprovincial passenger transportation sector: Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C. Case, district of Ayacucho, 2023. And as a quantitative research methodology, descriptive level and non-experimental design, a population and sample of 12 workers were used, who were surveyed through a questionnaire with 18 questions; obtaining the following main results: 58.33% indicate that they are always capable of resolving conflicts, 75% indicate that they always apply their skills within their work, 58.33% mention that they almost always lead in the organization, 58.33% indicate that They almost always comply with the rules implemented by the organization, 75% mention that they always use tolerance, 91.67% indicate that they always work democratically within the organization, 91.67% indicate that they always have obligations within the organization, 58.33% affirm that they almost always comply with the organization's standards, 91.67% mention that they always present positive behavior within the organization, 50% state that they always solve problems when they arise in the organization, 91.67% affirm that The results are always presented every day. It is concluded that the interprovincial passenger organization Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C. It meets all empowerment perspectives, since it is extremely important to use this tool in any area of the organization.

**Keywords:** Empowerment, workers and transportation.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad muchas de las MYPES se muestran como su principal realidad en el desarrollo económico dentro de cada país, por ello el empowerment consiste en delegar responsabilidades, dar autoridad a los trabajadores para que tengan el poder de tomar decisiones ante un problema suscitado en la organización.

En Panamá, la aerolínea panameña Copa Airlines es conocida por promover el empowerment entre sus empleados. Fomenta la toma de decisiones descentralizada y empodera a su personal para que brinden un servicio de alta calidad y resuelvan problemas de manera autónoma. (Valencia, 2020)

Según, la autora (Rigotti, 2021) el Banco de América Central utiliza el empowerment donde los empleados de la compañía tienen total libertad para aportar sus ideas sobre nuevos productos para lanzar al mercado o sobre mejoras en productos ya existentes. De hecho, muchos de los productos que ofrece esta institución han sido creados por los trabajadores. Gracias a esta estrategia tiene una gran gama de productos. Y es que los trabajadores se ponen en el lugar de los clientes y crean lo que verdaderamente necesitan.

En Perú el empowerment ayuda a eliminar las barreras de comunicación entre los colaboradores y las jefaturas. El proceso se hace menos burocrático. El empowerment, junto con recursos económicos, tecnológicos y capacitación, ayuda a fomentar más responsabilidad y compromiso en los colaboradores, porque sienten que sus necesidades son atendidas, que se les brinda atención en sus propuestas. (Arteaga, 2021)

Por tanto, el autor (Valdiviezo, 2020) nos menciona que “el transporte público es una manera de contribuir a una interpretación con mayor sustento sobre el funcionamiento de Ayacucho y el comportamiento de sus pobladores. Considerando al transporte como un todo, con una naturaleza interna variable pero consistente, impactos externos diversos, aunque delimitables, y con aspectos que decididamente influyen en su conformación. Desde las políticas de movilidad y los modos de desarrollo de la ciudad, pasando por las formas y lógicas internas de este sistema, hasta el modo cotidiano con el que impacta la utilización de este medio en las personas usuarias”. El servicio del transporte es de suma importancia ya

mediante este servicio nos podemos movilizar con más facilidad a diferentes lugares, este servicio lo utilizamos constantemente en nuestra vida cotidiana.

A nivel local podemos notar que las micro y pequeñas empresas no hacen el uso del empowerment, esto causa de desconocimiento del tema ya que la mayoría los dueños no conocen las estrategias que pueden ayudar a mejorar sus procesos. Muchas veces solo trabajan con su experiencia propia por necesidad, por ello necesitan ser capacitados para así tengan el conocimiento sobre el empowerment y así mejoren su productividad.

En el transporte interprovincial de pasajeros Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C. del distrito de Ayacucho, el empowerment no lo utilizan a diario los trabajadores porque depende de la encargada o del gerente para realizar sus actividades correctamente por eso es importante aplicar el empowerment para el mejor manejo del servicio a la sociedad y confiabilidad de los clientes.

Viendo el problema en la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C. se formula el problema de la siguiente manera: ¿Cómo es el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023?

Y así mismo se formulan los siguientes problemas: ¿Cómo se da los tipos de poder y autoridad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023?, ¿Cómo se da los tipos de responsabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023?, ¿Cómo se da la autonomía en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023?, ¿De qué manera se da los procesos de toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023?, ¿Cómo se da plan de mejora del empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023.

La investigación se justifica de manera práctica porque se pretende obtener el título profesional de Licenciada en administración, el cual se encuentra aprobado en la Resolución N°1013-2020-CU-ULADECH católica versión 016; así mismo, se justifica de manera teórica porque en base a investigaciones y tesis de otros autores sobre la gestión de la calidad y el empowerment la investigadora se ha empapado de la suficiente información para hacer la presente investigación; cómo también para utilizar toda esa información de base teórica para realizar los análisis de resultados y para enriquecer las bases teóricas y que sea de vital información para los lectores; por último, se justifica de manera metodológica porque se utilizaron herramientas que van a ayudar a definir cómo es la estructura que se utiliza para recopilar la información, también el instrumento de recolección de datos que es el cuestionario todo ello es redactado para la observación e información para los lectores.

Asimismo, se formula el objetivo lo cual es: Determinar las características del empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023.

De la misma manera se formula los siguientes objetivos los cuales son: Describir los tipos de poder y autoridad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023, conocer la autonomía en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023, identificar los tipos de responsabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023, describir los procesos de toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023, elaborar el plan de mejora del empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1 Internacionales

Torres (2020) en su investigación *“El Empoderamiento del personal administrativo y trabajadores como herramienta en el desarrollo organizacional de la Universidad Técnica de Ambato”* presentado en la Universidad Técnica de Ambato, para optar el grado académico de Magister en Gestión del Talento Humano. El objetivo general fue determinar de qué manera influye el Empowerment del personal administrativo y empleados en el desarrollo organizacional de la UTA. La metodología fue de enfoque cualicuantitativo, modalidad combinada, nivel de investigación exploratoria, descriptiva y correlacional. La población fue de 812 y muestra fue de 268 personales. Los resultados que se obtuvieron fue que el 65% de los empleados mencionaron que son buenos dando retroalimentación, el 48% de los trabajadores respondieron que están levemente de acuerdo que están levemente de acuerdo y el 45% de los empleados respondieron que están de acuerdo con respecto a los tipos de poderes o liderazgo. Las conclusiones generales fueron que el personal administrativo y empleado indicaron que los niveles de liderazgo son bajos lo que evidencia una falta significativa de habilidad gerencial.

#### 2.1.2 Nacionales

Chávez (2021) en su investigación *“El empowerment como herramienta administrativa para incrementar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa transportes Chiclayo s.a.- 2019”*. “La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar que el empowerment como herramienta administrativa incrementa la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Chiclayo S.A, 2019. Para la ejecución de la investigación, se empleó el método descriptivo, aplicativo, con un diseño pre experimental, la población estuvo constituida por 284 trabajadores, siendo el tamaño de muestra 164 trabajadores. Para la recolección de datos se aplicó la técnica encuesta y se diseñaron dos cuestionarios, uno que evaluó el empowerment, y el otro, la productividad. Los resultados encontrados evidencian para el caso del empowerment que los trabajadores no se encuentran empoderados para tomar decisiones. Con respecto al análisis de la productividad, esta se encontró en un nivel regular, aspectos como los objetivos propuestos en el plan de trabajo no

se logran cumplir a cabalidad, tampoco se logran alcanzar los resultados establecidos, los procedimientos que realizan no son óptimos. Los análisis estadísticos realizados después de aplicada la herramienta del empowerment, evidencian un aumento en el nivel de la productividad según el puntaje promedio encontrado. Las frecuencias porcentuales del post test para cada indicador de la productividad, aumentaron en el post test. La prueba T de Student para diferencia de medias o promedios entre el pre test y post test a un nivel de 5% de significación concluyo que existen diferencias significativas entre los puntajes promedio de productividad. Finalmente, los análisis estadísticos realizados permiten concluir que la herramienta administrativa del empowerment incrementa la productividad laboral de los colaboradores”.

Asimismo, la autora (Fernández, 2021) en su trabajo de tesis *“El empowerment para mejorar la productividad en la empresa transportes Angel Divino S.A.C. Chiclayo 2018”*. “El objetivo de la investigación fue proponer estrategias de empowerment para mejorar la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo. La metodología del estudio fue de tipo descriptivo-correlacional con un diseño transversal, teniendo como muestra a los trabajadores de la empresa. Los resultados mostraron que los trabajadores que pueden cumplir con las actividades que se les asigna en sus horarios de trabajo, pero la carga de trabajo es muy fuerte para poder cumplirse a tiempo, además, no se les asigna los recursos necesarios para que cumplan con su trabajo de manera eficiente, los trabajadores muestran preocupación en atender a la mayor cantidad de clientes para asegurar su satisfacción, pero los jefes no reconocen su trabajo cuando cumplen con los objetivos, no se les motiva a través de incentivos, ni han sido capacitados sobre sus funciones, casi nunca tienen dificultades en el desarrollo de algún procedimiento de trabajo, pero las áreas de trabajo no se encuentran organizadas de tal manera que las labores se puedan realizar sin ningún inconveniente, el apoyo entre compañeros de trabajo y entre jefe trabajador es muy escaso. Finalmente se concluye las estrategias de empowerment se realizaron con la finalidad de brindar un aporte a la mejora de la productividad, mismas que se centran en desarrollar niveles de compromiso, mejorar la motivación, delegar a los trabajadores responsabilidades, y crear un programa de capacitación basado en procesos de comunicación entre los gerentes y los responsables de la gestión de talento humano”.



De la misma manera, el autor (Montesinos, 2020) nos menciona que “*Empowerment Y La Productividad En Los Trabajadores Del Área De Operaciones De La Constructora Mech En La Ciudad De Cusco, 2019*” “cuyo objetivo fue determinar la relación entre el Empowerment y la Productividad de los trabajadores del área de operaciones de la constructora MECH en la ciudad de Cusco, 2019. El diseño metodológico que se utilizó fue de tipo transversal y correlacional, la población estuvo constituida por trabajadores que laboran en la constructora MECH que tienen personal a su cargo, siendo un total de 50. La técnica utilizada para el recojo de información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, uno para cada variable. Los resultados encontrados fueron: en los trabajadores de la constructora MECH en la ciudad de Cusco se identificó que el 76% de los trabajadores de la constructora MECH manifiestan tener un nivel alto de Empowerment (Empoderamiento). El 74% de los trabajadores de la constructora MECH manifiestan tener un nivel alto de Productividad. La conclusión a la que se arribó con el presente estudio fue: al establecer la correlación de Chi cuadrado  $X^2 = 17,064$  con un valor p de 0,000 en los trabajadores del área de operaciones de la constructora MECH se concluye que hay una relación lineal positiva entre el Empowerment y Productividad. Además, estableciendo mediante la prueba de Tau b de Kendall se obtiene un coeficiente de correlación de 58.41%”.

Según, el autor (Micha, 2022) en su investigación titulado “*El empowerment en la empresa de Transporte MICHA Comas, 2022*”. Actualmente, el empowerment es una herramienta que se utiliza poco en las empresas de transporte en Latinoamérica, es por ello que esta investigación busca conocer el impacto que tiene en la empresa de Transportes Micha. En cuanto a la metodología utilizamos un enfoque cualitativo con tipo de estudio descriptivo y diseño no experimental. Consideramos como participantes a cuatro colaboradores de la empresa, dos de área administrativa (administrador y jefe de operaciones), dos del área operativa (chofer y ayudante), a quienes se les realizó una entrevista para poder recopilar datos. Teniendo como resultados que la aplicación del empowerment en la organización está teniendo un impacto positivo, ya que los trabajadores se sienten parte de la empresa, están motivados para el logro de objetivos y metas, ya que les delegan obligaciones, se les da libertad para poder tomar decisiones y resolver problemas bajo su criterio. En conclusión, la aplicación del empowerment en la empresa de Transportes Micha se está dando de manera

efectiva, ya que permite que los trabajadores se identifiquen y se sientan parte de la empresa, pudiendo explotar al máximo su potencial, aportando de manera directa al crecimiento de la misma .

Asimismo, el autor (Muñoz, 2022) nos menciona que “*Empowerment y productividad laboral en el ferrocarril central andino tramo Callao - Cerro de Pasco, 2021*”. El propósito del presente estudio es establecer qué relación existe entre el empowerment y la productividad laboral en el ferrocarril central andino tramo Callao - Cerro de Pasco, 2021. El estudio que se realizó fue de tipo básico, con un nivel: correlacional, cuyo enfoque fue cuantitativo y su diseño fue no experimental con corte transversal. Participación de 152 trabajadores pertenecientes al área de operaciones de los 5 tramos del FCCA, se desarrolló la técnica encuesta por medio del instrumento del cuestionario basándose en la escala Likert para cada variable con un total de 44 ítems, 20 para empowerment y 24 para productividad laboral. Se comprobó la fiabilidad de los instrumentos de cada variable mediante el alfa de Cronbach, en la variable empowerment obtuvimos 0,976 mientras que en productividad laboral 0,978. Asimismo, se encontró que se relacionan alta y significativamente mediante una Rho Spearman de 0,888; con el programa SPSS 2021 se obtuvieron los resultados. Este trabajo será de gran utilidad para la posteridad, ya que estudia la relación entre dos variables bastante conocidas, pero poco frecuentes en una empresa de tal magnitud como lo es el FCCA .

### **2.1.3 Regional y local**

Según, la autora (Cisneros, 2021) nos menciona que “*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*”, 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 .

Huamani (2020) en su investigación titulada *Empowerment En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Transporte Interprovincial: Caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. Del Distrito De Ayacucho, 2020*, para el tema de investigación se ha identificado el siguiente problema: ¿Cuáles son las características del empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial: caso Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho 2020?, el objetivo general de la investigación es identificar las características el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial caso: Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. La metodología empleada fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental-transversal. La población estuvo conformada por 18 trabajadores de la empresa Transporte Divino Señor Tours E.I.R.L. Po otro lado la técnica aplicada fue la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 20 preguntas, de las cuales se obtuvo el siguiente resultado del total de encuestados (18 trabajadores), el 89% consideran que es deficiente la aplicación del empowerment tales como el poder, motivación, liderazgo y desarrollo .

Velarde (2021) en su investigación titulada “*Empowerment En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Transporte Urbano De Pasajeros: Caso Empresa Santa Elena S.R.L. Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2021*”, para la siguiente investigación se ha identificado el enunciado ¿Cuáles son las características del empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso empresa Santa Elena S.R.L. distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2021?. El objetivo general 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 Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2021. La metodología empleada fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental-transversal. La población estuvo conformada por 21 trabajadores de la empresa. Así mismo la técnica aplicada fue la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario de 15 ítems, de las cuales se obtuvo los siguientes resultados: el 52% manifiestan que casi nunca reciben incentivos económicos, mientras el 52% mencionan que a veces reciben capacitación, de la misma manera el 48% manifiesta que casi nunca tiene autonomía en el trabajo, se 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”.

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

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Gestión De Calidad**

Según, el autor (Maya, 2022) nos menciona que “La gestión de calidad es una filosofía y un conjunto de técnicas que se utilizan para asegurar que los productos o servicios ofrecidos por la organización, cumplen con los requisitos establecidos. Se trata de una disciplina que se ha desarrollado con el objetivo de mejorar la calidad y la eficacia de los procesos”.

Por tanto, el autor (Carrillo, 2020) nos menciona que “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”.

Asimismo, la autora (Zendesk, 2023) nos da a conocer que “Un sistema de gestión de calidad se refiere tanto a la acción de recopilar, organizar y compartir información en una organización, como a la tecnología utilizada para gestionar esos procesos. Su objetivo es impulsar la satisfacción de las partes interesadas y cumplir con los requisitos específicos de la industria en la que operas”.

De la misma manera, el autor (Arroyo A. , 2019) un sistema de gestión y control de calidad se define como la gestión de servicios que promete mejorar los componentes de una compañía que no cumplen con la satisfacción integral del cliente, por ende se debe asegurar que todas las actividades necesarias en el ciclo de vida de un producto o servicio sean efectivas.

### **2.2.2 Micro y Pequeña Empresa**

Según, el autor (Yaranga, 2018) nos define que así son micro empresas las que alcanzan ventas hasta un monto máximo de 150 UIT, son pequeñas empresas las que tienen ventas anuales superiores a este valor y hasta el monto máximo de 1 700 UIT y son medianas empresas las que alcanzan ventas anuales superiores a 1 700 UIT hasta 2 300 UIT.

Así mismo, el autor (Mares, 2019) nos menciona que “La Micro y Pequeña Empresa es, siguiendo su definición legal, una organización empresarial constituida por una persona natural o jurídica, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación,

producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Puede ser conducida por su propietario como una persona individual o constituirse como una persona jurídica, adoptando la forma societaria que voluntariamente desee”.

### **2.2.3 Variable**

Según, el autor (Bautista, 2021) nos da conocer que el empowerment “es una técnica o herramienta que consiste en delegar, otorgar o transmitir poder, autoridad, autonomía y responsabilidad a los trabajadores o equipos de trabajo de una empresa para que puedan tomar decisiones, resolver problemas o ejecutar tareas sin necesidad de consultar u obtener la aprobación de sus superiores. Sin duda, este método es totalmente diferente al tradicional, en el que los niveles más altos de la empresa se encargan de impartir órdenes y tomar decisiones”.

De igual manera, la autora (Azkue, 2023) nos define que “El término empowerment es una palabra en inglés que significa “empoderamiento” y hace referencia a un tipo de gestión empresarial que consiste en dar cierta autoridad y confianza a los empleados para la toma de decisiones importantes que puedan estar a su alcance.

Según, el autor (Fernandes, 2023) nos define que “El empowerment es una palabra inglesa que literalmente significa “empoderamiento” y se relaciona a una forma concreta de gestión empresarial en la que se da un papel más activo a los trabajadores, fomentando su autosuficiencia y fortaleciendo su confianza para que sean capaces de tomar decisiones importantes. Es una forma de capacitarles para que asuman responsabilidades y se comprometan a otro nivel”.

### **2.2.4 Dimensiones**

#### **Poder y Autoridad**

Según, el autor (Morales, 2020) nos define que “La diferencia entre poder y autoridad reside en que el poder es una capacidad y la autoridad es una habilidad. En este sentido, el poder puede adquirirse, mientras que la autoridad depende de la habilidad de una persona para influir sobre otros”.

Asimismo, el autor (Robbins, 2021) nos menciona que la autoridad implica el derecho de dar órdenes en virtud de una posición jerárquica, mientras que el poder implica la imposición de decisiones con base en la facultad que tiene el gerente de aplicar sanciones o

castigos a su libre albedrío.

Por tanto, el autor (Vasquez, 2018) nos da a conocer “La autoridad y el liderazgo están por encima del poder y de la capacidad de gestión cuando se quiere generar una sinergia en nuestro equipo de trabajo de forma sólida y sostenible. La autoridad consiste en conseguir que las personas hagan la voluntad del gerente de manera voluntaria, es decir, porque se les ha pedido que lo hagan y no porque se les ha amenazado sino lo hacen. Es importante subrayar que poderse define como una capacidad, mientras que autoridad se define como un arte.”

Por tanto, el autor (Arangoitia, 2020) nos define que “El poder es la capacidad de una persona en influir sobre un grupo social, la autoridad es la aceptación del grupo social de aquel en quien deposita el poder de influir sobre sí mismo. La autoridad se gana con los resultados. Aquí es cuando el grupo decide reconocer, seguir al líder y consagrarse por una causa común superior. El poder viene de arriba hacia abajo, la autoridad va de abajo hacia arriba.

### **Autonomía**

Según, el autor (Martinez, 2020) nos define que la “autonomía establezca una norma vinculante para sí mismo, como pudiera sugerir cierta forma de entender la idea de auto-legislación. Los juicios normativos pretenden establecer una norma que debería ser aplicada y observada por todos sus destinatarios. Limitar la autonomía a establecer una norma sólo para uno mismo no se ajustaría al carácter general o universal de la justificación normativa. Si tal justificación ha de ser válida, no puede referirse a individuos particulares. Una restricción de la validez de las normas establecidas autónomamente se logra sólo a través de la autonomía de los demás agentes. Pero esto es un problema que atañe ya a la validez objetiva u obligatoriedad de la norma, y que será abordado más adelante”.

Por tanto, el autor (Piaget, 2018) nos menciona que “la autonomía es fundamental para alcanzar una plenitud intelectual, emocional y moral. La autonomía permite tener un pensamiento crítico y gobernar la propia conducta, con la seguridad necesaria para ello. Sin ella, seríamos gobernados continuamente por los demás, debiendo recibir órdenes e instrucciones para saber qué pasos seguir y cómo comportarnos en cada momento”.

Por tanto, el autor (Sosa, 2021) nos define que “la 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”.

Así mismo, el autora (Fernandez, 2020) nos da a conocer que “la autonomía es uno los puntos neurológicos de la modernidad que proclama y busca la autonomía de los individuos y, también, de los grupos sociales. Se presenta como el gran mito contemporáneo, que encaja, la tolerancia, la democracia, la decisión pública, pero es, a la par, uno de los aspectos centrales de cierta postmodernidad”.

### **Responsabilidades**

De igual manera, el autor (Pérez M. , 2020) nos define que la “responsabilidad es la cualidad que tiene aquel individuo que cumple sus obligaciones o promesas y asume las consecuencias de sus actos, cuando los realiza de manera consciente e intencionada. Es una virtud que suele ser considerada como uno de los principios humanos más significativos, que puede encontrarse prácticamente en cualquier ámbito, ya sea familiar, político, jurídico, entre otros”.

De la misma forma, el autora (Montero, 2021) nos define que “la responsabilidad es el modelo unitario que es desarrollado principalmente por Hans Kelsen, quien expone la idea de la responsabilidad como reacción del ordenamiento jurídico ante la infracción de una norma por parte de un sujeto dentro de determinadas condiciones establecidas por el ordenamiento, esta idea tiene su base en el derecho positivo y es totalmente pragmática pero reduccionista, pues para Kelsen la responsabilidad únicamente se genera cuando hay una norma que sanciona una conducta que es reprobable por el estado, puesto que perjudica a la sociedad, y el sujeto que la realiza es al que se aplicará la norma y esa obligación es la que genera en el sujeto la responsabilidad de reparar el daño”.

### **Toma de Decisiones**

Por lo tanto, el autor (Moreira, 2019) nos define que la “toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre diferentes opciones o formas posibles para resolver diferentes situaciones en la vida en diferentes contextos: empresarial, laboral, económico, familiar, personal, social, etc. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial”.



Por tanto, la autora (Mendez, 2020) nos define “La toma de decisiones es el proceso para identificar y seleccionar un curso de acción, está enfocada bajo los parámetros de la teoría de juegos y la de caos”.

De mismo modo, el autor (Rojas, 2019) nos define que “La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre diferentes opciones o formas posibles para resolver diferentes situaciones en la vida en diferentes contextos: empresarial, laboral, económico, familiar, personal, social, etc. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial”.

Así mismo, el autor (García, 2019) nos define que la “toma de decisiones es uno de los procesos más difíciles a los que se enfrenta el ser humano. En esta página se presenta el proceso de toma de decisiones más estudiado en psicología y que tiene aplicación en la terapia cognitivo conductual. Se explica con detalle que hay que plantear los objetivos que se desean, elaborar un plan, realizar las acciones comprendidas en el plan, evaluar la marcha del plan y de los resultados que se van alcanzando”.

### **Indicadores**

#### **Obligación**

Por tanto, el autor Arroyo (2018) nos define que una obligación es una exigencia o un compromiso al cual una persona está sometida por alguna causa y que la hace actuar de una manera predeterminada, ya sea emprendiendo una conducta o absteniéndose de ella. Esta exigencia puede ser de tipo moral, jurídica o de otra naturaleza”.

#### **Norma**

De mismo modo, el autor Infante (2019) nos da a conocer “Las normas son reglas que se establecen con el propósito de regular comportamientos para mantener un orden determinado, y son articuladas para establecer las bases de un comportamiento aceptado dentro de una sociedad u organización”.

#### **Conducta**

Asimismo, la autora (Sánchez, 2018) nos da a conocer que “La conducta hace referencia al comportamiento de las personas. En el ámbito de la psicología se entiende que la conducta es la expresión de las particularidades de los sujetos, es decir la manifestación de

la personalidad. Es por ello el concepto hace referencia a los factores visibles y externos del individuo”.

### **Reglas**

Por tanto, los autores Julián Pérez & Ana Gardey (2022) define que “la regla puede ser una norma o precepto, un modo establecido para la ejecución de algo, por otra parte, son normativas o preceptos que deben respetarse”.

### **Tolerancia**

De la misma manera, el autor (Dueñas, 2019) nos define que “La tolerancia es un valor moral que implica el respeto íntegro hacia el otro. Es la disposición y capacidad de convivir pacíficamente con personas que poseen opiniones, comportamientos o características distintas a las nuestras, sin recurrir a la discriminación, el prejuicio o la violencia”.

### **Democracia**

Según, el autor (Ramos, 2018) nos da a conocer que “la democracia es una aspiración, un ideal, pero también una manera de tomar decisiones entre los miembros de una comunidad y, a través de ella, regular la convivencia. Esta idea tan sencilla no siempre es compartida por todos y todas”.

### **Resolver problema**

Según, el autor (Yauli, 2021) nos define que “Las personas que saben solucionar problemas pueden identificar oportunidades en la contrariedad. La capacidad de pensar de manera original es una habilidad importante para resolver problemas en el trabajo, ya que muchas veces permite obtener mejores resultados que los previstos”.

### **Parámetro**

Así mismo el autor Pérez (2021) nos da a conocer que “el un parámetro es un elemento de un sistema que permite clasificarlo y poder evaluar algunas de sus características como el rendimiento, la amplitud o la condición. Por tanto, no es más que un valor que representa algo que queremos medir. Sin embargo, esta definición tiene algunas variantes dependiendo de la disciplina de que se trate. Suele estar relacionado con términos como variable, axioma o función”.

### **Resultado**

Asimismo, westricher (2020) nos define que “el resultado contable corresponde a la

diferencia entre los ingresos y gastos de una empresa en un periodo determinado. De ese modo, puede obtenerse una ganancia o una pérdida”.

### **2.3 Hipótesis**

El presente trabajo de investigación por ser descriptivo no tiene hipótesis.

Según, el autor (Alanya, 2021) nos define que el “hipótesis descriptivas con una sola variable, lo cual no se corresponde con la definición original de hipótesis, porque cuando se hace una investigación descriptiva no se están buscando causas, sino identificando características de las unidades de estudio. Por ejemplo, en una investigación donde se intenta describir rendimiento académico en un contexto de estudio, una supuesta hipótesis descriptiva sería decir que el rendimiento de los estudiantes es bajo. Esta afirmación no sólo no cumple con los requerimientos de una hipótesis, sino que tampoco aporta algo al proceso metodológico y, por el contrario, contribuye a sesgar la investigación.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación**

##### **Nivel de Investigación**

El nivel de investigación del proyecto fue descriptivo debido a que ya se detalló y así mismo se relacionó con el variable ya que hemos conceptualizado los conocimientos adquiridos.

Según, el autor (Flores, 2021) nos da a conocer que “la investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos”.

##### **Tipo de Investigación**

El tipo de investigación del proyecto fue cuantitativo ya que esta dado en práctica por muchos de los conocimientos adquiridos.

Según, el autor (Infante R. , 2019) nos da a conocer que “la investigación cuantitativa es aquella que permite recabar y analizar datos numéricos en relación a unas determinadas variables, que han sido previamente establecidas. Este tipo de investigaciones de mercados estudia la relación entre todos los datos cuantificados, para conseguir una interpretación precisa de los resultados correspondientes.

##### **Diseño de Investigación**

Para poder elaborar este presente proyecto de investigación fue de diseño no experimental porque:

Según. la autora (Escamilla, 2021) nos define que “Es aquel 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 después analizarlos. Se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador. Es por esto que también se le conoce como investigación «ex post facto» (hechos y variables que ya ocurrieron), al observar variables y relaciones entre estas en su contexto”.

### **3.2 Población y Muestra**

La población estuvo conformada por 12 trabajadores de transporte internacional de pasajeros Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C. del distrito de Ayacucho.

Según, la autora (Chauca, 2020) nos define que “la población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio”.

La muestra es no probabilística porque se trabajó con la población y tenemos una muestra de 12 trabajadores para su mayor efectividad y seguridad del servicio.

De mismo modo, el autor (Garamendi, 2019) nos da a conocer que “la muestra considerando que la población en la mayoría de veces es muy amplia e inaccesible en su totalidad y que los recursos financieros y de tiempo son limitados; lo usual es seleccionar solo una fracción de la población para adelantar el estudio, a esa fracción o subgrupo de la población se le denomina muestra; entendemos que la muestra son los sujetos a quienes se aplican las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

### 3.3 Variables. Definición y Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA DE LIKERT
Empowerment	Según, el autor (Bautista, 2021) nos da conocer que el empowerment “es una técnica o herramienta que consiste en delegar, otorgar o transmitir poder, autoridad, autonomía y responsabilidad a los trabajadores o equipos de trabajo de una empresa para que puedan tomar decisiones, resolver problemas o ejecutar tareas sin necesidad de consultar u obtener la aprobación de sus superiores”.	“Se pretende la influencia de empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C. del distrito de Ayacucho, 2021. Materia de investigación se realizará mediante la aplicación de un cuestionario.”	Poder y autoridad	1.- Capacidad 2.- Habilidad 3.- Liderazgo	1.- ¿Usted tiene la capacidad de resolver los conflictos? 2.- ¿Usted tiene capacidad de poder dirigir en su trabajo? 3.- ¿Usted aplica sus habilidades dentro de su trabajo? 4.- ¿Usted se considera un líder? 5.- ¿Usted alguna vez lideró en la organización? 6.- ¿Usted cumple con las reglas implementadas por la organización? 7.- ¿La empresa hace el uso de la tolerancia? 8.- ¿Usted desarrolla la tolerancia en su ámbito de trabajo? 9.- ¿Usted dentro de la organización labora democráticamente? 10.- ¿Usted se considera democrático en su trabajo? 11.- ¿Usted tiene obligaciones en la organización? 12.- ¿Usted cumple con las obligaciones que te designan? 13.- ¿Usted cumple con las normas de la	- Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre
			Autonomía	2.- Tolerancia 3.- Democracia		
			Responsabilidad	1.- Obligación 2.- Norma		

organización?	3.-Conducta	14.- ¿Usted presenta una conducta positiva dentro de la organización?
	1.-Resolver problema	15.- ¿Usted resuelve problemas cuando se presenta dentro de la organización?
Toma de decisiones	2.- Parámetro	16.- ¿Usted cumple con los parámetro de organización?
	3.-Resultados	17.- ¿Los resultados se presenta todos los días?
		18.- ¿A usted en su trabajo el resultado es lo positivo?

### 3.4 Técnicas e Instrumento de Recolección de Información

La técnica que se utilizó para poder elaborar del presente proyecto de investigación fueron a través de las encuestas.

El instrumento que se utilizó fue un cuestionario que constó de 18 preguntas, los cuales fueron dirigidos a los 12 trabajadores del transporte turístico Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C.

Asimismo, el instrumento de recolección de datos fue validado por 3 expertos y existe una alta fiabilidad en el instrumento de recolección de datos.

### 3.5 Método de Análisis de Datos

Para la presente investigación que se utilizó fue mediante un documento de oficio y se presentó al gerente de la empresa de transporte turístico Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C. ya obteniendo el permiso, se aplicó un cuestionario que fue formulado por 18 preguntas donde fue dirigido a los trabajadores, ya que con la información se va realizó en alfa de cronbach, base de datos y se hizo una tabulación a través del programa Excel para así con ellos poder obtener las figuras estadísticas de las preguntas.

### 3.6 Aspectos Éticos

El proyecto de investigación fue elaborado de acuerdo a los principios éticos que rigen la Universidad ULADECH CATÓLICA, versión 001 los cuales son:

**Respeto y protección de los derechos de los intervinientes:** “Su dignidad, privacidad y diversidad cultural” (ULADECH, 2023).

Se realizará la investigación con total respeto hacia la población.

**Libre participación por propia voluntad:** “Estar informado de los propósitos y finalidades de la investigación en la que participan de tal manera que se exprese de forma inequívoca su voluntad libre y específica” (ULADECH, 2023).

La participación será con toda la libertad para así los encuestados se sientan seguros de sí mismo.

**Beneficencia, no maleficencia:** “Durante la investigación y con los hallazgos encontrados asegurando el bienestar de los participantes a través de la aplicación de los preceptos de no causar daño, reducir efectos adversos posibles y maximizar los beneficios” (ULADECH, 2023).

**Integridad y honestidad:** “Que permita la objetividad imparcialidad y transparencia en la



difusión responsable de la investigación” (ULADECH, 2023).

Los resultados será con total parcialidad para así poder obtener el objetivo designado.

**Justicia:** “A través de un juicio razonable y ponderable que permita la toma de precauciones y limite los sesgos, así también, el trato equitativo con todos los participantes” (ULADECH, 2023).

Los resultados estarán sujetos a la disposición de las personas que serán encuestadas para así poder realizarlos los resultados de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

**Tabla 1:**

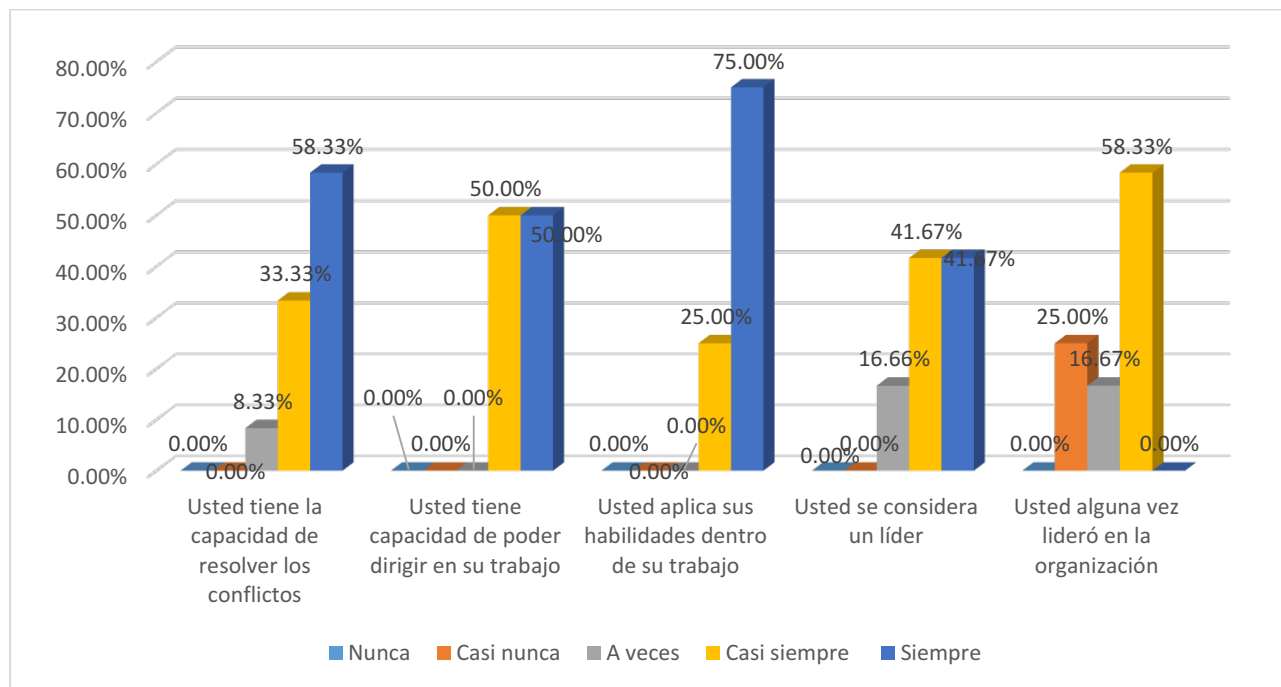
Describir los tipos del poder y autoridad en la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C.

<b>Poder y autoridad</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Usted tiene la capacidad de resolver los conflictos</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	8.33
Casi siempre	4	33.33
Siempre	7	58.33
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>
<b>Usted tiene capacidad de poder dirigir en su trabajo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	6	50.00
Siempre	6	50.00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>
<b>Usted aplica sus habilidades dentro de su trabajo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	25.00
Siempre	9	75.00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>
<b>Usted se considera un líder</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	16.66
Casi siempre	5	41.67
Siempre	5	41.67
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>
<b>Usted alguna vez lideró en la organización</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	3	25.00
A veces	2	16.67
Casi siempre	7	58.33
Siempre	0	0.00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

**Nota:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C. 2023

**Figura 1:**

Describir los tipos del poder y autoridad en la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C.



**Nota:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C. 2023

**Tabla 2:**

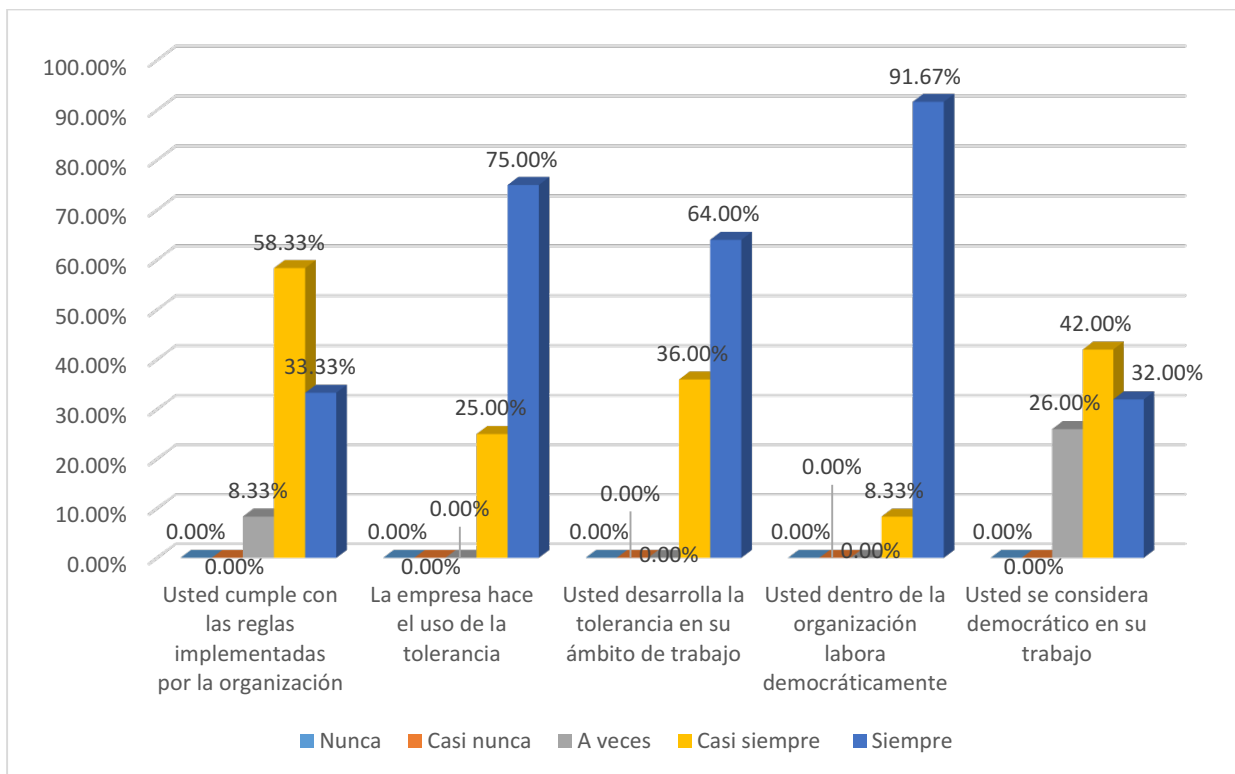
Conocer la autonomía en la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C.

<b>Autonomía</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Usted cumple con las reglas implementadas por la organización</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	8.33
Casi siempre	7	58.33
Siempre	4	33.33
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>
<b>La empresa hace el uso de la tolerancia</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	25.00
Siempre	9	75.00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>
<b>Usted desarrolla la tolerancia en su ámbito de trabajo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	5	36.00
Siempre	7	64.00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>
<b>Usted dentro de la organización labora democráticamente</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	1	8.33
Siempre	11	91.67
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>
<b>Usted se considera democrático en su trabajo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	26.00
Casi siempre	5	42.00
Siempre	4	32.00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

**Nota:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C.2023

**Figura 2:**

Conocer la autonomía en la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C.



**Nota:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C. 2023

**Tabla 3:**

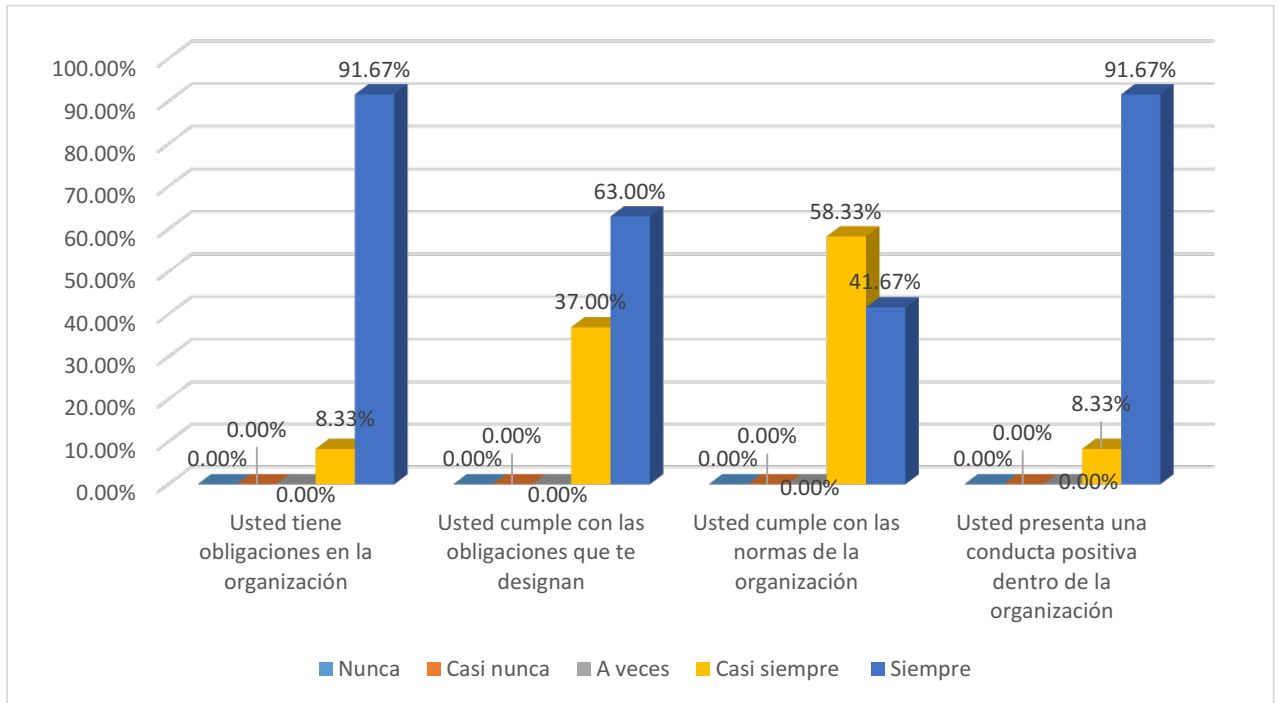
Identificar los tipos de responsabilidad en la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C.

<b>Responsabilidad</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Usted tiene obligaciones en la organización</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	1	8.33
Siempre	11	91.67
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>
<b>Usted cumple con las obligaciones que te designan</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	37.00
Siempre	8	63.00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>
<b>Usted cumple con las normas de la organización</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	7	58.33
Siempre	5	41.67
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>
<b>Usted presenta una conducta positiva dentro de la organización</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	1	8.33
Siempre	11	91.67
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

**Nota:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C. 2023

**Figura 3:**

Identificar los tipos de responsabilidad en la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C.



**Nota:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C. 2023

**Tabla 4:**

Describir los procesos de toma de decisiones en la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C.

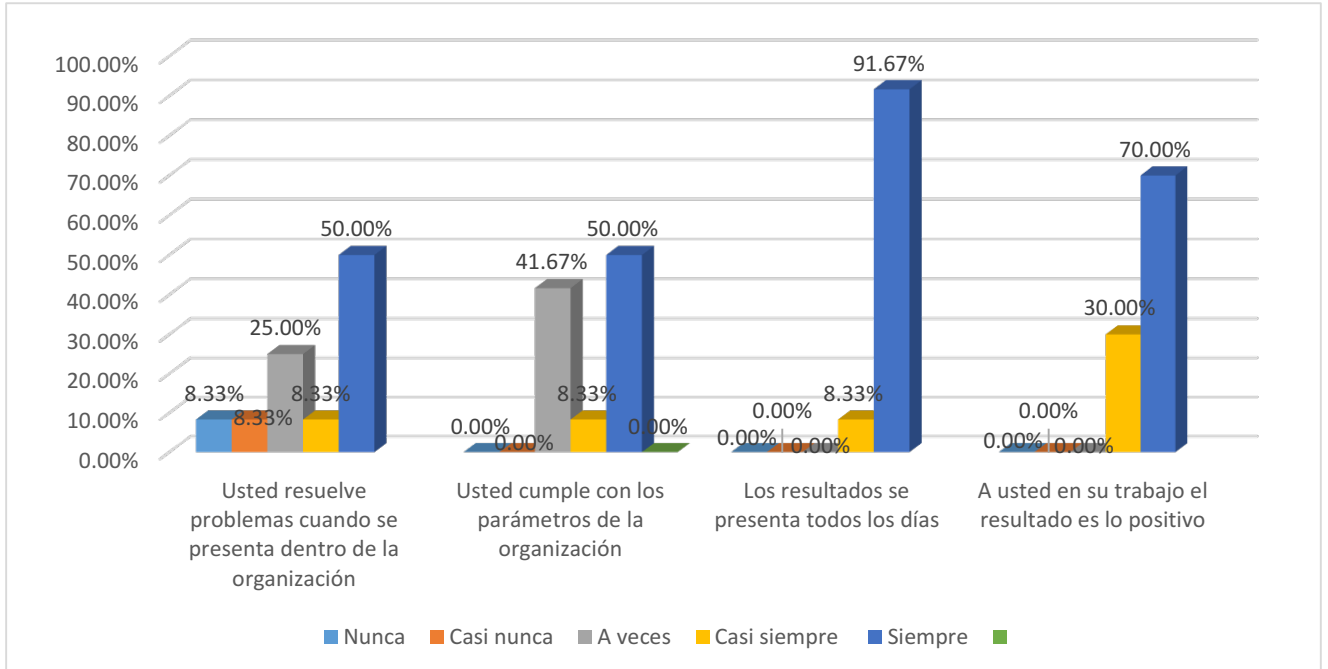
<b>Toma de decisiones</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Usted resuelve problemas cuando se presenta dentro de la organización</b>		
Nunca	1	8.33
Casi nunca	1	8.33
A veces	3	25.00
Casi siempre	1	8.33
Siempre	6	50.00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>
<b>Usted cumple con los parámetros de la organización</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	41.67
Casi siempre	1	8.33
Siempre	6	50.00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>
<b>Los resultados se presenta todos los días</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	1	8.33
Siempre	11	91.67
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>
<b>A usted en su trabajo el resultado es lo positivo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	30.00
Siempre	9	70.00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

**Nota:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C.2023



**Figura 4:**

Describir los procesos de toma de decisiones en la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C.



**Nota:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C.2023

## 1. Problemas encontradas y propuesta de mejora

Problemas encontradas	Causas	Aplicación de mejora	Responsable
De la tabla 1 y figura 4 del total de encuestados ejecutadas a los 12 trabajadores (100%), el 41.67% indicaron que siempre se consideran líderes, el 41.67% manifiestan que casi siempre se consideran líderes y de igual manera el 16.66% indican que a veces se consideran líderes.	Falta de poder y autoridad en los trabajadores donde que se sienten un poco inseguros de sus decisiones	Implementar capacitaciones sobre el liderazgo.	Gerente
De la tabla 4 y figura 15, el 50% mencionan que siempre resuelven los problemas, el 25% manifiestan que a veces, el 8.33% indicaron que casi siempre, el 8.33% manifiestan que casi nunca y de igual manera el 8.33% indican que nunca resuelven los problemas presentadas dentro de la organización.	Falta de la toma de decisiones donde algunos trabajadores solo en algunas circunstancias suelen resolver problemas presentadas.	Implementar estrategias de toma de decisiones para así resolver problemas.	Gerente
De la tabla 11 y figura 16, un 50% mencionan que siempre cumplen con los parámetros de la organización, el 41.67% manifiestan que a veces y de igual manera el 8.33% indican que casi siempre cumplen con los parámetros de la organización.	Falta de toma de decisiones en donde algunos trabajadores en algunas circunstancias cumplen con el parámetro establecido por la empresa.	Implementar talleres de toma de decisiones	Gerente

## PLAN DE MEJORA DEL EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO TUR'S EM&G NUEVO CONTINENTE S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 2023

### Datos Generales:

**Razón social:** transporte interprovincial de pasajeros Tur's Em&G nuevo continente S.A.C.

**Ubicación:** Jr. Paradero Huanta S/N Ayacucho

**Representante:** gerente y socios

**Justificación:**

este presente plan servirá a la empresa Tur's Em&G Nuevo Continente S.A.C. a mejorar y poner en práctica el empowerment, debido a que se presentan algunas características de ellos, según la apariencia de los trabajadores en mayor parte que a veces son democráticos, líder, capaces de hacer de tal manera aplicar este presente plan que permitirá a mejorar la relación entre trabajadores y con el gerente.

**Objetivo:**

**Objetivo general**

realizar una cultura de empowerment en la empresa en la que se concreten notoriamente las políticas, valores que se va acoger en el trabajo con el fin de que los trabajadores se sienten dueños de la empresa en cual ya podrán tomar poder y autoridad, responsabilidad, toma de decisiones y autonomía de acuerdo a ello estimular a los buenos resultados.

**Objetivos específicos:**

Ejecutar capacitación para el progreso de los trabajadores.

Talleres de liderazgo a los trabajadores.

Desarrollo de capacidades de autonomía y toma de decisiones en la organización.

**Metas**

**Metas de atención**

01 gerente

12 trabajadores

**Metas de ocupación**

Equipo de profesionales: Administradores

### Programación De Actividades

Estrategias	Actividades	Frecuencia	Indicadores	Meta	Responsable	Financiamiento
Implementar la cultura del empowerment en la empresa	Instruir al gerente y trabajadores a tener poder en el trabajo.	Mensual	N° de implementación de la cultura de empowerment	2 implementaciones de la cultura de empowerment	Gerente	Financiamiento propia
Retroalimentación y mejora continua	Capacitar a los trabajadores y al gerente de la empresa.	Mensual	% de retroalimentación	100% de retroalimentación y la mejora continua	Administrador	Financiamiento propia
Realizar taller de capacitación en el desarrollo de habilidades	Taller de capacitación	Semanal	N° de talleres de capacitación	2 talleres de capacitaciones de sus habilidades	Administrador	Financiamiento propia

### Presupuesto:

Descripción	Unidad	Precio unitario	cantidad	Total
Lapicero	1 caja	S/10.00	1	S/10.00
Papel bond	1 millar	S/15.00	1	S/15.00
Material impreso	60 unidades	S/0.50	75	S/37.50
Alquiler de data	1 unidad	S/70.00	1	S/70.00
Cinta masking	1 unidad	S/3.00	2	S/6.00
Bocadillos	Unidad	S/5.00	15	S/75.00
Almuerzo	Unidad	S/7.00	15	S/105.00
Profesional experto	Unidad	S/2,500.00	1	S/2,500.00
Pasaje	Unidad	S/8.00	1	S/8.00
<b>TOTAL</b>		<b>S/2,618.50</b>		<b>S/2,826.50</b>

## V. DISCUSIÓN

Se plasma la discusión de empowerment en la micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023.

**Objetivo específico 1: Describir los tipos del poder y autoridad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023.**

El trabajador tiene la capacidad de resolver conflictos: el 58.33% de trabajadores manifiestan que siempre tienen la capacidad de resolver los conflictos. Estos resultados coinciden con la investigación de la autora Huamani (2020) indico que el 44% considera que siempre tienen esa capacidad para solucionar cualquier problema.

Gardey (2016) nos da a conocer “La resolución de problemas está vinculado al procedimiento que permite solucionar una complicación. La noción puede referirse a todo el proceso o a su fase final, cuando el problema efectivamente se resuelve”.

Aplica sus habilidades dentro de su trabajo: 75% de trabajadores indicaron que siempre aplican sus habilidades. Este resultado coincide con la investigación de la autora Velarde (2021) indicaron que el 42% si está de acuerdo que sus trabajadores poseen habilidades y madurez. Con los resultados obtenidos cabe resaltar que los trabajadores aplican sus habilidades a la hora de desarrollar sus labores, un adecuado plan que pueda potenciar el desarrollo de las habilidades personales lo cual será herramienta eficaz para el incremento de la rentabilidad de la empresa.

Se considera un líder: el 41.67% de trabajadores manifiestan que siempre se consideran un líder. Estos resultados coinciden con la investigación de la autora (Cisneros, 2021) indica que el 88 % afirma que la cooperativa tiene un liderazgo que le permite ser competitivo en el mercado. Con los resultados obtenidos los resultados son líderes lo cual significa que cuentan con cualidades, conocimientos y capacidades para poder tomar una decisión.

**Objetivo específico 2: Conocer la autonomía en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023.**

Cumple con las reglas que son implementadas por la organización: Donde el 58.33% indicaron que casi siempre, el 33.33% mencionan que siempre cumplen con las reglas. Estos resultados coinciden con

su investigación de la autora Castillo (2020) indica que 61% responden que casi siempre cumplen con las reglas planteadas por la empresa. Con los resultados obtenidos los trabajadores cumplen con las reglas implementadas por la empresa.

Los autores Julián Pérez & Ana Gardey (2022) define que “la regla puede ser una norma o precepto, un modo establecido para la ejecución de algo, por otra parte, son normativas o preceptos que deben respetarse”.

También hace el uso de la tolerancia: Donde el 75% de trabajadores manifiestan que siempre y de igual manera el 25% mencionan que casi siempre hacen el uso de la tolerancia. Este resultado coincide con la investigación del autor Torres (2020) donde indica que el 70% hace el uso de la tolerancia. Los resultados demuestran que los trabajadores hacen el uso de tolerancia en su labor.

Dentro de la organización trabaja democráticamente: Donde el 91.67% de trabajadores mencionan que siempre laboran democráticamente. Este coincide con los resultados del autor Chávez (2021) que el 48% manifiestan que a veces tienen la facultad de trabajar democráticamente. Los resultados demuestran que los trabajadores son democráticos en su trabajo.

Según, el autor (Ramos, 2018) nos da a conocer que “la democracia es una aspiración, un ideal, pero también una manera de tomar decisiones entre los miembros de una comunidad y, a través de ella, regular la convivencia. Esta idea tan sencilla no siempre es compartida por todos y todas”.

**Objetivo específico 3: Identificar los tipos de responsabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023.**

Tiene obligaciones dentro de la organización: Donde el 91.67% de trabajadores mencionan que siempre tiene obligaciones en la organización. Este resultado coincide con su investigación del autor (Muñoz, 2022) el 77% indica que siempre le designan obligaciones en la empresa. Con los resultados obtenidos demuestran que los trabajadores tienen obligación dentro de la organización ya que con ella será una organización de calidad.

Por tanto, el autor Arroyo (2018) nos define que una obligación es una exigencia o un compromiso al cual una persona está sometida por alguna causa y que la hace actuar de una manera predeterminada, ya sea emprendiendo una conducta o absteniéndose de ella. Esta exigencia puede ser de tipo moral, jurídica o de otra naturaleza”.

Cumple con las normas de la organización: De igual manera el 58.33% de trabajadores. manifiestan que casi siempre cumplen con las normas de la organización. Estos resultados coinciden con su investigación del autor (Micha, 2022) indico que el 56%manifiestan que siempre cumplen las normas de su organización establecidos y según la autora (Montesinos, 2020) que el 50% están de acuerdo que se implemente normas dentro de la organización. De acuerdo a los resultados obtenidos los trabajadores de la empresa.

De mismo modo, el autor Infante (2019) nos da a conocer “Las normas son reglas que se establecen con el propósito de regular comportamientos para mantener un orden determinado, y son articuladas para establecer las bases de un comportamiento aceptado dentro de una sociedad u organización”.

Se rigen a las normas establecidas por la organización para su mayor prestación de servicio. Presenta una conducta positiva dentro de la organización: el 91.67% de trabajadores indicaron que siempre se presentan con la conducta positiva. estos resultados coinciden con su investigación de la autora Velarde (2021) que el 48% mencionan que casi siempre, el 46% indican que siempre, y el 7% manifiesta que a veces. Manifiestan que casi y siempre se maneja una buena conducta.

Asimismo, la autora (Sánchez, 2018) nos a conocer que “La conducta hace referencia al comportamiento de las personas. En el ámbito de la psicología se entiende que la conducta es la expresión de las particularidades de los sujetos, es decir la manifestación de la personalidad. Es por ello el concepto hace referencia a los factores visibles y externos del individuo”.

**Objetivo específico 4: Describir los procesos de toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023.**

Resuelve problemas cuando se presenta dentro de la organización: el 50% mencionan que siempre resuelven los problemas. Estos resultados obtenidos contrata con la investigación de la autora (Fernández, 2021) el 40% de los trabajadores afirmaron que casi siempre resuelven problema y también coincide con del autor Chávez (2021) presenta que el 55% manifiesta que los trabajadores pueden resolver problemas que presenta dentro de la organización.

Cumple con los parámetros de la organización: el 50% mencionan que siempre, el 41.67% manifiestan que a veces cumplen con los parámetros de la organización. Estos resultados obtenidos coinciden con su investigación de la autora Castillo (2020) que afirmaron que el 56% indicaron que los

parámetros es regular de su cumplimiento. Con los resultados obtenidos cabe recalcar que los trabajadores de la empresa cumplen con los parámetros propuestos por la organización.

Así mismo el autor Pérez (2021) nos da a conocer que “el un parámetro es un elemento de un sistema que permite clasificarlo y poder evaluar algunas de sus características como el rendimiento, la amplitud o la condición. Por tanto, no es más que un valor que representa algo que queremos medir. Sin embargo, esta definición tiene algunas variantes dependiendo de la disciplina de que se trate. Suele estar relacionado con términos como variable, axioma o función”.

Se presenta todos los días el resultado: el 91.67% indicaron que siempre, el 8.33% mencionan que casi siempre se presentan los resultados. Los resultados obtenidos concuerdan con su investigación del autor (Micha, 2022) quien indicó que el 80% afirmó tener buenos resultados y de igual manera coincide con la investigación del autor Torres (2020) el 100% de los trabajadores encuestados indicaron que su intervención favorece al logro de resultados en la MYPE.

Asimismo, westricher (2020) nos define que “el resultado contable corresponde a la diferencia entre los ingresos y gastos de una empresa en un periodo determinado. De ese modo, puede obtenerse una ganancia o una pérdida”.



## VI. CONCLUSIONES

La organización Tur's EM&G Nuevo Continente S.A.C. cumple con todas las perspectivas de empowerment en la organización con sus colaboradores, cumplen con las normas, ponen en prácticas de sus habilidades y muestran una conducta positiva hacia los clientes y se sienten líderes son capaces de tomar el cargo. Tienen el poder y autoridad, responsabilidad y son autónomos de tomar una decisión dentro de la organización y también entre trabajadores se apoyan uno con lo otro y presentan un armonioso clima laboral en la organización, ya que aplicando esta herramienta de empowerment será beneficioso para la empresa.

Poner en práctica el empowerment en cualquier ámbito laboral o personal es importante porque nos enseña los valores que debemos desarrollar diariamente en nuestra vida cotidiana porque somos autónomos de nuestras decisiones, ser responsables de cada ello.

Existe el poder y autoridad dentro de la organización ya que es una herramienta que ayuda a ser capaz de ser autoritario de sí mismo como también con su trabajo o un conjunto de personas, tener la capacidad y habilidades de resolver conflictos que se presentan en cualquier área de la organización.

Donde los trabajadores ayudan a establecer los valores y normas que se pueden aplicar dentro de la organización.

Ser autoritarios en el ámbito laboral influye a los demás trabajadores a ser líderes y de igual manera ser empáticos. Ya que desarrollando el poder y autoridad somos personas autoritarias en cada cosa o trabajo que realizamos día a día.

La organización hace el uso de esta herramienta de autonomía, porque los trabajadores tienen la capacidad de desarrollar las tareas de forma independiente así mismo de forma conjunta los trabajadores y el gerente pueden establecer normativas.

Ya que esto conlleva a la productividad de la empresa, tener un servicio de calidad y así mismo un clima laboral armoniosa que presenta la organización.

Poner en práctica la autonomía nos conlleva a ser un mejor persona o trabajador que sabe desarrollar independientemente sus responsabilidades. Asimismo, ser capaces de elegir y asumir los errores.

Se concluye que la organización utiliza este instrumento de responsabilidad, los trabajadores laboran responsablemente en la organización de igual forma mismo brindando servicio a los clientes; trabajan de forma grupal para brindar un mayor productividad y desarrollo de la empresa.

Desarrollar estos tipos de responsabilidades son de mucha importancia porque mediante a ello el gerente designará responsabilidades a los trabajadores, porque ellos son responsables de brindar un servicio de calidad hacia sus clientes de acuerdo a ello los clientes se sentirán satisfechos por el servicio brindado.

Ser responsable con cada cosa del trabajo o personal muestra un buen trabajador y también muestra una calidad de trabajo hacia los demás. De igual forma se resuelve cualquier problema con mucha responsabilidad.

Se concluye que si describen los procesos de la toma de decisiones en la empresa que es bueno aplicar en cualquier área como así también en cualquier rubro de negocio ya sea mediana o grande. Porque podrán resolver problemas cuando se presentan en la dicha organización; haciendo el partícipe de las opiniones o aportes de los trabajadores se harán una lluvia de ideas y de acuerdo a ello el dueño analizara y tomara una decisión.

La toma de decisiones lo desarrollamos diariamente con nuestra vida cotidiana ya sea un pequeño o grande situación del problema. Para ello buscamos estrategias correctas que nos pueda ayudar a resolver el problema. La toma de decisiones que los trabajadores de la empresa lo desarrollan es de importancia porque ante cualquier problema que se presenta en la organización lo podrán solucionar en conjunto.

Se concluye se hará una implementación de la cultura de empowerment de igual manera se realizará talleres, capacitaciones se el liderazgo y hacer estrategias para la toma de decisiones para así que pueden tener la capacidad o noción de poder resolver los conflictos. Ya que será de mucha importancia desarrollar estos tipos de dinámicas.

## VII. RECOMENDACIONES

Se han identificado varios puntos para la mejoría de la organización y así mismo se han establecido las siguientes recomendaciones.

Desarrollar una estrategia que brinde una calidad a la empresa hace diferencia hacia otras empresas de mismo rubro, porque brinda un mejor servicio, atención y satisfacción a sus trabajadores.

Implementar el empowerment como una cultura de la empresa.

Impulsar el poder y autoridad a los trabajadores a través de la activación de sus habilidades o emociones como: Actividades deportivas y reuniones.

Trabajar en autonomía, seguir teniendo una buena comunicación con los trabajadores y motivar.

En relación a la responsabilidad, incentivar a la participación en cualquier evento con el fin de mejorar las relaciones entre ellos, conceder compromisos a los trabajadores, hacer reconocimientos de logros para así obtener el objetivo propuesto.

Realizar una capacitación de toma de decisiones, para el gerente de la empresa como así a sus trabajadores para así conjuntamente puedan solucionar cualquier situación que se presente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alanya, R. (17 de Agosto de 2021). <http://www.spentamexico.org/v7-n2/7%282%29187-197.pdf>
- Arangoitia, A. (07 de Febrero de 2020). <https://es.linkedin.com/pulse/liderazgo-poder-y-autoridad-en-una-balanza-alex-arangoitia-solar>
- Arroyo, A. (12 de Abril de 2019). <https://www.beetrack.com/es/blog/gestion-y-control-de-calidad#:~:text=Un%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20y%20control%20de%20calidad%20se%20define,producto%20o%20servicio%20sean%20efectivas.>
- Arroyo, Y. (27 de Enero de 2018). <https://concepto.de/obligacion/>
- Arteaga, D. (06 de Julio de 2021). Empowerment en las empresas: profesionales explican su importancia para potenciar el capital humano. <https://pub.utp.edu.pe/noticias/empowerment-las-empresas-profesionales-explican-su-importancia-para-potenciar-capital>
- Bautista, J. (12 de Agosto de 2021). *Businees school*. <https://www.eaeprogramas.es/blog/negocio/empresa/que-es-el-empowerment-y-como-puede-beneficiar-una-empresa>
- Carrillo, C. (2020). *Gestión de la calidad*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>
- Castillo, S. (2020). *Empowerment En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Ferreteria: Caso Empresa Multiservicios Mayeli, Distrito Anchiuay, La Mar, Ayacucho, 2020*. Ayacucho: Repositorio. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/21136/EMPOWERMENT\\_FERRETERIA\\_Y\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_CASTILLO\\_QUISPE\\_SAIDA\\_YULIZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/21136/EMPOWERMENT_FERRETERIA_Y_GESTION_DE_CALIDAD_CASTILLO_QUISPE_SAIDA_YULIZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chauca, C. (09 de Noviembre de 2020).

<https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/handle/001/4557/3266.pdf;jsessionid=50F47EF036F32560B84778BFFE613D75?sequence=1>

Chavez, L. (2021). *El Empowerment Como Herramienta Administrativa Para Incrementar La Productividad Laboral De Los Colaboradores De La Empresa transportes Chiclayo S.A.- 2019*. Chiclayo: Repositorio.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8659/Chavez%20Vasquez%20Lusbella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cisneros, D. (2021). *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*. Ayacucho: Repositorio.

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26737/EMPOWERMENT\\_CONFianza\\_CISNEROS\\_SULCA\\_DORIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26737/EMPOWERMENT_CONFianza_CISNEROS_SULCA_DORIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Dueñas, E. (12 de Febrero de 2019). <https://www.significados.com/tolerancia/>

Escamilla, M. (09 de Julio de 2021).

[https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)

Fernandes, c. (05 de Julio de 2023). <https://blog.euncet.com/que-es-empowerment/>

Fernández, I. (2021). *El Empowerment Para Mejorar La Productividad En La Empresa Transportes Angel Divino S.A.C Chiclayo 2018*. Pimentel: Repositorio.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8884/Fern%C3%A1ndez%20Estela%20Ines.pdf?sequence=1>

Fernandez, Y. (2020). *AUTONOMÍA Y RESPONSABILIDAD*.

[https://www.educacion.navarra.es/documents/27590/51352/AUTONOMIA\\_Y\\_RESPONSABILIDAD.pdf/34e7af0a-341e-47eb-b7a6-5b44a2c56a4e](https://www.educacion.navarra.es/documents/27590/51352/AUTONOMIA_Y_RESPONSABILIDAD.pdf/34e7af0a-341e-47eb-b7a6-5b44a2c56a4e)

Flores, O. (29 de Octubre de 2021). <https://tesisymasters.com.ar/investigacion-descriptiva-ejemplos/>

Garamendi, F. (10 de Abril de 2019).

[http://descargas.pntic.mec.es/cedec/mat3\\_2/contenidos/M3\\_U10/poblacin\\_y\\_muestra.html](http://descargas.pntic.mec.es/cedec/mat3_2/contenidos/M3_U10/poblacin_y_muestra.html)

García, B. (17 de Agosto de 2019). <https://www.lucidchart.com/blog/es/pasos-del-proceso-de-toma-de-decisiones>

Huamani, 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.* Ayacucho: Repositorio.

[https://Repositorio.Uladech.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.13032/19545/Empowerment\\_Poder\\_Motivacion\\_Liderazgo\\_Y\\_Desarrollo\\_Huamani\\_Torres\\_Miriam.Pdf?Sequencia=1&Isallowed=Y](https://Repositorio.Uladech.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.13032/19545/Empowerment_Poder_Motivacion_Liderazgo_Y_Desarrollo_Huamani_Torres_Miriam.Pdf?Sequencia=1&Isallowed=Y)

Infante, O. (11 de Diciembre de 2019). <https://concepto.de/que-es-norma/>

Infante, R. (28 de Marzo de 2019). [https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-](https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20es%20un,quantificar%20el%20problema%20de%20investigaci%C3%B3n.)

[cuantitativa/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20es%20un,quantificar%20el%20problema%20de%20investigaci%C3%B3n.](https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20es%20un,quantificar%20el%20problema%20de%20investigaci%C3%B3n.)

Mares, C. (2019). El régimen jurídico de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú.

*Repositorio institucional.* <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/4768>

Martinez, A. (2020). *Autonomia.*

<https://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DPTO3/Temas/Inspecci%C3%B3n%20y%20control/plan%202022/DOC%20AUTONOMIA%20VVCC%202022.pdf?hash=67acb3b2def00f40102037466071013a&idioma=CA>

Maya, D. R. (21 de Agosto de 2022). *Gestion.* <https://gestion.pensemos.com/gesti%C3%B3n-de-calidad-concepto-bases-implementaci%C3%B3n-y-normas-iso>

Mendez, C. (12 de Abril de 2020). <https://www.lucidchart.com/blog/es/pasos-del-proceso-de-toma-de-decisiones>

- Micha, M. (2022). *El empowerment en la empresa de Transporte MICHA Comas, 2022*. Lima: Repositorio.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108744/Micha\\_RMHS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108744/Micha_RMHS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Montero, J. (12 de Agosto de 2021). <https://egade.tec.mx/es/egade-ideas/opinion/las-5-responsabilidades-mas-importantes-de-un-lider-en-las-empresa>
- Montesinos, S. (2020). “*EMPOWERMENT Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DEL AREA DE OPERACIONES DE LA CONSTRUCTORA MECH EN LA CIUDAD DE CUSCO, 2019*”. Cusco.  
[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3579/Susan\\_Tesis\\_maestr%C3%ADa\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3579/Susan_Tesis_maestr%C3%ADa_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morales, N. (07 de Marzo de 2020). *Diferenciador* . <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-poder-y-autoridad/>
- Moreira, H. (23 de Julio de 2019).  
<https://concepto.de/responsabilidad/#:~:text=Responsabilidad%20y%20libertad,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20responsabilidad%3F,de%20manera%20consciente%20e%20intencionada.>
- Muñoz, H. (2022). *Empowerment y productividad laboral en el ferrocarril central andino tramo Callao - Cerro de Pasco, 2021*. Lima: Repositorio.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81103/Mu%C3%B1oz\\_CHA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81103/Mu%C3%B1oz_CHA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, J. (10 de Junio de 2021). <https://definicion.de/parametro/>
- Pérez, M. (18 de Junio de 2020). <https://www.significados.com/responsabilidad/>
- Piaget, C. (22 de Setiembre de 2018). <https://psicoimagina.com/es-importante-desarrollar-la-autonomia-en-los-ninos/#:~:text=Tipos%20de%20autonom%C3%ADa%20que%20debemos,los%20conocimientos%20para%20este%20fin.>

Ramos, G. (19 de Marzo de 2018). Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Democracia>

Rigotti, T. (2021). Empresas que triunfan gracias a empowerment. *Business school* . Obtenido de <https://www.eaeprogramas.es/blog/negocio/empresa/seis-empresas-que-triunfan-gracias-al-empowerment>

Robbins, R. (22 de Octubre de 2021). Obtenido de <https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/lupa/article/download/549/757?inline=1#:~:text=Para%20Robbins%2C%20entonces%2C%20la%20autoridad,castigos%20a%20su%20libre%20albedr%C3%ADo.>

Rojas, Y. (20 de Mayo de 2019). [https://es.wikipedia.org/wiki/Toma\\_de\\_decisiones](https://es.wikipedia.org/wiki/Toma_de_decisiones)

Sánchez, Y. (06 de Setiembre de 2018). <https://concepto.de/conducta/>

Sosa, J. L. (20 de Octubre de 2021).

[https://es.wikipedia.org/wiki/Autonom%C3%ADa\\_\(filosof%C3%ADa\\_y\\_psicolog%C3%ADa\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Autonom%C3%ADa_(filosof%C3%ADa_y_psicolog%C3%ADa))

ULADECH. (2023). *REGLAMENTO DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA EN LA INVESTIGACIÓN.*

<file:///C:/Users/LAPTOP/Downloads/REGLAMENTO%20DE%20INTEGRIDAD%20CIENT%3%8DFICA-ultimo.pdf>

Valencia, K. (03 de Diciembre de 2020). Obtenido de <https://brainly.lat/tarea/70234790>

Vasquez, L. (23 de Enero de 2018). Obtenido de <https://ladiferenciaentre.info/poder-autoridad/>

Velarde, V. (2021). *Empowerment En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Transporte Urbano De Pasajeros: Caso Empresa Santa Elena S.R.L. Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2021.* Ayacucho: Repositorio.

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23399/TRANSPORTE\\_URBANO\\_VELARDE\\_%20PIANTO\\_VETZA\\_%20MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23399/TRANSPORTE_URBANO_VELARDE_%20PIANTO_VETZA_%20MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Westreicher, G. (01 de Junio de 2020). <https://economipedia.com/definiciones/resultado.html>



Yaranga, H. (Junio de 17 de 2018). Obtenido de <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/micro-pequenas-y-medianas-empresas-concentran-mas-/#:~:text=As%C3%AD%20son%20micro%20empresas%20las,UIT%20hasta%202%20300%20UIT.>

Yauli, N. (16 de Mayo de 2021). <https://www.testgorilla.com/es/blog/importancia-de-habilidades-de-resolucion-de-problemas-en-el-lugar-de-trabajo/>

Zendesk, C. (2023). *Gestión de calidad: 7 pilares de la norma ISO 9001*. zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/sistema-gestion-de-calidad/>

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>¿Cómo es el empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&amp;G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>1. ¿Cómo se da los tipos de poder y autoridad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&amp;G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023?</p> <p>2. ¿Cómo se da los tipos de responsabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&amp;G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023?</p> <p>3. ¿Cómo se da la autonomía en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&amp;G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023?</p> <p>4. ¿De qué manera se da los procesos de toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&amp;G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023?</p> <p>5. ¿Cómo se da plan de mejora del empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&amp;G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023?</p>	<p>Determinar las características del empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&amp;G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>1. Describir los tipos de poder y autoridad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&amp;G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023</p> <p>2. Conocer la autonomía en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&amp;G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023</p> <p>3. Identificar los tipos de responsabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&amp;G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023.</p> <p>4. Describir los procesos de toma de decisiones en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&amp;G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023</p> <p>5. Elaborar el plan de mejora del empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: Caso Tur's EM&amp;G Nuevo Continente S.A.C., distrito de Ayacucho, 2023.</p>	<p>El presente trabajo de investigación por ser descriptiva no tiene hipótesis. Según, el autor (Alanya, 2021) nos define que el “hipótesis descriptivas con una sola variable, lo cual no se corresponde con la definición original de hipótesis, porque cuando se hace una investigación descriptiva no se están buscando causas, sino identificando características de las unidades de estudio. Por ejemplo, en una investigación donde se intenta describir rendimiento académico en un contexto de estudio, una supuesta hipótesis descriptiva sería decir que el rendimiento de los estudiantes es bajo. Esta afirmación no sólo no cumple con los requerimientos de una hipótesis, sino que tampoco aporta algo al proceso metodológico y, por el contrario, contribuye a sesgar la investigación”.</p>	<p>Empowerment</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poder y autoridad</li> <li>2. Responsabilidad</li> <li>3. Autonomía</li> <li>4. Toma de decisiones</li> <li>5. Plan de mejora</li> </ol>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p>RECOLECCIÓN DE INVESTIGACIÓN</p> <p><b>Población y muestra</b> 12 trabajadores del transporte turístico Tur's EM&amp;G Nuevo Continente S.A.C.</p> <p><b>Técnicas de investigación</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento de investigación</b> Cuestionario</p>

## Anexo 02. Instrumento de Recolección de Información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### ENCUESTA DIRIGIDA AL DUEÑO Y A LOS TRABAJADORES

Señor (a)

La presente encuesta es anónima y forma parte de un trabajo de investigación titulada **“EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTES: CASO TRANSPORTE TURÍSTICO TUR'S EM&G NUEVO**

**CONTINENTE S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 2023”** tiene como finalidad recolectar información, se le ruega responder con total sinceridad.

#### INSTRUCCIONES:

En la siguiente encuesta se presenta un grupo de características sobre la evaluación del desempeño personal, cada una de ellas va seguida de 5 alternativas de respuesta que debe marcar; la alternativa que usted crea por conveniente.

Nº	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN				
	<b>Dimensión 1: Poder y autoridad (Capacidad, habilidad, liderazgo)</b>					
1	¿Usted tiene la capacidad de resolver los conflictos?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
2	¿Usted tiene capacidad de poder dirigir en su trabajo?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
3	¿Usted aplica sus habilidades dentro de su trabajo?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
4	¿Usted se considera un líder?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5	¿Usted alguna vez lideró en la organización?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>Dimensión 2: Autonomía (Reglas, tolerancia, democracia)</b>					
6	¿Usted cumple con las reglas implementadas por la organización?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

7	¿La empresa hace el uso de la tolerancia?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
8	¿Usted desarrolla la tolerancia en su ámbito de trabajo?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
9	¿Usted dentro de la organización labora democráticamente?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
10	¿Usted se considera democrático en su trabajo?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>Dimensión 3: Responsabilidad (Obligación, norma, conducta)</b>					
11	¿Usted tiene obligaciones en la organización?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
12	¿Usted cumple con las normas de la organización?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13	¿Usted cumple con las normas de la organización?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
14	¿Usted presenta una conducta positiva dentro de la organización?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>Dimensión 4: Toma de decisiones (Resolver problema, parámetro, resultados)</b>					
15	¿Usted resuelve problemas cuando se presenta dentro de la organización?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
16	¿Usted cumple con los parámetros de organización?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
17	¿Los resultados se presenta todos los días?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
18	¿A usted en su trabajo el resultado es lo positivo?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

### Anexo 03. Validez de instrumento

#### Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Roger CABANA SUAREZ

N° DNI / CE: 75686232

Edad: 28

Teléfono / celular: 966 005467

Email: cabanasuarezroger@gmail.com

Título profesional:

Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría \_\_\_\_\_

Doctorado: \_\_\_\_\_

Especialidad:

Gestión Pública

Institución que labora:

Municipalidad Distrital de San Juan Bautista

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO TOUR'S EM&G NUEVO CONTINENTE S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 2023

Autor(es):

Programa académico:



CORLAD  
AYACUCHO

Lic. Roger CABANA SUAREZ

REGUC: 32303-CLAD



Huella digital

4.5.1 Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

		FICHA DE VALIDACIÓN*							
		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones	
Variable: Empowerment		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple		
	<b>Dimensión 1: Poder y autoridad</b>								
1	¿Usted tiene la capacidad de resolver los conflictos?	X		X		X			
2	¿Usted tiene capacidad de poder dirigir en su trabajo?	X		X		X			
3	¿Usted aplica sus habilidades dentro de su trabajo?	X		X		X			
4	¿Usted se considera un líder?	X		X		X			
5	¿Usted alguna vez lideró en la organización?	X		X		X			
	<b>Dimensión 2: Autonomía</b>								
6	¿Usted cumple con las reglas implementadas por la organización?	X		X		X			
7	¿La empresa hace el uso de la tolerancia?	X		X		X			
8	¿Usted desarrolla la tolerancia en su ámbito de trabajo?	X		X		X			
9	¿Usted dentro de la organización labora democráticamente?	X		X		X			
10	¿Usted se considera democrático en su trabajo?	X		X		X			
	<b>Dimensión 3: Responsabilidad</b>								
11	¿Usted tiene obligaciones en la organización?	X		X		X			
12	¿Usted cumple con las obligaciones que te designan?	X		X		X			
13	¿Usted cumple con las normas de la organización?	X		X		X			
14	¿Usted presenta una conducta positiva dentro de la organización?	X		X		X			
	<b>Dimensión 4: Toma de decisiones</b>								
	¿Usted resuelve problemas	X		X		X			

TÍTULO: EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO TOUR'S EM&G NUEVO CONTINENTE S.A.C.; DISTRITO DE AYACUCHO, 2023



**Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación**

Nombres y Apellidos:

Kelly BARRIENTOS FLORES

N° DNI / CE: 75686232

Edad: 30

Teléfono / celular: 935 098 640

Email: barrientos-kelly@gmail.com

Título profesional:

Licenciada en Administración

Grado académico: Maestría X

Doctorado: \_\_\_\_\_

Especialidad:

Gestión Pública

Institución que labora:

Gobierno Regional de Ayacucho

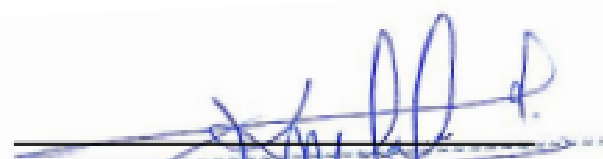
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO TOUR'S EM&G NUEVO CONTINENTE S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 2023

Autor(es):

Programa académico:

  
Lic. Kelly BARRIENTOS FLORES  
REGUC: 37745-CLAD  
CORLAD - AYACUCHO



Huella digital



#### 4.5.1 Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*									
TÍTULO: EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO TOUR'S EM&G NUEVO CONTINENTE S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 2023									
Variable: Empowerment	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones		
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple			
<b>Dimensión 1: Poder y autoridad</b>									
1 ¿Usted tiene la capacidad de resolver los conflictos?	X		X		X				
2 ¿Usted tiene capacidad de poder dirigir en su trabajo?	X		X		X				
3 ¿Usted aplica sus habilidades dentro de su trabajo?	X		X		X				
4 ¿Usted se considera un líder?	X		X		X				
5 ¿Usted alguna vez lideró en la organización?	X		X		X				
<b>Dimensión 2: Autonomía</b>									
6 ¿Usted cumple con las reglas implementadas por la organización?	X		X		X				
7 ¿La empresa hace el uso de la tolerancia?	X		X		X				
8 ¿Usted desarrolla la tolerancia en su ámbito de trabajo?	X		X		X				
9 ¿Usted dentro de la organización labora democráticamente?	X		X		X				
10 ¿Usted se considera democrático en su trabajo?	X		X		X				
<b>Dimensión 3: Responsabilidad</b>									
11 ¿Usted tiene obligaciones en la organización?	X		X		X				
12 ¿Usted cumple con las obligaciones que te designan?	X		X		X				
13 ¿Usted cumple con las normas de la organización?	X		X		X				
14 ¿Usted presenta una conducta positiva dentro de la organización?	X		X		X				
<b>Dimensión 4: Toma de decisiones</b>									
¿Usted resuelve problemas	X		X		X				

15	cuando se presenta dentro de la organización?							
16	¿Usted cumple con los parámetros de organización?	X		X			X	
17	¿Los resultados se presenta todos los días?	X		X			X	
18	¿A usted en su trabajo el resultado es lo positivo?	X		X			X	

Recomendaciones: .....

Opinión de experto:   Aplicable (X)   Aplicable después de modificar (   )   No aplicable (   )

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg Kelly BARRIENTOS FLORES

DNI: 75270767

  
 Lic. ~~Kelly BARRIENTOS FLORES~~  
 REGUC: 37745-CLAD  
 CORLAD - AYACUCHO



Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:  
Lizbeth ALIAGA MORALES

N° DNI / CE: 70420128

Edad: 33

Teléfono / celular:

Email: liz\_morales@gmail.com

Título profesional:  
Licenciada en Administración

Grado académico: Maestría X

Doctorado: \_\_\_\_\_

Especialidad:  
Gestión Pública

Institución que labora:  
Municipalidad Distrital de Jesus Nazareno

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO TOUR'S EM&G NUEVO CONTINENTE S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 2023

Autor(es):

Programa académico:

**COLEGIO REGIONAL DE LICENCIADOS EN  
ADMINISTRACIÓN AYACUCHO**

Firma



Huella digital

Lic. Lizbeth ALIAGA MORALES  
REGUC: 39473-CLAD

4.5.1 Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*						
TÍTULO: EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO TOUR'S EM&G NUEVO CONTINENTE S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 2023						
	Variable: Empowerment	Relevancia		Pertinencia		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	<b>Dimensión 1: Poder y autoridad</b>					
1	¿Usted tiene la capacidad de resolver los conflictos?	X		X		
2	¿Usted tiene capacidad de poder dirigir en su trabajo?	X		X		
3	¿Usted aplica sus habilidades dentro de su trabajo?	X		X		
4	¿Usted se considera un líder?	X		X		
5	¿Usted alguna vez lideró en la organización?	X		X		
	<b>Dimensión 2: Autonomía</b>					
6	¿Usted cumple con las reglas implementadas por la organización?	X		X		
7	¿La empresa hace el uso de la tolerancia?	X		X		
8	¿Usted desarrolla la tolerancia en su ámbito de trabajo?	X		X		
9	¿Usted dentro de la organización labora democráticamente?	X		X		
10	¿Usted se considera democrático en su trabajo?	X		X		
	<b>Dimensión 3: Responsabilidad</b>					
11	¿Usted tiene obligaciones en la organización?	X		X		
12	¿Usted cumple con las obligaciones que le designan?	X		X		
13	¿Usted cumple con las normas de la organización?	X		X		
14	¿Usted presenta una conducta positiva dentro de la organización?	X		X		
	<b>Dimensión 4: Toma de decisiones</b>					
	¿Usted resuelve problemas	X		X		

15	cuando se presenta dentro de la organización?						
16	¿Usted cumple con los parámetros de organización?	X		X		X	
17	¿Los resultados se presenta todos los días?	X		X		X	
18	¿A usted en su trabajo el resultado es lo positivo?	X		X		X	

Recomendaciones: .....

Opinión de experto:   Aplicable (X)   Aplicable después de modificar (   )   No aplicable (   )

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg Lizbeth ALIAGA MORALES   DNI: 70420128

**COLEGIO REGIONAL DE LICENCIADOS EN  
ADMINISTRACIÓN AYACUCHO**

*[Firma manuscrita]*

Lic. Lizbeth ALIAGA MORALES

REGUC: 39473-CLAD





### Anexo 04. Confiabilidad del instrumento

Trabajadores	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	TOTAL
1	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	3	4	4	62
2	4	4	4	3	2	4	4	4	5	3	5	4	4	5	2	3	5	4	69
3	4	4	4	4	2	4	4	4	5	3	5	4	4	5	3	3	5	4	71
4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	3	5	5	76
5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	5	77
6	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	1	4	5	5	79
7	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	85
8	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	87
9	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
10	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
11	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
12	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
<b>VARIANZA</b>	0.417	0.25	0.188	0.521	0.722	0.354	0.188	0.243	0.076	0.57639	0.0764	0.2222	0.2431	0.07639	2.4097	0.9097	0.07639	0.1875	79.1388889

K(número de ítem)	18
Vi (Varianza de cada ítem)	7.7361
Vt (Varianza total)	79.139
A (Alfa)	0.9553

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Existe una alta fiabilidad en el instrumento de recolección de datos.

## Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/nº - 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr.

MIQUER GUTIÉRREZ VARGAS

Gerente de TOUR'S EM&G Nuevo continente S.A.C


Presente -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, GUZMAN DIAZ, NÓRICA con código de matrícula N° 71779918, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO TOUR'S EM&G NUEVO CONTINENTE S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 202, durante los meses de setiembre y octubre. del presente año.

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,

  
Apellidos y nombre

DNI N° 28715304  
Celular N° 966032002

## Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información

### AUTORIZACIÓN

Yo.....Miquel Gutiérrez Vargas.....gerente y/o de la empresa transporte turístico Tur's EM&G Nuevo Continente autorizo a la señorita Guzman Diaz Nórica, Licenciada en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para que pueda realizar la aplicación de encuestas a los trabajadores que laboran en la empresa.

De esta manera doy la credibilidad y veracidad a la ejecución de los instrumentos de recolección de datos que se ha de utilizarse para fines únicos y exclusivamente académicos.

Ayacucho, 17 de mayo del 2021

EM & G NUEVO CONTINENTE SAC

Miquel Gutiérrez Vargas  
GERENTE

Atentamente



## **Anexo 07. Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos)**

### **DECLARACIÓN JURADA**

Yo, Norica Guzman Diaz, identificada con DNI, N° 71779918 con domicilio real en el anexo de Mozobamba Alta, Distrito- Santa Rosa, Provincia- La Mar, Departamento- Ayacucho.

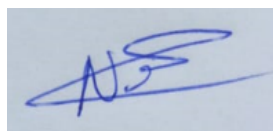
#### **DECLARO BAJO JURAMENTO**

En mi condición de (estudiante/bachiller) Bachiller con código de estudiante N° 3111171371 de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN Facultad de Ciencias E Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, semestre académico 2023-02.

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: EMPOWERMENT EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS: CASO TUR'S EM&G NUEVO CONTINENTE S.A.C., DISTRITO DE AYACUCHO, 2023.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad.

Ayacucho, 19 de diciembre de 2023



Firma del estudiante/bachiller

DNI N° 71779918



Huella Digital

**Base De Datos**

**Título De Aplicación:** Empowerment en la empresa Tur's EM&G Nuevo Continente S A C

Población	12	Trabajadores
Muestra	12	No probabilístico (trabajadores)

<b>1</b>	Nunca
<b>2</b>	Casi nunca
<b>3</b>	A veces
<b>4</b>	Casi siempre
<b>5</b>	siempre

N° de cuestionario	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18
1	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	3	4	4
2	4	4	4	3	2	4	4	4	5	3	5	4	4	5	2	3	5	4
3	4	4	4	4	2	4	4	4	5	3	5	4	4	5	3	3	5	4
4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	3	5	5
5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	5
6	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	1	4	5	5
7	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

**Nota:** Datos obtenidos de la encuesta aplicada.