



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El empowerment en la empresa de Transporte MICHA-
Comas, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Micha Ruiz, Martin Humberto (orcid.org/0000-0002-7753-0283)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (orcid.org/0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta investigación va dedicada con mucho amor, esfuerzo, dedicación y empeño a mis padres, hermanos y sobrinos, por todo el apoyo y soporte que me dan en los momentos difíciles, gracias a ellos me esfuerzo para ser mejor cada día.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios por permitirme llegar con buena salud y vida, a mi asesor el Dr. Teodoro Carranza por acompañarme y apoyarme estos dos últimos ciclos de mi carrera, en los cuales he luchado y me he esforzado por lograr mis objetivos a pesar de las adversidades, a todos los maestros que me enseñaron a lo largo de esta hermosa carrera de administración, inculcándome sus aprendizajes y sabiduría para poder ser un profesional de categoría.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
índice de tablas.....	v
índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	10
3.3. Escenario de estudio	10
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.6. Procedimiento.....	12
3.7. Rigor científico	12
3.8. Método de análisis de datos	12
3.9. Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	14
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Participantes de la investigación	11
Tabla 2	Relación de la variable con la técnica e instrumento utilizados	11

Índice de figuras

Figura 1 Bases para el facultamiento en la toma de decisiones	7
---	---

Resumen

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 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.

Palabras clave: Delegar, motivación, liderazgo, autonomía

Abstract

Currently, empowerment is a tool that is rarely used in transport companies in Latin America, which is why this research seeks to know the impact it has on the TransportesMicha company. Regarding the methodology, we used a qualitative approach with a descriptive type of study and a non-experimental design. We considered four company collaborators as participants, two from the administrative area (administrator and operations manager), two from the operational area (driver and assistant), who were interviewed in order to collect data. Having as a result that the application of empowerment in the organization is having a positive impact, since the workers feel part of the company, they are motivated to achieve objectives and goals, since they delegate obligations, they are given freedom to be able to make decisions and solve problems at your discretion. In conclusion, the application of empowerment in the Transportes Micha company is taking place effectively, since it allows workers to identify themselves and feel part of the company, being able to fully exploit their potential, contributing directly to the growth of the same.

Keywords: Delegate, motivation, leadership, autonomy

I. INTRODUCCIÓN

Estamos en pleno siglo XXI, época de grandes cambios en todos los niveles y precisamente gracias a la globalización que nos permite seguir innovando por ello la meta de toda organización es maximizar sus recursos adecuadamente y eso no solo se consigue al realizar una buena planificación, tecnología necesaria y capacidad de liderazgo sino el ingrediente primordial es contar con un excelente capital humano.

Para que este capital humano sea capaz de adaptarse a las nuevas tecnologías tiene que estar altamente capacitado sobre las tareas que desempeñará en su lugar de trabajo, estar organizado y sobre todo estar muy bien motivado. Precisamente para poder lograr la motivación de los colaboradores a un nivel pleno se hace uso de una herramienta que está muy en boga y que es una tendencia organizacional, nos referimos al *empowerment* o empoderamiento.

El *empowerment* es esa herramienta que nos permite conceder el poder necesario a los colaboradores con la finalidad que autogestione su trabajo, le permita tener una conciencia total de su proceso y de esta manera se autoajuste cuando considere necesario, para ello debe haber confianza entre los directivos y sus colaboradores para poder brindarles la capacitación necesaria en su momento o por medio del feedback necesario al evaluar su trabajo con la finalidad de empoderar a los colaboradores para que tomen buenas decisiones.

Muchas empresas vienen identificando estrategias que le han permitido empoderar a su equipo para que puedan adaptarse con mayor facilidad a los cambios que existen en los procesos, nos referimos a la utilización del Coaching y mentoring (Asgarnezhad & Mir, 2020). De esta manera se genera un compromiso por parte del colaborador y aleja el hecho de ser dependiente a las decisiones de los directivos.

En relación con ese tema, Molina et. al. (2009) sostienen que los empleados que tienen las herramientas necesarias a nivel cognitivo y emocional podrán tener la responsabilidad absoluta de sus tareas al realizarlas con entusiasmo, con actitud positiva aumentando el nivel de lealtad que tienen con la organización.

A nivel internacional en Sudáfrica, el uso de esta herramienta de gestión ha dado buenos resultados en cuanto a maximizar rentabilidad de la empresa ya que los colaboradores al sentirse parte de la empresa pueden trabajar agilizando los procesos de esta manera reduciendo los costos de producción (Baloyi et. al., 2019).

A nivel latinoamericano, las empresas han contemplado estar a la vanguardia de las nuevas tendencias para mejorar su rentabilidad y es por ello que vieron en el empowerment una herramienta capaz de lograr el bienestar de sus colaboradores sin descuidar su sostenibilidad empresarial (Piguave-Bello y Vegas-Meléndez, 2021). Por otro lado, Montoya-Ramírez et. al. (2020) deducen que estas empresas al acrecentar el nivel de confianza a sus trabajadores han elevado los índices de su satisfacción laboral convirtiendo el ambiente laboral en óptimo y en armónico para la realización del trabajo.

A nivel nacional, las empresas de transportes de Tarma vienen desarrollando en su política de gestión, el empowerment, que ha generado el compromiso necesario de sus empleados y una comunicación horizontal y directa con los directivos para establecer un trabajo coordinado que permite tener una mayor autonomía a cada trabajador en su puesto de trabajo (Mercado y Huaranga, 2021).

A nivel local, las empresas de transportes no se muestran ajenas con esta herramienta de gestión y la utilizan con la finalidad de generar una alta tasa de motivación en sus colaboradores que facilita su productividad y por ende la rentabilidad de la empresa (Chávez, 2019).

En la actualidad, a pesar de estar aun saliendo de la pandemia del COVID 19, las empresas hacen denodados esfuerzos por el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos con la finalidad de cumplir con los consumidores y usuarios para ello, continúan desarrollando dicha herramienta para garantizar el mejor desempeño de sus colaboradores.

En este contexto, **el problema general de investigación** fue: ¿Cómo se aplica el Empowerment en la empresa de transporte micha, Comas, 2022? Lo cual está basado en los siguientes problemas específicos: (a) ¿Cómo se manifiesta el poder como eje del empowerment en la empresa de transporte micha, Comas, 2022?, (b) ¿Cómo se manifiesta la motivación como eje del empowerment en la

empresa de transporte micha, Comas, 2022?, (c) ¿Cómo se manifiesta el liderazgo como eje del empowerment en la empresa de transporte micha, Comas, 2022? (d) ¿Cómo se manifiesta el desarrollo como eje del empowerment en la empresa de transporte micha, Comas, 2022?

En relación con la justificación, podemos decir que, de aplicarla en las distintas organizaciones ya que proporciona bienestar a los colaboradores en función a que puede resaltar sus habilidades y destrezas y que se siente parte importante de la empresa. En ese sentido, aplicamos esta técnica en la empresa de transportes Micha, la cual es una organización que se dedica al abastecimiento de agua potable en camiones cisterna para diferentes requerimientos como asentamientos humanos, constructoras, colegios y piscinas, por ello requieren entender la importancia de la aplicación del empowerment, ya que algunas empresas nacionales en su mayoría todavía no lo aplican correctamente, porque no le dan la suficiente importancia por desconocimiento o porque no lo consideran importante. Finalmente, queremos contribuir con el apoyo de información a los empresarios a implementar esta estrategia en sus organizaciones.

Por lo tanto, la implementación de esta herramienta fue de mucho beneficio para poder agilizar procesos y ahorro de costos en sus labores diarias. Es por eso que estesis tiene el siguiente **objetivo general**: Conocer el impacto que tiene la aplicación del empowerment en la empresa de transportes micha, Comas, 2022 y como objetivos específicos: (a) Conocer la manifestación del poder como uno de los ejes de empowerment en la empresa de transportes micha, Comas, 2022. (b) Conocer la manifestación de la motivación como uno de los ejes del empowerment en la empresa de transportes micha, Comas, 2022. (c) Conocer la manifestación del liderazgo como uno de los ejes del empowerment de la empresa de transportes micha, Comas, 2022 y (d) Conocer la manifestación del desarrollo como uno de los ejes del empowerment de la empresa de transportes micha, Comas, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este apartado presentamos trabajos previos nacionales e internacionales, así como también las diferentes teorías que enmarcan el empowerment y por último las bases teóricas que se desprenden de la variable. A continuación, mencionamos los **antecedentes nacionales**:

En Huancayo, Leyva y Vilcas (2021) en su tesis “El empowerment y la productividad laboral de los colaboradores de la zona 1 de la CMAC Huancayo S.A. –2020 “nos recomienda plantear a las organizaciones la utilización de una política de soberanía para aquellos colaboradores que tengan un grado elevado en sus indicadores de productividad (cumplimiento de metas) a lo largo del año, con estas políticas se estaría brindando mucho más independencia, poder y responsabilidad para regular sus tácticas y estrategias utilizadas en sus labores produciendo un alto grado de compromiso y a la vez estimular sus grados de productividad.

En Chiclayo, Chávez (2019) en su tesis “El empowerment como herramienta administrativa para incrementar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa transportes Chiclayo s.a.- 2019”. Nos dice que como colaboración auto administrados según sus actividades donde tengan la función de tomar elecciones autónomas frente a cualquier situación, sintiéndose involucrados las metas de la compañía. Por lo tanto, los jefes tienen que encargar poder para tomar elecciones y resolver problemas internos, según las ocupaciones y plazos establecidos para poder generar autonomía en ellos.

En Moyobamba, Villa (2019) en su tesis “El empowerment en el compromiso organizacional en las empresas comerciales de la ciudad de Moyobamba, 2018”. Nos dice que varios de los colaboradores sienten una obligación de quedarse dentro de la organización, en el sentido de ser beneficiado por las ventajas y políticas internas que los acogen de buena manera (como ejemplificando el horario, el tipo de contrato, etc.). Esta magnitud relega al compromiso constante y al afectivo, debido a que orienta la ganancia de los empleados a recursos efímeros que tienen la posibilidad de o no transformarse en esenciales a extenso plazo, lo cual no garantiza el proceso de continuidad en el tiempo de los empleados. Es por ello que es de vital importancia que los

trabajadores se sientan parte de la empresa, ya que si solo están por beneficios económicos no podrán explotar al máximo su potencial, por ende, la organización no estaría recibiendo el 100% de su trabajador.

Por otro lado, en cuanto a los **trabajos previos internacionales**:

En Brasil, Román (2017) en su investigación tienen como propósito Distinguir el nivel de empowerment estructural que se presenta en colaboradores de organizaciones innovadoras. Dicha investigación estuvo enmarcada bajo el enfoque cuantitativo y se aplicaron dos cuestionarios. (a) uno para medir el grado de innovación de las empresas y (b) el otro para medir el tipo de empowerment estructural a una muestra de 90 personas. Dando como resultado que las dimensiones establecidas como: (a) recursos, (b) información, (c) apoyo y (d) oportunidad se relacionan y colaboran en la percepción de los colaboradores en relación al tipo de empowerment analizado. Adicional a ello, aquellos colaboradores que presenten un menor tiempo de trabajo en las empresas muestran un nivel más alto.

En México, Calix, Martínez, Vigier y Núñez (2016) en su investigación manifiestan que el rol del empowerment es vital ya que permite agilizar el tiempo de las tareas porque los colaboradores actúan bajo su criterio utilizando las estrategias adecuadas y que mayor dominan en la realización de la tarea. Está comprobado que utilizarlo como herramienta de gestión aumenta los niveles de productividad de los colaboradores y ello a su vez aumenta los niveles de rentabilidad de la empresa.

En México, Moreno y Esp. (2014) nos dice que ser competitivos ya no es un fácil en la era actual de las organizaciones, ellas tienen que volverlo realidad si pretenden seguir en el mundo de los negocios. Para esto, tienen que usar cada una de las tácticas a su alcance, incluyendo la tecnología, la cual es una herramienta fundamental para optimizar los tiempos y mejorar los procesos; sin embargo, para que la tecnología sea usada de manera correcta se debería disponer de un capital humano actualizado, constantemente en constante formación, que sea capaz de aprovechar al mayor dichas herramientas.

Dentro de las bases teóricas podemos precisar como autor base a Chiavenato(2017) quien menciona el facultamiento en la toma de decisiones conocido con el término de Empowerment. Al hablar de **Empowerment**, nos estamos refiriendo a conceder el poder y responsabilidad a otras personas, es decir a nuestros colaboradores para que puedan tener autonomía en sus ideas, en su planificación y organización de actividades que realizan dentro de la empresa. Asimismo, produce el aumento de la autoestima ya que el colaborador puede desarrollarse según su criterio dentro de la organización (Chiavenato, 2017).

Pero también se traduce con el término de “empoderamiento”, ante ello podemos precisar algunas definiciones:

El término empoderamiento hace alusión a que “...es el catalizador que dinamiza los cambios en el lugar de trabajo” (Robinson, 1992, p. 2). Es decir, se busca proporcionar el poder necesario para que los colaboradores se sientan cómodos en sus trabajos y que desarrollen adecuadamente sus habilidades y destrezas identificándose con la empresa. Como podemos ver, se resalta el compromiso de los colaboradores. Como dice Arata (2005), el empowerment es la autorización que se otorga a los colaboradores para alcanzar resultados adecuados ya que ellos mismos se sienten comprometidos con la empresa porque la sienten como suya. Algo similar ocurre desde el punto de vista de Wilson (2000), quien explica que en lugar de controlar a los colaboradores se debe conceder el derecho que tener voz y voto en relación a la manera de realizar sus distintas obligaciones.

Mas aun aquellos colaboradores que tienen contacto con clientes deben tener la suficiente autoridad para manejar los asuntos cotidianos utilizando su criterio(Robbins & Coulter, 2014).

Por otro lado, a juicio de Kiernan (1998), facultar es otorgar el poder necesario a los colaboradores para que se sientan libres de desarrollarse poniendo en práctica todas sus habilidades y destrezas, así como su creatividad.

En ese mismo orden de ideas, los colaboradores se hacen cargo de: (a) Responsabilidad que va de la mano de entusiasmo al ejecutar una tarea, (b) Implementación de nuevas estrategias que le permitan mejorar su trabajo, (c) Estar orientados a la realización de los objetivos propuestos, (d) Otorgar la debida importancia al cliente, (e) Realizar trabajos en equipo que permita el apoyo de todos los miembros, (f) Estar enfocados en cumplir con la misión y visión de la empresa

y (g) Incorporar el valor necesario y extra que debe tener la empresa y los colaboradores.

Dentro de este marco, Kanter (1983) manifiesta que existen algunos principios que indican que facultar a los colaboradores potenciará sus habilidades, y los más importantes son: (a) Conceder a nuestros colaboradores un trabajo que los haga sentir importantes y valiosos, (b) Dar a los colaboradores una total autonomía e independencia para que se desarrollen dentro de su zona de confort, (c) Facultar a los colaboradores que sean capaces de tomar decisiones sobre los procedimientos a seguir, (d) Hacer visible a los colaboradores que destacan reconociéndoles su valía.

Por lo tanto, podemos aseverar que el empowerment es una herramienta que utilizan todas las empresas y que consiste en delegar, otorgar y transmitir poder, autoridad, autonomía y responsabilidades al equipo de colaboradores. De acuerdo a Scott y Jaffe (1994), el empowerment permite tener un mayor rendimiento en el plano humano ya que se permite suplir el modelo jerárquico donde solo se debe dar mandatos por estimular el trabajo en equipo, logrando que los colaboradores se sientan identificados con la empresa permitiendo que ambos aumenten la productividad y la rentabilidad respectivamente.

Si hablamos de los objetivos que persigue esta herramienta, podemos decir que permite que los colaboradores (a) Tomen decisiones adecuadas, (b) resuelvan problemas de manera directa y sobre todo (c) realizar sus tareas sin asesorarse de sus jefes. Estas características producen en sus colaboradores una sensación de tranquilidad, libertad y autonomía que asegura una mayor rentabilidad de la empresa.

A continuación, presentaremos las subcategorías trabajadas de acuerdo a nuestro autor base Chiavenato (2017), quien establece que ese facultamiento o empowerment está dirigido por 4 bases o ejes importantes, tal como lo apreciamos en la siguiente figura.

Figura 1

Bases para el facultamiento en la toma de decisiones

Poder

- Empoderar al individuo
- Encomendar autoridad y en las personas
- Otorgar confianza
- Preocuparse por el talento humano

Liderazgo

- Incentivar el liderazgo
- Encaminar a los individuos
- Tazar metas
- Optar por nuevos horizontes
- Evaluar desempeño
- Brindar retroalimentación

Motivación

- Motivar
- Generar pasión en la labor de las personas
- Saber recompensar al trabajador
- Reconocer los logros
- Comunicar y apoyar en los resultados obtenidos

Desarrollo

- Desarrollar competencia
- Capacitar
- Comunicar contenido valioso
- Repartir intelecto

Nota: Son conocidas como bases o ejes del facultamiento. Tomado de: Chiavenato 1997 (p. 195)

La primera subcategoría es el **Poder**, o también conocido como la **delegación** del poder, que viene a ser la autoridad y responsabilidades que se otorga a los colaboradores con la finalidad de que éste se sienta identificado con la organización y pueda desarrollarse libremente (Chiavenato, 2017). Para que ello ocurra debe haber confianza en los colaboradores para concederles la libertad necesaria para que trabajen de acuerdo a su criterio.

La segunda subcategoría es la **Motivación**, es un punto muy importante porque permite incentivar continuamente a los colaboradores. Mediante este eje podemos potenciar sus capacidades puesto que cuando se reconoce el trabajo realizado, se retribuye los resultados, etc, él se sentirá valorado y que todos sus esfuerzos son recompensados, aumentando su autoestima y provocando una mayor productividad de la empresa. (Chiavenato, 2017).

La tercera subcategoría es el **Liderazgo**, para poder motivar el liderazgo en la empresa debemos orientar adecuadamente a los colaboradores, delimitar las metas que se cumplirán en un rango de tiempo establecido, valorando el desempeño de cada uno para proveer de una retroalimentación adecuada si es que así se requiera, pero siempre bajo los términos del respeto a su juicio y criterio. (Chiavenato, 2017).

La cuarta subcategoría es el **Desarrollo**, se refiere al desarrollo que debe de aplicarse a los colaboradores en función de profundizar sus capacidades para ello se los entrena y capacita adecuadamente siempre resaltando los talentos con la finalidad de formar líderes vencedores que puedan utilizar todo su potencial. (Chiavenato, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para nuestra investigación, se empleó el **enfoque cualitativo** ya que aborda un profundo análisis de un número reducido de casos relevantes útiles para la investigación (Blaxter et. al, 2000). En nuestro estudio analizamos a una pequeña muestra que nos proporcionará la información necesaria para analizarla a detalle.

En cuanto al tipo de estudio, se utilizó el **tipo de estudio descriptivo**. En palabras de Niño (2022), su objeto es describir la realidad a través del análisis de las características más relevantes, situaciones que se presentan en el contexto de la problemática.

Por otro lado, en cuanto al diseño se señaló al **diseño No experimental**, ya que en nuestra investigación se aplicarán los instrumentos con la finalidad de estudiar la problemática tal como se presenta naturalmente de una manera objetiva (Fuentes- Doria et. al, 2020).

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

El presente estudio se realizó con la categoría denominada *Empowerment* y sus cuatro subcategorías: (1) Poder, (2) motivación, (3) liderazgo y (4) desarrollo. El análisis detallado se realiza en una matriz de categorías.

Dicha variable es de naturaleza cualitativa ya que está siendo mencionada en niveles o categorías (Castillo y Reyes, 2015).

3.3. Escenario de estudio

El presente trabajo tuvo como **población** a cuatro colaboradores de la empresa Micha Como afirma Chávez (2009), la población es la totalidad de individuos que tienen las mismas características en donde se generalizarán los resultados obtenidos por la muestra.

Como se llevó a toda la población de la empresa no tendremos una muestra. Puesto que Bernal (2010), indica que se seleccionará una muestra en la que se aplicarán los instrumentos que medirán a la variable. Es por esta razón que nuestro estudio no necesitará de una muestra de estudio.

3.4. Participantes

Los participantes de nuestra investigación fueron dos personas del staff y dos personas del área operativa de la empresa Micha, en las cuales se aplicarán las preguntas de la entrevista.

Tabla 1

Participantes de la investigación

Nombre	Cargo
Entrevistado 1	Administrador
Entrevistado 2	Jefe de operaciones
Entrevistado 3	Chofer
Entrevistado 4	Ayudante

Nota: Tomado de la base de datos de la empresa

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La **técnica** fue el armazón de todo el proceso de la investigación es el procedimiento que se debe realizar y que necesita de los **instrumentos**, pues son los que deben recoger la información pertinente (Baena, 2017).

Tabla 2

Relación de la variable con la técnica e instrumento utilizados

Variable	Técnica	Instrumento
Empowerment	Entrevista	Guía de entrevista

Para nuestra investigación hicimos uso de la técnica de la **entrevista** la cual se aplicará a nuestra muestra de estudio. Desde el punto de vista de Alvarez-Gayou (2009), la finalidad de esta técnica es comprender la información desde la perspectiva de los entrevistados. Por ello, los entrevistados son parte de la empresa que estamos investigando.

3.6. Procedimiento

En relación al procedimiento que se llevó a cabo, como ya lo habíamos señalado, hemos considerado realizar la entrevista a cuatro personas del directorio de la Empresa que son los que realizan los procesos de Empowerment con sus empleados para empoderar a su personal con las herramientas adecuadas que les permitan trabajar en un clima laboral agradable

Primer paso: Hemos diseñado las preguntas de la entrevista en base a los indicadores que se encuentran ubicados en el marco teórico de nuestra variable.

Segundo paso: Concertamos una cita con ellos, la misma que se realizará por la videoconferencia de Zoom y que nos proporcione la evidencia de las respuestas de nuestro instrumento.

3.7. Rigor científico

Se realizó un trabajo que cumplió con las expectativas, se pasó por los procesos de confiabilidad y validez cuantitativa (Hernández et. al., 2014). Pero para nuestro trabajo que está enmarcado bajo el enfoque cualitativo preferimos hablar del término "rigor".

3.8. Método de análisis de datos

Con los insumos producto de las respuestas de las preguntas se procedió a analizar la información. Para ello, se realizó lo siguiente:

Primer paso: Se analizó cada respuesta realizando una interpretación de cada una de ellas en función a cada pregunta.

Segundo paso: Se procedió a la comparación de las posturas de los cuatro informantes, estableciendo las posturas similares y opuestas que nos permitieron llegar a una conclusión.

3.9. Aspectos éticos

Los aspectos éticos que hemos considerado para nuestra investigación son: el nombre de nuestros informantes se mantuvo en reserva. Así también, consideramos otorgarles el crédito a todas aquellas ideas que hemos utilizado en la presente investigación citando y referenciando adecuadamente bajo las Normas del estilo Apa 7ma edición.

Nos aseguramos de que toda nuestra investigación realizada tenga originalidad, y que siguió los lineamientos de los documentos normativos de la universidad.

Por último, después de aplicar nuestro instrumento se procedió a analizar la información siguiendo las indicaciones de la Guía de Productos de Fin de Carrera donde se emitió juicio de valor objetivos que responden solo a la experiencia de nuestros informantes.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo con nuestro primer objetivo específico el cual fue, conocer la manifestación del poder como uno de los ejes del empowerment en la empresa de transportes Michá

- Comas 2022 el cual fue realizado en la presente investigación, por ello, La subcategoría poder la cual se dividió en tres partes, siendo los siguientes: delega autoridad a la persona correcta, confía en sus colaboradores, otorga libertad y autonomía. De la misma manera los resultados y respuestas de las entrevistas realizadas en la empresa de Transportes Michá resultaron de gran ayuda para la intención de la presente investigación.

Conforme a las entrevistas efectuadas de acuerdo a si se delega autoridad a la persona correcta en transportes michá, se realizó la siguiente pregunta que consistió en saber si se asigna autoridad al empleado de confianza para realizar las tareas encomendadas para ello se obtuvo como resultados que la mayoría de los entrevistados (Administrador, jefe de operaciones, Chofer y ayudante).

Indicaron que se tiene total confianza para que los empleados puedan dirigir las actividades diarias en el área operativa, el administrador le otorga la confianza para que el jefe de operaciones pueda dirigir y tomar decisiones en el área de trabajo, a su vez los choferes y ayudantes también la potestad para poder desenvolverse bajo su criterio y resolver problemas o contingencias que se puedan presentar en el trabajo, es decir que se delegan obligaciones de forma correcta logrando que los trabajadores puedan sentirse parte de la empresa, lo cual podemos observar en el siguiente párrafo.

“... Si, el jefe de operaciones tiene total confianza para dirigir las actividades diarias de los 8 trabajadores en campo...” (E1)

“... Si, a cada ayudante y chofer por unidad ...” (E2)

En base a las entrevistas obtenemos como resultado, que el administrador y el jefe de operaciones (dos de los cuatro entrevistados) Señalan que dan autoridad y

confianza para que sus empleados puedan realizar de manera óptima sus tareas diarias y semanales.

Con respecto a las entrevistas realizadas de acuerdo si la organización confía en sus colaboradores, se realizó la siguiente pregunta la cual fue, que procedimientos y actividades de su empresa deja en manos de sus empleados de confianza en los cuales el administrador y jefe de operaciones indican que delegan el control de requerimientos y distribución, a su vez indican que le deja el reportes y control diarios y semanales, consumo de petróleo y toda incidencia que pueda ocurrir en el día a sus empleados de confianza (choferes y ayudantes). Por lo tanto, podemos inferir que la empresa confía en sus colaboradores ya que cada uno tiene un rol importante para que el cumplimiento de labores y objetivos diarios lo cual podemos observar en el siguiente párrafo.

“... Control de requerimientos diarios y semanales, abastecimiento y distribución de agua potable...” (E1)

“... de reportar y llevar el control de viajes diario y consumo de petróleo, además de las incidencias en el día a día...” (E2)

“... Como chofer tengo la responsabilidad de manejar la unidad de transporte hasta el punto de requerimiento y que la distribución sea rápida y sin percances...” (E3)

“... El despacho de agua potable y las firmas de los consumidores finales al recibir su requerimiento...” (E4)

De acuerdo a las entrevistas realizadas en relación a si la empresa otorga libertad y autonomía, se preguntó si se permite que los colaboradores organicen su tiempo y planifiquen sus actividades, el administrador indicó que existe una planificación semanal laboral, a través de un cronograma que se deberá seguir, a pesar de ello en coordinación con el jefe de operaciones se les permite acomodar sus horarios los choferes y ayudantes, siempre y cuando cumplan con los requerimientos, lo cual podemos observar en el siguiente párrafo.

“...Si, el día domingo de cada semana se planifica la semana laboral con cronogramas de distribución...” (E1)

“... Si, aunque ya existe un cronograma, se les permite acomodar sus horarios, siempre y cuando cumplan con sus requerimientos...” (E2)

“... Como chofer tengo libertad de poder organizarme y planificar mis actividades diarias, siguiendo el cronograma semanal...” (E3)

“... Existe un cronograma de actividades diarias y semanales el cual es planificado con tiempo...” (E4)

Conforme con nuestro segundo objetivo específico el cual fue conocer la manifestación de la motivación como uno de los ejes del empowerment en la empresa de Transportes Micha - Comas 2022. En concordancia a la presente investigación con la subcategoría motivación la cual se dividieron en tres partes, siendo: reconoce el buen trabajo, recompensa a los colaboradores, reconoce su participación en los resultados. Por ende, las respuestas de los 4 entrevistados serán de vital importancia para la finalidad de esta investigación.

De acuerdo a las entrevistas que se realizaron según la parte de reconocer el buen trabajo en la empresa, se realizó la pregunta, publica los logros específicos a través de un “mural de la fama”, en la cual los 4 entrevistados indicaron no existía un “mural de la fama”, pero que sería bueno implementarlo, ya sea digital o presencial, para con ello poder reconocer cuando un trabajador tiene labores destacadas ya sea semanal o mensualmente.

“... No...” (E1)

“... No, ya que el trabajo es 100% en campo, pero sería bueno implementarlo digitalmente...” (E2)

Acorde con las entrevistas que se realizaron según la parte de recompensa a los colaboradores de la empresa Transportes Micha, se llevó a cabo la pregunta, felicita públicamente a sus colaboradores por sus logros, donde los colaboradores al ser consultados, el administrador y jefe de operaciones indicaron que felicitaban públicamente a sus colaboradores por su buen rendimiento o aportes al equipo de trabajo, a su vez el chofer y ayudante indicaron que recibían felicitaciones y que además se felicitaban en grupo entre compañeros cada vez que realizaban buenas acciones o tenían rendimientos destacados en el equipo, por ello, podemos deducir que existe un buen ambiente de trabajo lo cual podemos observar en el siguiente

párrafo.

“...Si, se le felicita públicamente por su buen desempeño o por algún aporte al grupo de trabajo...” (E1)

“...Claro, siempre cuando realizan un buen trabajo se felicita por su buena labor.” (E2)“...Nos felicitamos entre compañeros cada vez que logramos alcanzar o superar

nuestras metas.” (E3)

“...Nos felicitamos cada vez que uno logra sus objetivos...” (E4)

De acuerdo con las entrevistas realizadas según la parte de reconocer su participación en los resultados de la organización, se realizó la siguiente pregunta, Tiene un programa de participación en los resultados como forma de remuneración adicional, donde los trabajadores administrativos y del área operativa indicaron que la empresa contaba con un “ bono producción “ el cual se otorgaba para una unidad de cisterna en la cual labora un chofer y un ayudante, para logra obtener este bono la unidad tiene que lograr el mayor número de repartos mensuales de las 5 cisternas con las que cuenta la empresa de transportes, por lo tanto podemos inferir que mediante este bono se quiere lograr motivar, reconocer y remunerar a los trabajadores que mejor se desempeñen en el área operativa, lo cual podemos observar en el siguiente párrafo.

“... Bono producción: A los colaboradores que logren alcanzar el mayor número de repartos mensuales, se le otorgara un bono de 300 soles para chofer y 200 para el ayudante como incentivo...” (E1)

“... La empresa cuenta con el bono producción...” (E2)“... El bono producción...” (E3)

Conforme a nuestro tercer objetivo específico el cual fue conocer la manifestación del liderazgo como uno de los ejes del empowerment de la empresa de Transportes Micha – Comas 2022. En la presente investigación con la subcategoría liderazgo la cual se dividieron en cuatro partes, siendo: Brinda liderazgo, Define metas y objetivos, Evalúa el desempeño y proporciona retroalimentación. Por lo tanto, las respuestas de los entrevistados fueron de mucha importancia para la presente investigación.

De acuerdo con las entrevistas realizadas según la parte de brinda liderazgo,

se llevó a cabo la siguiente pregunta, Defiende la independencia del colaborador apoyando el uso de su potencial, donde los entrevistados indicaron que la organización les brindaba libertad e independencia para poder actuar y tomar decisiones en base a su criterio en el campo o zona de trabajo. Con lo cual podemos inferir que los colaboradores pueden desenvolverse sin presiones, explotando su potencial lo cual podemos observar en el siguiente párrafo.

“...Si, se les da la libertad y confianza para que tomen decisiones en el campo y puedan ellos mismos solucionar contingencias en el día a día...” (E1)

“... Si, como jefe de operaciones defiende la independencia de cada colaborador para que pueda explotar su potencial...” (E2)

“... Como chofer se nos da libertad e independencia para la toma de decisiones.” (E3)

“...Nos dan independencia para tomar decisiones en el día a día, como por ejemplo el poder elegir el orden de nuestros requerimientos diarios, según nuestro criterio para poder

Acorde con las entrevistas realizadas según la parte de define metas y objetivos en la empresa, se realizó la siguiente pregunta, Consigue que sus colaboradores se identifiquen con las metas y objetivos trazados y luchan por ellas, donde mencionan que la empresa de transportes micha logra que sus colaboradores se identifiquen y logran sus metas y objetivos mediante bonos por logro de objetivos, dándoles oportunidad de crecimiento en el área laboral, haciéndolos sentir parte importante de la organización, lo cual podemos observar en el siguiente párrafo.

“... Si, mediante bonos por logro de objetivos y dándoles oportunidad de crecimiento en el área laboral...” (E1)

“... Si, dándole poder e influencia en la toma de decisiones para que sientan parte importante de la organización...” (E2)

“...Yo me identifico con las metas trazadas, ya que tenemos un buen trato y las remuneraciones puntuales.” (E3)

“... Nos sentimos identificados, gracias al buen clima laboral...” (E4)

Acorde con las entrevistas realizadas según la parte de evalúa el

desempeño, se realizó la siguiente pregunta, El rendimiento de los colaboradores es el anhelado en base a las metas planteadas, donde los entrevistados indican que gracias a que existe una buena planificación, seguimiento y control diario y semanal el rendimiento de los colaboradores casi siempre es el esperado, y si no es así se conversa y se le hace un seguimiento para ver el porqué de su baja en rendimiento, lo cual podemos observar en el siguiente párrafo.

“...Si, además que se le hace un seguimiento y acompañamiento diario y semanal para que puedan cumplir con sus metas...” (E1)

“...Casi siempre, y si no es así, se tiene una conversación con el colaborador para encontrar la solución y pueda rendir en base a las metas...” (E2)

“... Si, en su mayoría se dan las metas proyectadas y en ocasiones hasta se superan.” (E3)

“... Casi siempre, nos esforzamos para cumplir con las metas planteadas....” (E4)

De acuerdo con las entrevistas realizadas según la parte de proporcionar retroalimentación, se llevó a cabo la siguiente pregunta, proporciona un feedback sobre los puntos fuertes y las áreas de mejora de los colaboradores, donde indicaron que semanalmente, exactamente los días domingo el equipo de trabajo se reúne para evaluar el desempeño de la semana, en que puntos se puede mejorar realizando un feedback grupal de área operativa que es donde se da la mayoría del trabajo, además de que en el día a día también se evalúan los puntos de mejora entre compañeros, lo cual podemos observar en el siguiente párrafo.

“... Si, se hace un feedback entre compañeros del área operativa para poder evaluar mejoras en beneficio de ellos y la empresa...” (E1)

“... Si, semanalmente se hace un feedback para evaluar puntos de mejora...” (E2) “... Constantemente, nuestro jefe de operaciones nos da un feedback de nuestro

trabajo y áreas en que mejorar...” (E3)

“...En las reuniones semanales hay un feedback grupal y además ayudante y choferos hacemos autocríticas para poder mejorar en el área de trabajo...” (E4)

Conforme a nuestro cuarto objetivo específico conocer la manifestación del

desarrollo como uno de los ejes del empowerment de la empresa de Transportes Micha – Comas 2022. En la actual investigación con la subcategoría desarrollo, la cual se dividió en tres partes, Siendo: Desarrollar competencias, Entrena y desarrolla a lostalentos y Comparte conocimiento. Por lo cual la respuesta de los entrevistados es de vital importancia para la presente investigación.

De acuerdo a las entrevistas realizadas, según la parte desarrollar competencias, se realizó la siguiente pregunta planifica planes de entrenamiento dentro de la empresa para potencializar las competencias de los trabajadores, donde indicaron que a los nuevos trabajadores ya sea choferes o ayudantes se les da una semana previa de instrucción antes de ingresar a laborar para que no entren a trabajar sin conocer sus funciones, con esto se evitan retrasos y contratiempos ya que con la instrucción en campo entran con conocimiento, también indicaron que semanalmente los días lunes antes de empezar la semana laboral se realizan 10 minutos de capacitación sobre riesgo y salud en el trabajo, esto para evitar incidentes y accidentes, ya que la zona de trabajo donde distribuyen el agua potable casi siempre es terreno accidentado, lo cual podemos observar en el siguiente párrafo.

“...Si, se realizan capacitaciones de riesgo y salud en el trabajo semanalmente todos los domingos, en la cual se evalúan los incidentes de la semana anterior...”(E1)

“...Si, una semana de instrucción a los nuevos trabajadores y capacitaciones de riesgo y salud en el trabajo semanalmente...” (E2)

“...Capacitaciones de riesgo y salud en el trabajo semanalmente los días lunes antes de empezar la semana laboral...” (E4)

De acuerdo con las entrevistas realizadas, Según la parte entrena y desarrolla, se realizó la siguiente pregunta prepara a los colaboradores talentosos en la ejecución de diversas tareas, dicho esto indicaron que se ubican a los trabajadores con mejor desempeño, criterio para solución de problemas y toma de decisiones a los cuales se les va encomendando labores a realizar, diferentes a las de sus funciones normales, para que el día que tengan que reemplazar a un compañero, ya sea por motivos de salud, de fuerza mayor, alguna renuncia o vacaciones, lo puedan hacer sin problemas, lo cual podemos observar en el siguiente párrafo.

“... Si, mediante su trabajo se ubica a los trabajadores con mejor criterio para tomade decisiones y se le va encomendando tareas a realizar...” (E1)

“...SI, se prepara a los colaboradores con mejor desempeño para que puedan realizar funciones como las mías (jefe de operaciones), el día que tenga que faltar...”(E2)

“... Nos preparan para resolver diversas tareas aparte de las operativas...” (E3)

“... Se preparan a los colaboradores con talento, para realizar distintas tareas, nosolo operativas sino también de control...” (E4)

De acuerdo con las entrevistas realizadas, según la parte comparte conocimiento, se realizó la siguiente pregunta entabla conversaciones casuales de forma asertiva propiciando el intercambio de conocimiento, dicho lo anterior los entrevistados señalaron existe un buen clima laboral, una comunicación fluida entre todas las áreas, donde desde ayudantes y choferes hasta administrativos tienen comunicación asertiva y de manera horizontal sin divisiones por área, por lo tanto los colaboradores de cualquier área pueden expresar sus ideas con total confianza, lo cualpodemos observar en el siguiente párrafo.

“... Si, siempre se busca crear un buen ambiente laboral y generar la confianzapara que el colaborador pueda opinar y proponer el cómo mejorar en el área laboral...” (E1)

“... Si, todos los días, existe una comunicación fluida con todos los choferes y ayudantes...” (E2)

“... Si en la organización existe un buen clima, por ende, todos tenemos una buenacomunicación e intercambiamos experiencias en el día a día...” (E3)

“... Si, existe buena comunicación con todas las áreas de la empresa donde intercambiamos conocimiento e ideas...” (E4)

DISCUSIÓN

En esta parte del estudio discutiremos los resultados obtenidos en estatesis. Para ello es pertinente conocer el objetivo general de esta investigación conocer el impacto que tiene la aplicación del empowerment en la empresa de transportes

micha, Comas, 2022. Los resultados se obtuvieron de manera ordenada por categoría y se contrastaron con los autores mencionados en el marco teórico.

Subcategoría 1: Poder

Donde podemos observar que la mayoría de los encuestados indicaron que confiaba plenamente en los trabajadores de todas las áreas para administrar las operaciones diarias del alcance y, a su vez, delegan funciones a sus colaboradores, creando así confianza. Los administradores indicaron que tienen un horario de trabajo semanal con horas a seguir. Sin embargo, se les permiten a los trabajadores en general ajustar sus horarios siempre y cuando se cumplan los requerimientos diarios en coordinación con su jefe de operaciones. En Huancayo, Leyva y Vilcas (2021) en su tesis “El empowerment y la productividad laboral de los colaboradores de la zona 1 de la CMAC Huancayo S.A. – 2020 “nos recomienda plantear a las organizaciones la utilización de una política de soberanía para aquellos colaboradores que tengan un grado elevado en sus indicadores de productividad (cumplimiento de metas) a lo largo del año, con estas políticas se estaría brindando mucho más independencia, poder y responsabilidad para regular sus tácticas y estrategias utilizadas en sus labores produciendo un alto grado de compromiso y a la vez estimular sus grados de productividad. Asimismo, en Chiclayo, Chávez (2019) en su tesis “El empowerment como herramienta administrativa para incrementar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa transportes Chiclayo s.a.- 2019”. Nos dice que como colaboración auto administrados según sus actividades donde tengan la función de tomar elecciones autónomas frente a cualquier situación, sintiéndose involucrados las metas de la compañía. Por lo tanto, los jefes tienen que encargar poder para tomar elecciones y resolver problemas internos, según las ocupaciones y plazos establecidos para poder generar autonomía en ellos. Por otro lado, a juicio de Kiernan (1998), facultar es otorgar el poder necesario a los colaboradores para que se sientan libres de desarrollarse poniendo en práctica todas sus habilidades y destrezas, así como su creatividad

Subcategoría 2: Motivación

Al ser consultados, dijeron que no existe un “Muro de la Fama”, pero que sería mejor implementarlo de manera digital o presencial para identificarlos y darles un reconocimiento en su trabajo y dijeron que felicitan públicamente a sus socios por

el buen desempeño o aporte. Los equipos de trabajo tienen un plan de desempeño compartido como recompensas adicionales, y los gerentes y las unidades de negocios dicen que la empresa tiene "bonos de producción" los cuales sirven para motivar a sus empleados. En Moyobamba, Villa (2019) en su tesis "El empowerment en el compromiso organizacional en las empresas comerciales de la ciudad de Moyobamba, 2018". Nos dice que varios de los colaboradores sienten una obligación de quedarse dentro de la organización, en el sentido de ser beneficiado por las ventajas y políticas internas que los acogen de buena manera (como ejemplificando el horario, el tipo de contrato, etc.). Esta magnitud relega al compromiso constante y al afectivo, debido a que orienta la ganancia de los empleados a recursos efímeros que tienen la posibilidad de o no transformarse en esenciales a extenso plazo, lo cual no garantiza el proceso de continuidad en el tiempo de los empleados. Es por ello que es de vital importancia que los trabajadores se sientan parte de la empresa, ya que si solo están por beneficios económicos no podrán explotar al máximo su potencial, por ende, la organización no estaría recibiendo el 100% de su trabajador.

Subcategoría 3: Liderazgo

Por otro lado manifestaron que la organización les dio libertad e independencia para actuar y tomar decisiones en base a su criterio en este campo o ámbito laboral, la organización permitió a sus trabajadores identificarse, lograr sus objetivos y con la ayuda de bonos, dándoles la oportunidad para crecer en el campo laboral, los colaboradores casi siempre se desempeñaron como se esperaba, gracias a una buena planificación, supervisión, control diario y semanal, justo los domingos los equipos de trabajo se reúnen para evaluar el desempeño de la semana, donde se pueden realizar mejoras a través de la retroalimentación grupal. en el área de operaciones donde se realiza la mayor parte del trabajo, como podemos ver, se resalta el compromiso de los colaboradores. Como dice Arata (2005), el empowerment es la autorización que se otorga a los colaboradores para alcanzar resultados adecuados ya que ellos mismos se sienten comprometidos con la empresa porque la sienten como suya. Algo similar ocurre desde el punto de vista de Wilson (2000), quien explica que en lugar de controlar a los colaboradores se debe conceder el derecho que tener voz y voto en relación a la manera de realizar sus distintas obligaciones. Dentro de este marco, Kanter (1983) manifiesta que

existen algunos principios que indican que facultar a los colaboradores potenciará sus habilidades, y los más importantes son: (a) Conceder a nuestros colaboradores un trabajo que los haga sentir importantes y valiosos, (b) Dar a los colaboradores una total autonomía e independencia para que se desarrollen dentro de su zona de confort, (c) Facultar a los colaboradores que sean capaces de tomar decisiones sobre los procedimientos a seguir, (d) Hacer visible a los colaboradores que destacan reconociéndoles su valía

Subcategoría 4: Desarrollo

Finalmente, respecto a los nuevos empleados, ya sean choferes o ayudantes, se les instruye una semana antes de iniciar labores para que no vengan a laborar sin conocer su función, se hace una capacitación de 10 minutos en riesgo y salud en el trabajo para evitar accidentes e incidentes, se localiza a empleados con excelente desempeño, estándares de solución de problemas y toma de decisiones, se les asignan tareas diferentes a sus funciones normales de trabajo. Para que puedan suplir a cualquier compañero por cualquier motivo, existe un buen ambiente de trabajo, comunicación fluida entre todas las áreas, comunicación segura y fluida en todas las áreas sin divisiones. En México, Calix, Martínez, Vigier y Núñez (2016) en su investigación manifiestan que el rol del empowerment es vital ya que permite agilizar el tiempo de las tareas porque los colaboradores actúan bajo su criterio utilizando las estrategias adecuadas y que mayor dominan en la realización de la tarea. Está comprobado que utilizarlo como herramienta de gestión aumenta los niveles de productividad de los colaboradores y ello a su vez aumenta los niveles de rentabilidad de la empresa. Asimismo, en México, Moreno y Esp. (2014) nos dice que ser competitivos ya no es un fácil en la era actual de las organizaciones, ellas tienen que volverlo realidad si pretenden seguir en el mundo de los negocios. Para esto, tienen que usar cada una de las tácticas a su alcance, incluyendo la tecnología, la cuales una herramienta fundamental para optimizar los tiempos y mejorar los procesos; sin embargo, para que la tecnología sea usada de manera correcta se debería disponer de un capital humano actualizado, constantemente en constante formación, que sea capaz de aprovechar al mayor dichas herramientas

A partir de los resultados de la tesis y en base al objetivo general, que

consistió en Conocer el impacto que tiene la aplicación del empowerment en la empresa de Transportes Micha – Comas 2022, se puede decir 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 y libertad para poder tomar decisiones y resolver problemas.

V. CONCLUSIONES

Primera, se concluye que el impacto que ha tenido la aplicación del empoderment en la empresa de Transportes Micha es positivo, 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.

Segunda, la manifestación del poder como uno de los ejes del empowerment en la empresa de Transportes Micha se maneja de manera asertiva y empática, ya que como se pudo observar en la presente investigación, se delegan funciones, se les da confianza y autonomía a los colaboradores para que puedan tomar decisiones en el día a día en base a su criterio, logrando con ello un compromiso importante de parte de los colaboradores la empresa.

Tercera, Se concluye que la manifestación de la motivación como uno de los ejes del empowerment en la empresa de Transportes Micha busca reconocer y recompensar de manera efectiva el buen desempeño y la participación activa de los colaboradores de manera pública con felicitaciones, reconocimiento de manera personal y también con una remuneración adicional a sus pagos por la buena producción que tengan durante sus labores de manera mensual y anual.

Cuarta, la manifestación del liderazgo como uno de los ejes de empowerment en la empresa de transportes Micha se da de manera óptima al apoyar la independencia de los colaboradores en sus labores diarias, para que puedan comprometerse y comprometerse con las metas y objetivos de la empresa, obteniendo así un buen rendimiento, además de la evaluación y seguimiento constante que se les da para poder evaluar su progreso, en que se puede mejorar, haciendo feedback entre compañeros y administrativos de la organización de manera semanal.

Quinta, se concluye que la manifestación del desarrollo como uno de los ejes de empowerment se da de manera efectiva mediante planes de entrenamiento dentro de la organización, preparando, entrenando y potencializando las habilidades y talentos de los colaboradores, asimismo existe una comunicación fluida entre todas las áreas lo que facilita el intercambio de opiniones y conocimiento entre compañeros.

VI. RECOMENDACIONES

Primera, se recomienda a la empresa de Transportes Micha seguir implementando la aplicación del empowerment de manera más profesional con capacitaciones, charlas y el apoyo constante hacia los colaboradores, con esto fomentar el empoderamiento del personal y así seguir impactando de manera positiva, incrementado la productividad de la organización.

Segunda, se recomienda involucrar cada vez más a los trabajadores en la toma de decisiones, delegándole más procedimientos y actividades en sus labores diaria, lo cual generara mayor confianza, mejoras, ahorro de costo y tiempo en los procesos del negocio.

Tercera, se recomienda implementar un “mural de la fama” en la organización el cual permita publicar los logros, cumpleaños y fechas importantes, para motivar, integrar y reconocer a los colaboradores, a su vez seguir con las felicitaciones públicas por buen desempeño y hacer un aumento del 20% en el bono de producción para incentivar la superación del logro de metas y objetivos.

Cuarta, se recomienda implementar charlas y capacitaciones de liderazgo y motivación de la mano de expertos en el tema de manera mensual en las reuniones de la organización para así mantener al personal motivado y con la autoestima alta, para que esto se vea reflejado en su trabajo, seguir dándoles libertad y confianza logrando que se identifiquen con las metas y objetivos y así lograr explotar al máximo su potencial

Quinta, se recomienda seguir con los planes de entrenamiento dentro de la organización para nuevos trabajadores y antiguos de manera teórica y en el campo de trabajo que es donde más se desarrollan en el día a día, premiar a los trabajadores con mejor desempeño con cursos gratis en el área que mejor se desarrollen ya sea operativa o administrativa, asimismo continuar con la comunicación fluida entre todas las áreas de la organización.

REFERENCIAS

- Álvarez-Gayou, J. L. (2009). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México: Paidós
- Amezcuca, E. L., Pérez, V. y Quiroz, E. M. (2019). El empowerment como estrategia de crecimiento del talento humano. *Ciencia administrativa* 1
<https://www.uv.mx/magerhto/files/2019/11/El-empowerment-como-estrategia-de-crecimiento-del-talento-humano.pdf>
- Arata, A. (2005). *Organización liviana y gestión participativa*. Santiago de Chile: Ril Editores
- Asgarnezhad Nouri, B., & Mir Mousavi, M. (2020). Effect of cooperative management on organizational agility with the mediating role of employee empowerment in public transportation sector. *Cuadernos De Gestión*, 20(2), 15–46. <https://doi.org/10.5295/cdg.170873ba>
- Baena, G. M. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Patria.
- Baloyi, K. Swanepoel, E & Venter, M (2019). *Inclusion of Mabopane youth-owned businesses into enterprise development programmes in Rosslyn Industrial Park | Journal of Public Administration*. (2019). Journal of Public Administration. <https://journals.co.za/doi/abs/10.10520/EJC-1bd9974152>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación
- Blaxter, L., Hughes, C. y Tight, M. (2000). *Cómo se hace una investigación*. Traducción Gabriela Ventureira. Barcelona: Gedisa.
- Cálix, C. G., Martínez, L. B., Vigier, H. P. & Nuñez, J. J. (2016). El Rol del Empowerment en el Éxito Empresarial. *Investigación administrativa*, 45(117) Recuperado en 01 de mayo de 2022, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S244876782016000100002&lng=es&tlng=es
- Castillo, C. y Reyes, B. (2015). *Guía metodología de proyectos de investigación social*. Ecuador: UPSE.

- Chávez, C. A. (2019). *Coaching y Empowerment en la empresa Stratton Perú S.A.C., Lima 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53742>
- Chavez, L. (2021). *El empowerment como herramienta administrativa para incrementar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Chiclayo S.A.- 2019*. [Tesis, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8659>
- Chávez, N. (2009). *Introducción a la investigación educativa*. Caracas: Universal.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (3a ed.). México D.F., México: McGraw - Hill.
- Fuentes-Doria, D.D., Toscano-Hernández, A. E., Malvaceda-Espinoza, E., Díaz, J.L. y Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Medellín: UPB. <http://hdl.handle.net/20.500.11912/6201>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Kanter, R. M. (1983). *The Change Masters: Innovation for Productivity in the American Corporation*. Nueva York: Simon & Schuster.
- Kiernan, M. J. (1998). *Mandamentos da Administracao do Século XXI*, Sao Paulo: Makron Books
- Leiva, K. L. y Vilcas, K. Y. (2021). *El empowerment y la productividad laboral de los colaboradores de la zona 1 de la CMAC Huancayo S. A. – 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10066>
- Mendoza, E., & Mendoza Y. (2016). *Marco teórico fundamental: la esencia de una familia empresaria*. En Mendoza, E., & Mendoza Y., *Tres claves de éxito de la familia empresaria* (pp. 1-46). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <http://hdl.handle.net/10757/620864>
- Mercado, G. J. y Huaranga, E. R. (2021). *Empowerment y engagement laboral en*

colaboradores de las empresas de transportes de la provincia de Tarma. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/7383>

Molina Martínez, R., Vázquez Olarra, G., & Ramírez Bedolla, M. (2009). Molina Martínez, Vázquez Olarra y Ramírez Bedolla, 2009): Molina Martínez, R., Vázquez Olarra G., RamírEmpowerment como elemento para el desarrollo Empresarial. INCEPTUM, Vol. IV, No. 6., 79 – 94.

Montoya-Ramírez, M. F., Ostos, J. & Saenz Arteaga, A. R. (2020). Role of empowerment and identification with work teams in innovation climate. RAE Revista de Administracao de Empresas, 60(3), 183-194. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020200302>

Moreno Meza, R. de J., & Esp, R. (2014). Empowerment, el liderazgo e innovación enempresas de servicios, como ventaja competitiva en medianas empresas del municipio de Tecomán, Colima, México. *Desarrollo Gerencial*, 6(2). <https://doi.org/10.17081/dege.6.2.468>

Niño, V. M. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.

Piguave-Bello, M. M., & Vegas-Meléndez, H. J. (2021). EMPOWERMENT COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA EFECTIVA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EQUIPOS DE TRABAJO: Artículo de investigación. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN* - ISSN: 2697-3456, 5(8), 21-38. <https://doi.org/10.46296/yc.v5i8edespen.0089>

Ríos-Manríquez, M., López-Mateo, C., & Leocádio Silva, Á. L. (2019). El capital humano como factor clave en el desempeño empresarial: una visión desde el empowerment. *GeSec: Revista de Gestao e Secretariado*, 10(3), 69–88. <https://doi.org/10.7769/gesec.v10i3.914>

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Decimo segunda ed.). México: Pearson Educación

Robinson, R. (1998). *Cómo crear empowerment. Planes de acción para crear, mantener o reenfocar los equipos de trabajo con empowerment*. Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill Latinoamericana

- Román, J. M. (2017). Empowerment estructural: potenciando la capacidad innovadora de las organizaciones. [Tesis de Maestría, Universidade Católica Portuguesa Centro Regional De Viseu]. <http://hdl.handle.net/10400.14/30747>
- Scott, C. D y Jaffe, D. T. (1994). *Empowerment: cómo otorgar poder y autoridad a suequipo de trabajo*. Iberoamerica
- Silva, C., & Loreto, M. (2009). *Scielo*. Obtenido de Empowerment: Proceso, Nivel y Contexto: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071822282004000200003
- Villa, C. A. (2019). *El empowerment en el compromiso organizacional en las empresas comerciales de la ciudad de Moyobamba, 2018*. [Tesis, Universidad CésarVallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29478>
- Wilson, T. (2000). *Manual del empowerment: Cómo conseguir lo mejor de tus colaboradores*. España: THAU, S.L. Editoria

ANEXOS

ANEXO N.º 1: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	SUB CATEGORÍAS EMERGENTES	ÍTEMS	CODIGOS	FUENTES Y PARTICIPANTES	MÉTODO		
¿Cómo se aplica el Empowerment en la empresa de transportes micha, Comas, 2022?,	Conocer el impacto que tiene la aplicación de empowerment en la empresa de transportes micha, Comas, 2022	EMPOWERMENT Al hablar de empowerment, nos estamos refiriendo a conceder el poder y responsabilidad a otras personas, es decir a nuestros colaboradores para que puedan tener autonomía en sus ideas, en su planificación y organización de actividades que realizan dentro de la empresa. Asimismo, produce el aumento de la autoestima ya que el colaborador puede desarrollarse según su criterio dentro de la organización (Chiavenato, 2017).	Poder	Delega autoridad a la persona correcta	Asigna autoridad a su empleado de confianza para realizar las tareas encomendadas	Técnica: Entrevista Instrumento: Guía de entrevista	4 miembros de la empresa: 2 del área administrativa y dos del área operativa	Enfoque: Cualitativo Tipo de investigación: Aplicada Diseño de investigación: Estudio Descriptivo		
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS			1. ¿Cómo se manifiesta el poder como eje del empowerment en la empresa de transportes Michá, Comas, 2022? 2. ¿Como se manifiesta la motivación como eje del empowerment en la empresa de transportes Michá, Comas, 2022? 3. ¿Como se manifiesta el liderazgo como eje del empowerment de la empresa de transportes Michá, Comas, 2022? 4. ¿Cómo se manifiesta el desarrollo como eje del empowerment de la empresa de transportes Michá, Comas, 2022?	1. Conocer la manifestación del poder como uno de los ejes del empowerment en la empresa de transportes micha, Comas 2022. 2. Conocer la manifestación de la motivación como uno de los ejes del empowerment en la empresa de transportes micha, Comas, 2022. 3. Conocer la manifestación del liderazgo como uno de los ejes del empowerment de la empresa de transportes Michá – Comas 2022. 4. Conocer la manifestación del desarrollo como uno de los ejes del empowerment de la empresa de transportes micha, Coma, 2022				Confía en sus colaboradores	Qué procedimientos y actividades de su empresa deja en manos de sus empleados de confianza
									Otorga Libertad y autonomía	Permite que ellos organicen su tiempo y planifiquen sus actividades
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS		1. ¿Cómo se manifiesta el poder como eje del empowerment en la empresa de transportes Michá, Comas, 2022? 2. ¿Como se manifiesta la motivación como eje del empowerment en la empresa de transportes Michá, Comas, 2022? 3. ¿Como se manifiesta el liderazgo como eje del empowerment de la empresa de transportes Michá, Comas, 2022? 4. ¿Cómo se manifiesta el desarrollo como eje del empowerment de la empresa de transportes Michá, Comas, 2022?	Motivación	Reconoce el buen trabajo				Publica los logros específicos a través de un “mural de la fama”	
					Recompensa a los colaboradores				Felicita públicamente a sus colaboradores por sus logros	
					Reconoce su participación en los resultados				Tiene un programa de participación en los resultados como forma de remuneración adicional	
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS		1. ¿Cómo se manifiesta el poder como eje del empowerment en la empresa de transportes Michá, Comas, 2022? 2. ¿Como se manifiesta la motivación como eje del empowerment en la empresa de transportes Michá, Comas, 2022? 3. ¿Como se manifiesta el liderazgo como eje del empowerment de la empresa de transportes Michá, Comas, 2022? 4. ¿Cómo se manifiesta el desarrollo como eje del empowerment de la empresa de transportes Michá, Comas, 2022?	Liderazgo	Brinda liderazgo				Defiende la independencia del colaborador apoyando el uso de su potencial	
					Define metas y objetivos				Consigue que sus colaboradores se identifiquen con las metas y objetivos trazados y luchen por ellas	
					Evalúa el desempeño				El rendimiento de los colaboradores es el anhelado en base a las metas planteadas	
					Proporciona retroalimentación				Proporciona un feedback sobre los puntos fuertes y las áreas de mejora de los colaboradores	
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS		1. ¿Cómo se manifiesta el poder como eje del empowerment en la empresa de transportes Michá, Comas, 2022? 2. ¿Como se manifiesta la motivación como eje del empowerment en la empresa de transportes Michá, Comas, 2022? 3. ¿Como se manifiesta el liderazgo como eje del empowerment de la empresa de transportes Michá, Comas, 2022? 4. ¿Cómo se manifiesta el desarrollo como eje del empowerment de la empresa de transportes Michá, Comas, 2022?	Desarrollo	Desarrollar competencias				Planifica planes de entrenamiento dentro de la empresa para potencializar las competencias de los trabajadores	
					Entrena y desarrolla a los talentos				Prepara a los colaboradores talentosos en la ejecución de diversas tareas	
		Comparte conocimiento			Entabla conversaciones casuales de forma asertiva propiciando el intercambio de conocimiento					

ANEXO N.º 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

GUÍA DE ENTREVISTA

Elaborado por Micha Ruiz, Martin Humberto n° de código de alumno 6700033860

INSTRUCCIONES: Este es un inventario, el cual permite interpretar, describir y conocer la característica del empowerment en la empresa de transporte micha, Comas, 2022; a través de su categoría: Empowerment. A continuación, se mostrará para cada componente un número de enunciados y/o indicaciones, los cuales serán respondidos de acuerdo a las observaciones del investigador.

CATEGORÍA 1: EMPOWERMENT			
Nº	SUB CATEGORIAS EMERGENTES	ENUNCIADOS	RESPUESTAS
1.	Delega autoridad a la persona correcta	Asigna autoridad a su empleado de confianza para realizar las tareas encomendadas	
2.	Confía en sus colaboradores	Qué procedimientos y actividades de su empresa deja en manos de sus empleados de confianza	
3.	Otorga libertad y autonomía	Permite que ellos organicen su tiempo y planifiquen sus actividades	
4.	Reconoce el buen trabajo	Publica los logros específicos a través de un "mural de la fama"	
5.	Recompensa a los colaboradores	Felicita públicamente a sus colaboradores por sus logros	
6.	Reconoce su participación en los resultados	Tiene un programa de participación en los resultados como forma de remuneración adicional	
7.	Brinda liderazgo	Defiende la independencia del colaborador apoyando el uso de su potencial	
8.	Define metas y objetivos	Consigue que sus colaboradores se identifiquen con las metas y objetivos trazados y luchen por ellas	
9.	Evalúa el desempeño	El rendimiento de los colaboradores es el anhelo en base a las metas planteadas	
10.	Proporciona retroalimentación	Proporciona un feedback sobre los puntos fuertes y las áreas de mejora de los colaboradores	
11.	Desarrollar competencias	Planifica planes de entrenamiento dentro de la empresa para potencializar las competencias de los trabajadores	
12.	Entrena y desarrolla a los talentos	Prepara a los colaboradores talentosos en la ejecución de diversas tareas	
13.	Comparte conocimiento	Entabla conversaciones casuales de forma asertiva propiciando el intercambio de conocimiento	

¡Gracias por su colaboración!

**CATEGORÍA 1:
EMPOWERMENT**

CARGO: ADMINISTRADOR

N°	INDICADORES	ENUNCIADOS	RESPUESTAS
1.	Delega autoridad a la persona correcta	¿Asigna autoridad a su empleado de confianza para realizar las tareas encomendadas?	Si, el jefe de operaciones tiene total confianza para dirigir las actividades diarias de los 8 trabajadores en campo.
2.	Confía en sus colaboradores	¿Qué procedimientos y actividades de su empresa deja en manos de sus empleados de confianza?	Control de requerimientos diarios y semanales, abastecimiento y distribución de agua potable.
3.	Otorga libertad y autonomía	¿Permite que ellos organicen su tiempo y planifiquen sus actividades?	Si, el día domingo de cada semana se planifica la semana laboral con cronogramas de distribución.
4.	Reconoce el buen trabajo	¿Publica los logros específicos a través de un "mural de la fama"?	No
5.	Recompensa a los colaboradores	¿Felicitó públicamente a sus colaboradores por sus logros?	Si, se le felicita públicamente por su buen desempeño o por algún aporte al grupo de trabajo.
6.	Reconoce su participación en los resultados	¿Tiene un programa de participación en los resultados como forma de remuneración adicional?	Bono producción: A los colaboradores que logren alcanzar el mayor número de repartos mensuales, se le otorgara un bono de 300 soles para chofer y 200 para el ayudante como incentivo
7.	Brinda liderazgo	¿Defiende la independencia del colaborador apoyando el uso de su potencial?	Si, se les da la libertad y confianza para que tomen decisiones en el campo y puedan ellos mismos solucionar contingencias en el día a día.
8.	Define metas y objetivos	¿Consigue que sus colaboradores se identifiquen con las metas y objetivos trazados y luchen por ellas?	Si, mediante bonos por logro de objetivos y dándoles oportunidad de crecimiento en el área laboral.
9.	Evalúa el desempeño	¿El rendimiento de los colaboradores es el anhelado en base a las metas planteadas?	Si, además que se le hace un seguimiento y acompañamiento diario y semanal para que puedan cumplir con sus metas.
10.	Proporciona retroalimentación	¿Proporciona un feedback sobre los puntos fuertes y las áreas de mejora de los colaboradores	Si, se hace un feedback entre compañeros del área operativa para poder evaluar mejoras en beneficio de ellos y la empresa.
11.	Desarrollar competencias	¿Planifica planes de entrenamiento dentro de la empresa para potencializar las competencias de los trabajadores?	Si, se realizan capacitaciones de riesgo y salud en el trabajo semanalmente todos los domingos, en la cual se evalúan los incidentes de la semana anterior.
12.	Entrena y desarrolla a los talentos	¿Prepara a los colaboradores talentosos en la ejecución de diversas tareas?	Si, mediante su trabajo se ubica a los trabajadores con mejor criterio para toma de decisiones y se le va encomendando tareas a realizar.
13.	Comparte conocimiento	¿Entabla conversaciones casuales de forma asertiva propiciando el intercambio de conocimiento?	Si, siempre se busca crear un buen ambiente laboral y generar la confianza para que el colaborador pueda opinar y proponer el cómo mejorar en el área laboral.

CATEGORÍA 1: EMPOWERMENT

CARGO: JEFE DE OPERACIONES

N° 2	INDICADORES	ENUNCIADOS	RESPUESTAS
1.	Delega autoridad a la persona correcta	¿Asigna autoridad a su empleado de confianza para realizar las tareas encomendadas?	Si, a cada ayudante y chofer por unidad.
2.	Confía en sus colaboradores	¿Qué procedimientos y actividades de su empresa deja en manos de sus empleados de confianza?	de reportar y llevar el control de viajes diario y consumo de petróleo, además de las incidencias en el día a día.
3.	Otorga libertad y autonomía	¿Permite que ellos organicen su tiempo y planifiquen sus actividades?	Si, aunque ya existe un cronograma, se les permite acomodar sus horarios, siempre y cuando cumplan con sus requerimientos
4.	Reconoce el buen trabajo	¿Publica los logros específicos a través de un “mural de la fama”?	No, ya que el trabajo es 100% en campo, pero sería bueno implementarlo digitalmente.
5.	Recompensa a los colaboradores	¿Felicitas públicamente a sus colaboradores por sus logros?	Claro, siempre cuando realizan un buen trabajo se felicita por su buena labor.
6.	Reconoce su participación en los resultados	¿Tiene un programa de participación en los resultados como forma de remuneración adicional?	La empresa cuenta con el bono producción.
7.	Brinda liderazgo	¿Defiende la independencia del colaborador apoyando el uso de su potencial?	Si, como jefe de operaciones definiendo la independencia de cada colaborador para que pueda explotar su potencial.
8.	Define metas y objetivos	¿Consigue que sus colaboradores se identifiquen con las metas y objetivos trazados y luchen por ellas?	Si, dándole poder e influencia en la toma de decisiones para que sientan parte importante de la organización.
9.	Evalúa el desempeño	¿El rendimiento de los colaboradores es el anhelado en base a las metas planteadas?	Casi siempre, y si no es así, se tiene una conversación con el colaborador para encontrar la solución y pueda rendir en base a las metas.
10.	Proporciona retroalimentación	¿Proporciona un feedback sobre los puntos fuertes y las áreas de mejora de los colaboradores	Si, semanalmente se hace un feedback para evaluar puntos de mejora.
11.	Desarrollar competencias	¿Planifica planes de entrenamiento dentro de la empresa para potencializar las competencias de los trabajadores?	Si, una semana de instrucción a los nuevos trabajadores y capacitaciones de riesgo y salud en el trabajo semanalmente.
12.	Entrena y desarrolla a los talentos	¿Prepara a los colaboradores talentosos en la ejecución de diversas tareas?	Si, se prepara a los colaboradores con mejor desempeño para que puedan realizar funciones con las más (jefe de operaciones), el día que tenga que faltar.
13.	Comparte conocimiento	¿Entabla conversaciones casuales de forma asertiva propiciando el intercambio de conocimiento?	Si, todos los días, existe una comunicación fluida con todos los choferes y ayudantes.


CATEGORÍA 1: EMPOWERMENT

CARGO: CHOFER


N° 3	INDICADORES	ENUNCIADOS	RESPUESTAS
1.	Delega autoridad a la persona correcta	¿Asigna autoridad a su empleado de confianza para realizar las tareas encomendadas?	No tengo empleados a mi cargo.
2.	Confía en sus colaboradores	¿Qué procedimientos y actividades de su empresa deja en manos de sus empleados de confianza?	Como chofer tengo la responsabilidad de manejar la unidad de transporte hasta el punto de requerimiento y que la distribución sea rápida y sin percances.
3.	Otorga libertad y autonomía	¿Permite que ellos organicen su tiempo y planifiquen sus actividades?	Como chofer tengo libertad de poder organizarme y planificar mis actividades diarias, siguiendo el cronograma semanal.
4.	Reconoce el buen trabajo	¿Publica los logros específicos a través de un "mural de la fama"?	No tenemos un mural de la fama.
5.	Recompensa a los colaboradores	¿Felicitas públicamente a sus colaboradores por sus logros?	Nos felicitamos entre compañeros cada vez que logramos alcanzar o superar nuestras metas.
6.	Reconoce su participación en los resultados	¿Tiene un programa de participación en los resultados como forma de remuneración adicional?	El bono producción.
7.	Brinda liderazgo	¿Defiende la independencia del colaborador apoyando el uso de su potencial?	Como chofer se nos da libertad e independencia para la toma de decisiones.
8.	Define metas y objetivos	¿Consigue que sus colaboradores se identifiquen con las metas y objetivos trazados y luchen por ellas?	Yo me identifico con las metas trazadas, ya que tenemos un buen trato y las remuneraciones puntuales.
9.	Evalúa el desempeño	¿El rendimiento de los colaboradores es el anhelado en base a las metas planteadas?	Si, en su mayoría se dan las metas proyectadas y en ocasiones hasta se superan.
10.	Proporciona retroalimentación	¿Proporciona un feedback sobre los puntos fuertes y las áreas de mejora de los colaboradores	Constantemente, nuestro jefe de operaciones nos da un feedback de nuestro trabajo y áreas en que mejorar.
11.	Desarrollar competencias	¿Planifica planes de entrenamiento dentro de la empresa para potencializar las competencias de los trabajadores?	Capacitaciones de riesgo y salud en el trabajo.
12.	Entrena y desarrolla a los talentos	¿Prepara a los colaboradores talentosos en la ejecución de diversas tareas?	Nos preparan para resolver diversas tareas aparte de las operativas.
13.	Comparte conocimiento	¿Entabla conversaciones casuales de forma asertiva propiciando el intercambio de conocimiento?	Si en la organización existe un buen clima, por ende, todos tenemos una buena comunicación e intercambiamos experiencias en el día a día.

CATEGORÍA 1: EMPOWERMENT			
CARGO: AYUDANTE			
N° 4	INDICADORES	ENUNCIADOS	RESPUESTAS
1.	Delega autoridad a la persona correcta	¿Asigna autoridad a su empleado de confianza para realizar las tareas encomendadas?	No tengo empleados a cargo.
2.	Confía en sus colaboradores	¿Qué procedimientos y actividades de su empresa deja en manos de sus empleados de confianza?	El despacho de agua potable y las firmas de los consumidores finales al recibir su requerimiento.
3.	Otorga libertad y autonomía	¿Permite que ellos organicen su tiempo y planifiquen sus actividades?	Existe un cronograma de actividades diarias y semanales el cual es planificado con tiempo.
4.	Reconoce el buen trabajo	¿Publica los logros específicos a través de un “mural de la fama”?	No existe
5.	Recompensa a los colaboradores	¿Felicitas públicamente a sus colaboradores por sus logros?	Nos felicitamos cada vez que uno logra sus objetivos.
6.	Reconoce su participación en los resultados	¿Tiene un programa de participación en los resultados como forma de remuneración adicional?	El bono producción
7.	Brinda liderazgo	¿Defiende la independencia del colaborador apoyando el uso de su potencial?	Nos dan independencia para tomar decisiones en el día a día, como por ejemplo el poder elegir el orden de nuestros requerimientos diarios, según nuestro criterio.
8.	Define metas y objetivos	¿Consigue que sus colaboradores se identifiquen con las metas y objetivos trazados y luchen por ellas?	Nos sentimos identificados, gracias al buen clima laboral.
9.	Evalúa el desempeño	¿El rendimiento de los colaboradores es el anhelado en base a las metas planteadas?	Casi siempre, nos esforzamos para cumplir con las metas planteadas.
10.	Proporciona retroalimentación	¿Proporciona un feedback sobre los puntos fuertes y las áreas de mejora de los colaboradores	En las reuniones semanales hay un feedback grupal y además ayudante y chofer nos hacemos autocriticas para poder mejorar en el área de trabajo.
11.	Desarrollar competencias	¿Planifica planes de entrenamiento dentro de la empresa para potencializar las competencias de los trabajadores?	Capacitaciones de riesgo y salud en el trabajo semanalmente.
12.	Entrena y desarrolla a los talentos	¿Prepara a los colaboradores talentosos en la ejecución de diversas tareas?	Se preparan a los colaboradores con talento, para realizar distintas tareas, no solo operativas sino también de control.
13.	Comparte conocimiento	¿Entabla conversaciones casuales de forma asertiva propiciando el intercambio de conocimiento?	Si, existe buena comunicación con todas las áreas de la empresa donde intercambiamos conocimiento e ideas.


ANEXO N.º 3: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

EL EMPOWERMENT EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE MICHA - COMAS 2022.							
Apellidos y Nombres del investigador: Micha Ruiz, Martin Humberto.							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. LINO GAMARRA, Edgar Laureano							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	SUBCATEGORÍAS EMERGENTES	ÍTEM PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
EMPOWERMENT	PODER	Delega autoridad a la persona correcta	Asigna autoridad a su empleado de confianza para realizarlas tareas encomendadas		X		
		Confía en sus colaboradores	Qué procedimientos y actividades de su empresa deja en manos de sus empleados de confianza		X		
		Otorga Libertad y autonomía	Permite que ellos organicen su tiempo y planifiquen sus actividades		X		
	MOTIVACIÓN	Reconoce el buen trabajo	Publica los logros específicos a través de un "mural de la fama"		X		
		Recompensa a los colaboradores	Felicita públicamente a sus colaboradores por sus logros		X		
		Reconoce su participación en los resultados	Tiene un programa de participación en los resultados como forma de remuneración adicional		X		
	LIDERAZGO	Brinda liderazgo	Defiende la independencia del colaborador apoyando el uso de su potencial		X		
		Define metas y objetivos	Consigue que sus colaboradores se identifiquen con las metas y objetivos trazados y luchen por ellas		X		
		Evalúa el desempeño	El rendimiento de los colaboradores es el anhelado en base a las metas planteadas		X		
		Proporciona retroalimentación	Proporciona un feedback sobre los puntos fuertes y las áreas de mejora de los colaboradores		X		
	DESARROLLO	Desarrollar competencias	Planifica planes de entrenamiento dentro de la empresa para potencializar las competencias de los trabajadores		X		
		Entrena y desarrolla a los talentos	Prepara a los colaboradores talentosos en la ejecución de diversas tareas		X		
Comparte conocimiento		Entabla conversaciones casuales de forma asertiva propiciando el intercambio de conocimiento		X			
Firma del experto:			Fecha: <u>11</u> / <u>06</u> / <u>2022</u>				
 Dr. Lino Gamarra Edgar Laureano							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, sólo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

EL EMPOWERMENT EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE MICHA - COMAS 2022.							
Apellidos y Nombres del investigador: Michá Ruiz, Martín Humberto.							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. DÁVILA ARENAZA, Víctor Demetrio							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	SUBCATEGORÍA S EMERGENTES	ÍTEM PREGUNTA	SI CUMPLE	NO CUMPL	OBSERVACION / SUGERENCIAS	
EMPOWERMENT	PODER	Delega autoridad a la persona correcta	Asigna autoridad a su empleado de confianza para realizarlas tareas encomendadas	X			
		Confía en sus colaboradores	Qué procedimientos y actividades de su empresa deja en manos de sus empleados de confianza	X			
		Otorga Libertad y autonomía	Permite que ellos organicen su tiempo y planifiquen sus actividades	X			
	MOTIVACIÓN	Reconoce el buen trabajo	Publica los logros específicos a través de un "mural de la fama"	X			
		Recompensa a los colaboradores	Felicita públicamente a sus colaboradores por sus logros	X			
		Reconoce su participación en los resultados	Tiene un programa de participación en los resultados como forma de remuneración adicional	X			
	LIDERAZGO	Brinda liderazgo	Defiende la independencia del colaborador apoyando el uso de su potencial	X			
		Define metas y objetivos	Consigue que sus colaboradores se identifiquen con las metas y objetivos trazados y luchan por ellas	X			
		Evalúa el desempeño	El rendimiento de los colaboradores es el anhelado en base a las metas planteadas	X			
		Proporciona retroalimentación	Proporciona un feedback sobre los puntos fuertes y las áreas de mejora de los colaboradores	X			
	DESARROLLO	Desarrollar competencias	Planifica planes de entrenamiento dentro de la empresa para potencializar las competencias de los trabajadores	X			
		Entrena y desarrolla a los talentos	Prepara a los colaboradores talentosos en la ejecución de diversas tareas	X			
Comparte conocimiento		Entabla conversaciones casuales de forma asertiva propiciando el intercambio de conocimiento	X				
Firma del experto:			Fecha: <u> 17 </u> / <u> 06 </u> / <u> 2022 </u>				
							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, sólo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

EL EMPOWERMENT EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE MICHA - COMAS 2022.								
Apellidos y Nombres del investigador: Micha Ruiz, Martin Humberto.								
Apellidos y Nombres del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel César.								
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO				
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	SUBCATEGORÍAS EMERGENTES	ÍTEM PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
EMPOWERMENT	PODER	Delega autoridad a la persona correcta	Asigna autoridad a su empleado de confianza para realizarlas tareas encomendadas		X			
		Confía en sus colaboradores	Qué procedimientos y actividades de su empresa deja en manos de sus empleados de confianza		X			
		Otorga Libertad y autonomía	Permite que ellos organicen su tiempo y planifiquen sus actividades		X			
	MOTIVACIÓN	Reconoce el buen trabajo	Publica los logros específicos a través de un "mural de la fama"		X			
		Recompensa a los colaboradores	Felicita públicamente a sus colaboradores por sus logros		X			
		Reconoce su participación en los resultados	Tiene un programa de participación en los resultados como forma de remuneración adicional		X			
	LIDERAZGO	Brinda liderazgo	Defiende la independencia del colaborador apoyando el uso de su potencial		X			
		Define metas y objetivos	Consigue que sus colaboradores se identifiquen con las metas y objetivos trazados y luchen por ellas		X			
		Evalúa el desempeño	El rendimiento de los colaboradores es el anhelado en base a las metas planteadas		X			
		Proporciona retroalimentación	Proporciona un feedback sobre los puntos fuertes y las áreas de mejora de los colaboradores		X			
	DESARROLLO	Desarrollar competencias	Planifica planes de entrenamiento dentro de la empresa para potencializar las competencias de los trabajadores		X			
		Entrena y desarrolla a los talentos	Prepara a los colaboradores talentosos en la ejecución de diversas tareas		X			
		Comparte conocimiento	Entabla conversaciones casuales de forma asertiva propiciando el intercambio de conocimiento		X			
	Firma del experto:							
	 Dr. ALVA ARCE, Rosel César Lic. En Administración. CLAD 14501			Fecha: __21__ / __06__ / __2022__				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, sólo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARRANZA ESTELA TEODORO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "El Empowerment en la empresa de transporte MICHA-Comas, 2022", cuyo autor es MICHA RUIZ MARTIN HUMBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 18 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARRANZA ESTELA TEODORO DNI: 08074405 ORCID: 0000-0002-4752-6072	Firmado electrónicamente por: TCARRANZAE el 19- 11-2022 09:17:41

Código documento Trilce: TRI - 0445920