

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**EL EMPOWERMENT COMO HERRAMIENTA
ADMINISTRATIVA PARA INCREMENTAR LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA
TRANSPORTES CHICLAYO S.A.- 2019.**

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

Autor (a):

**Bach.Chavez Vasquez Lusbella
<https://orcid.org/0000-0003-1686-2732>**

Asesor:

**Dr. García Yovera Abraham Jose
<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>**

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel –Perú

2021

**EL EMPOWERMENT COMO HERRAMIENTA
ADMINISTRATIVA PARA INCREMENTAR LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA TRANSPORTES CHICLAYO S.A.- 2019.**

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

Asesor (a):

Dr. García Yovera Abraham Jose

Presidente (a):

Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando

Secretario (a):

Mg. Valera Aredo Cesar

Vocal (a):

Mg. Mory Guarnizo Sandra

DEDICATORIA

Dedico la presente a Dios por darme la salud, bienestar, tranquilidad y permitirme vivir día a día, cada instante y disfrutar de la vida y de estar en estos momentos por lograr mis objetivos a lo largo de mi vida profesional.

Lusbella

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Señor de Sipán por darme la oportunidad de crecer a nivel profesional.

A los Docentes de la escuela de Administración por sus conocimientos académicos, experiencia y consejos que han contribuido positivamente para finalizar con buenos resultados mi investigación.

A la Empresa Transportes Chiclayo S.A por permitirme realizar la presente investigación y brindarme la información necesaria, un profundo agradecimiento a quienes hicieron posible para poder conseguir mis objetivos a lo largo de mi educación universitaria.

Agradecer a mi asesor, José Félix Zulueta Salazar por su apoyo, conocimientos, constancia e interés en el presente estudio.

Lusbella

RESUMEN

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.

Palabras claves: empowerment, productividad, colaboradores.

ABSTRAC

The objective of this research was to determine that empowerment as an administrative tool increases the labor productivity of the employees of the company Transports Chiclayo SA, 2019. For the execution of the research, the descriptive, application method was used, with a pre-design Experimentally, the population consisted of 284 workers, the sample size being 164 workers. For the data collection the survey technique was applied and two questionnaires were designed, one that evaluated the empowerment, and the other, the productivity. The results found show in the case of empowerment that workers are not empowered to make decisions. With regard to the analysis of productivity, it was found on a regular level, aspects such as the objectives proposed in the work plan are not fully achieved, nor are the established results achieved, the procedures they perform are not optimal. Statistical analyzes performed after the empowerment tool is applied, show an increase in the level of productivity according to the average score found. The percentage frequencies of the post test for each productivity indicator. They increased in the post test. The Student's T test for difference of means or averages between the pre-test and post-test at a level of 5% significance concluded that there are significant differences between the average productivity scores. Finally, the statistical analyzes made allow us to conclude that the administrative tool of empowerment increases the labor productivity of employees.

Keywords: empowerment, productivity, collaborators.

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRAC	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos Previos	19
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	30
1.3.1. Teorías Relacionadas al Empowerment	30
1.3.2. Teorías relaciona a la Productividad Laboral	33
1.4. Formulación del Problema	39
1.5. Justificación	39
1.6. Hipótesis	40
1.7. Objetivos	40
1.7.1. Objetivo General	40
1.7.2. Objetivos específicos	40
II. MATERIAL Y MÉTODOS	40
2.1. Tipo y diseño de Investigación	41
2.1.1. Tipo de investigación	41
2.1.2. Diseño de Investigación	41
2.2. Población y muestra	42
2.2.1. Población	42
2.2.2. Muestra	42

2.3. Variables, Operacionalización.	43
2.3.1. Definición conceptual de Variables	43
2.3.2 Operacionalización de variables	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Validez y confiabilidad	46
2.4.1. Técnica	46
2.4.2. Instrumento:	47
2.4.3. Validez	47
2.4.4. Confiabilidad	48
2.5. Métodos de análisis de datos	49
2.6. Criterios Éticos	49
2.7. Criterios de rigor científicos	49
III. RESULTADOS	50
3.1. Resultados de tablas y figuras	51
3.1.1. Análisis del Empowerment	51
.....	71
3.1.2. Análisis de la Productividad Laboral	71
3.1.3. Presentación de estadísticas descriptivas	83
3.1.4. Prueba de contrastación de hipótesis	84
3.2. Discusión de resultados	86
3.3. Aporte práctico	91
2. Información de la Empresa	91
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	99
4.1. Conclusiones	99
4.2. Recomendaciones	100
REFERENCIAS	101
ANEXOS	104

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Colaboradores de la empresa transportes Chiclayo S.A	42
Tabla 2 Operacionalización de la variable independiente: Empowerment	44
Tabla 3 Operacionalización de la variable dependiente: Productividad Laboral.....	45
Tabla 4 Distribución de Expertos.....	47
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad de encuesta aplicada a colaboradores.....	48
Tabla 6 Su jefe inmediato le otorga autonomía debida para realizar sus labores	51
Tabla 7 Considera importante la responsabilidad de sus funciones en el trabajo	51
Tabla 8 Considera tener la suficiente confianza de su jefe	52
Tabla 9 Tiene plena libertad para poder realizar sus labores dentro de la empresa.....	53
Tabla 10 Considera importante la labor que desempeña en su área	54
Tabla 11 Cuenta con los suficientes recursos para desarrollar sus labores de manera adecuada.....	55
Tabla 12 Considera que la capacitación que recibe es la adecuada	56
Tabla 13 Se le brinda la información necesaria para realizar su labor de manera óptima	57
Tabla 14 Cree usted que los conocimientos que tiene le permiten desarrollar su labor eficientemente	58
Tabla 15 Considera que los procedimientos que se realiza en la empresa están tecnificados	59
Tabla 16 Considera que su jefe es un buen líder.....	60
Tabla 17 Se le brinda orientación adecuada cuando se le presentan problemas dentro de la empresa	61
Tabla 18 Cree usted que se logra alcanzar los objetivos y metas que se plantean en su área	62
Tabla 19 La empresa cuenta con los objetivos y metas adecuadas a mediano y largo plazo	63
Tabla 20 Su desempeño se ve influenciado por la motivación de su jefe.....	64

Tabla 21 Recibe retroalimentación de sus actividades laborales dentro de la organización	65
Tabla 22 Se siente motivado con las labores que realiza	66
Tabla 23 Considera que los diferentes incentivos económicos que le da la empresa conllevan a realizar mejor su trabajo	67
Tabla 24 La empresa le reconocen su desempeño laboral	68
Tabla 25 Considera que el reconocimiento que recibe por su buen desempeño cumple con sus expectativas	69
Tabla 26 La empresa le permite participar en todas las actividades recreativas que se realizan	70
Tabla 27 Está de acuerdo con los recursos que le brinda la empresa para desempeñarse de manera eficiente	72
Tabla 28 Considera que los recursos que tiene la empresa son aprovechados adecuadamente	72
Tabla 29 Considera que se logra alcanzar las metas propuestas en su área	73
Tabla 30 Cree usted que el esfuerzo realizado en su trabajo es eficiente	74
Tabla 31 Considera que el tiempo empleado en la realización de su trabajo es eficiente	75
Tabla 32 Considera que se cumplen los objetivos propuestos en el plan de trabajo	76
Tabla 33 Considera que los trabajadores tienen las capacidades suficientes para alcanzar los objetivos propuestos	77
Tabla 34 Cree usted que los diferentes procedimientos que se hacen en su trabajo son óptimos	78
Tabla 35 Está de acuerdo la organización con los resultados propuestos en su área	79
Tabla 36 A nivel personal que tan de acuerdo está usted con los resultados logrados en su área	80
Tabla 37 Nivel de productividad del pre y post test. Empresa Transportes Chiclayo S.A 2019	81
Tabla 38 Estadísticas del pre y post test de la productividad	83
Tabla 39 Estadísticas descriptivas del pre test y post test	85

Tabla 40 Prueba T para muestras relacionadas	85
Tabla 41 Formar equipos de trabajo autoadministrados según sus actividades.....	93
Tabla 42 Promover el desarrollo de una cultura de liderazgo participativo	95
Tabla 43 Generar motivación mediante programas de ascensos e incrementos salariales por cumplimiento de objetivos.	96
Tabla 44 Formar equipos de trabajo auto administrados según sus actividades.....	97

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Facultamiento en la toma de Decisiones (Empowerment)	33
Figura 2	Su jefe inmediato le otorga autonomía la debida para realizar sus labores	51
Figura 3	Considera importante la responsabilidad de sus funciones en el trabajo	52
Figura 4	Considera tener la suficiente confianza de su jefe	53
Figura 5	Tiene plena libertad para poder realizar sus labores dentro de la empresa	54
Figura 6	Considera importante la labor que desempeña en su área	55
Figura 7	Cuenta con los suficientes recursos para desarrollar sus labores de manera adecuada	56
Figura 8	Considera que la capacitación que recibe es la adecuada	57
Figura 9	Se le brinda la información necesaria para realizar su labor de manera óptima	58
Figura 10	Cree usted que los conocimientos que tiene le permiten desarrollar su labor eficientemente	59
Figura 11	Considera que los procedimientos que se realiza en la empresa están tecnificados	60
Figura 12	Considera que su jefe es un buen líder	61
Figura 13	Se le brinda orientación adecuada cuando se le presentan problemas dentro de la empresa	62
Figura 14	Cree usted que se logra alcanzar los objetivos y metas que se plantean en su área	63
Figura 15	La empresa cuenta con los objetivos y metas adecuadas a mediano y largo plazo	64
Figura 16	Su desempeño se ve influenciado por la motivación de su jefe	65
Figura 17	Recibe retroalimentación de sus actividades laborales dentro de la organización	66
Figura 18	Se siente motivado con las labores que realiza	67
Figura 19	Considera que los diferentes incentivos económicos que le da la empresa conllevan a realizar mejor su trabajo	68

Figura 20 La empresa le reconocen su desempeño laboral	69
Figura 21 Considera que el reconocimiento que recibe por su buen desempeño cumple con sus expectativas	70
Figura 22 La empresa le permite participar en todas las actividades recreativas que se realizan	71
Figura 23 Está de acuerdo con los recursos que le brinda la empresa para desempeñarse de manera eficiente	72
Figura 24 Considera que los recursos que tiene la empresa son aprovechados adecuadamente	73
Figura 25 Considera que se logra alcanzar las metas propuestas en su área	74
Figura 26 Cree usted que el esfuerzo realizado en su trabajo es eficiente	75
Figura 27 Considera que el tiempo empleado en la realización de su trabajo es eficiente	76
Figura 28 Considera que se cumplen los objetivos propuestos en el plan de trabajo	77
Figura 29 Considera que los trabajadores tienen las capacidades suficientes para alcanzar los objetivos propuestos	78
Figura 30 Cree usted que los diferentes procedimientos que se hacen en su trabajo son óptimos	79
Figura 31 Está de acuerdo la organización con los resultados propuestos en su área	80
Figura 32 A nivel personal que tan de acuerdo está usted con los resultados logrados en su área	81
Figura 33 Nivel de productividad del pre y post test. Empresa Transportes Chiclayo S.A 2019	82

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

A nivel Internacional

Según el diario Dinero (2018) menciona que los principales problemas de la productividad es el poco control en los procesos de producción, y un elevado gasto de energía, son principales problemas que enfrentan las empresas colombianas.

También el escaso control en los procesos, la falta de conocimiento para manejar bien los estándares de calidad, desperdicio del tiempo en producción y hacer un mal uso de los equipos y la falta de planificación son algunos de los inconvenientes en las compañías.

Teniendo como soluciones para mejorar la productividad en una organización es necesario reducir costos, tiempos en producción, optimizar recursos, materiales, como de trabajadores, entre otros que también dependen de la operación interna de cada organización.

Aspa (2018) menciona que la gestión deficiente es una de las problemáticas que atraviesa la productividad en sus áreas de trabajo según “WorkForce View en Europa 2018”, la nueva investigación realizada por ADP. Existen tres factores primordiales indicando que la productividad es una mala gestión afirmando con un (19%), que según estudios en Polonia ha sobresalido, sistemas y procesos ineficientes se puede apreciar en España y el (18%) en tecnología lenta y poco eficaz el (15%) destaco más en Italia.

Siendo los indicadores más frecuentes a nivel internacional una problemática las redes sociales no mostraron elevado porcentaje con el uso de las redes sociales en horas de trabajo solo el 5% afirmo que su teléfono les distraía, siendo el área de ventas los que más inconvenientes tuvieron con la productividad, seguido con otras áreas, y los dedicados a la cultura y el arte fueron los que menos inconvenientes tuvieron en su productividad ya que esta herramienta es importante para alcanzar los objetivos y rentabilidad en cada empresa se debe lograr alcanzar el máximo rendimiento de cada una de sus actividades en el rubro que sea, es por ello de gran importancia mejorar los procesos, tecnología, y trabajar en equipo y ser lo más productivo posible.

Banco de Desarrollo De America Latina CAF (2018) afirma que “El problema de la productividad es: debido a que en existe un alto índice de informalidad productiva

haciéndose presente en gran parte de los sectores, vinculado a una ineficiencia en la asignación de los recursos en las organizaciones y el bajo nivel de productividad de las mismas, en América Latina se necesita implementar reformas institucionales. Para ello es importante considerar mejorar el ambiente donde operan estas empresas para una mejor eficiencia en la distribución de los recursos, siendo esta una de las sugerencias del Reporte de Economía y Desarrollo (RED) 2018 titulado “Instituciones para la productividad: Hacia un mejor entorno empresarial” realizado por el CAF –Banco de Desarrollo de América Latina.

Orgambídez, Moura, y de Almeida (2017) Menciona en su investigación que los problemas que se identifican es la falta de información en el trabajo, informaciones discordantes, que afectan de manera negativa la experiencia del empoderamiento en el trabajo. Registrando También bajos niveles de empoderamiento en su centro de labores se relacionan con baja satisfacción laboral, el desconocimiento de sus funciones en su puesto de trabajo por lo tanto los resultados de los colaboradores no serán positivo para la organización.

Teniendo como solución a la motivación intrínseca, antecedente de la satisfacción que permite tener la autonomía y la capacidad para tomar decisiones beneficiando el nivel de la productividad seguridad al realizar su rol.

Emprende Pyme.net (2018) menciona en su página problemáticas del empowerment en las Pymes. Aquí algunos problemas que se genera por el gerente que decide empoderar a sus trabajadores, pero sin embargo durante el proceso interfiere negativamente no dejándoles ser ellos mismos causando desconfianza de la capacidad de sus colaboradores, creando un ambiente incómodo con los empleados culminando el proceso de empoderamiento fallido, provocando que los trabajadores también desconfiaran de sus líderes dejándolo de verlos de tal manera. Otro problema también es cuando el jefe no pone límites y no realiza un seguimiento a la delegación encomendada convirtiéndose esta en un completo caos organizacional y que los colaboradores hagan un mal uso de dicha delegación.

Otra problemática también es la falta de capacitación hacia los trabajadores para tomar nuevas responsabilidades ya sea por falta de experiencia o conocimiento acerca de su puesto o funciones.

Para ello es recomendable estar muy seguro de capacitar a los trabajadores, conocer a fondo sus fortalezas y debilidades, ya que si decides empoderar a trabajadores incapaces no se logrará el objetivo antes planeado en la organización.

A nivel Nacional

Retana (2015) Revela que las responsabilidades, un mejor resultado, buena rentabilidad, lealtad, productividad, trabajo en equipo, compromiso de colaborador, la calidad de servicio y eficiencia, son las respuestas que requieren los gerentes cuando se les pregunta con qué relacionan el “empoderamiento laboral” La capacidad de respuesta ya existe dentro de la organización, pero una de las dificultades es que la idea está encerrada por muchos jefes en muchas empresas que impiden mostrar su buen nivel de desenvolvimiento de sus trabajadores no empoderándolos para que por ellos mismos tomen decisiones y estén autoadministrados en cada función que les corresponde por otro lado también hay personas que no desean más responsabilidades, tienen miedo a equivocarse por el mismo hecho que no tienen la confianza necesaria de sus jefes inmediatos, no prosperan evitando que se promueva el uso y desarrollo de las capacidades y habilidades con las que cuentan algunos trabajadores. Por ello es importante premiar las iniciativas que enriquezcan los puestos de trabajo, sintiéndose importantes en la organización y por ende un efecto positivo en la autoestima del recurso humano.

Loli et. al.(2016) Las organizaciones en la actualidad no otorgan la confianza suficiente a las personas para actuar dentro de la empresa beneficiando a los mismos para un desenvolvimiento eficiente y eficaz al brindar el servicio y entregar los productos para alcanzar objetivos e incrementar su productividad organizacional.

es aquí en donde el empowerment es una herramienta importante dentro del procedimiento estratégico que busca una relación de jefes y empleados para incrementar la confianza, responsabilidad, autoridad de cada trabajador para atender y satisfacer al cliente es por eso que con el empowerment , se le debe brindar al colaborador la iniciativa para realizar sus actividades por sí solo, brindándoles autonomía, confianza al momento de concederles información importante con respecto a decisiones o resultados dándoles así el control

absoluto sobre los puntos importantes que influyen con el desempeño laboral dentro en la organización teniendo la facultad para actuar y decidir responsablemente .

Peru 21 (2019) Indica que un incorrecto equipo de trabajo podría afectar la productividad en la empresa según Antonio Delgado, Brand manager de Lenovo Perú, menciona sobre la eficiencia y las problemáticas que tienen los colaboradores con su computadora en las empresas, un empleado puede perder hasta el 46% de su tiempo por fallas con su PC.

Para que se obtenga una productividad eficiente es necesario que los equipos comerciales para garantizar el hardware efectivo y la de software sea segura. "Las máquinas tienen una vida útil de 3 años, para un buen funcionamiento, es por ello se recomienda esa cantidad de tiempo", indicaron.

Para la cual es recomendable acceso a espacios libres, y tener un monitor adicional para evitar los atrasos en las actividades y evitar el fallo de dichas máquinas ya que la productividad mejora cuando tienes dos pantallas independientes, mejorando hasta un 30% la productividad laboral " en la empresa.

Gestion (s.f.) en su publicación señala que una de las preocupaciones al aplicar un jefe el empowerment en una empresa es que los colaboradores que no están capacitados para asumir ciertas responsabilidades y tomar decisiones cuando el estrés aumenta y el abuso de poder son comportamientos que deben ser erradicados definitivamente a través de un rastreo minucioso por parte del encargado de llevar a cabo este proceso estratégico administrativo, para ello se debe aplicar cuatro bases fundamentales que son eficientes en el empowerment como poder, motivación, desarrollo y liderazgo. Las cuales cada uno de estos facilitarán y servirán para mejorar la toma de decisiones y logro de objetivos del negocio.

Medina, Montalvo y Vásquez (2017) Sostienen que, en la Empresa Maderera Nuevo Perú S.A.C, presenta que la problemática es por la inadecuada organización en el sistema de trabajo, trayendo consigo la sobreproducción de productos finalizados, desorden, poca organización y falta de limpieza en la producción paralizando también las máquinas en ocasiones inesperadas generando tiempos muertos en la producción de mercadería, teniendo como consecuencia una mala productividad. Teniendo como posible solución para mejorar la productividad y evitar estos inconvenientes propone incluir un sistema arriba mencionado

basado en Lean Six Sigma en el proceso de producción de pallets en la empresa de madera nuevo Perú S.A.C, proponiendo utilizar los diagramas muy conocidos como Ishikawa y Pareto, pudiendo identificar los problemas y darles pronta solución o mientras tanto las más importantes como Mantenimiento y Mantenimiento preventivo que fueron los problemas a solucionar con prontitud.

A nivel Local

La empresa Transportes Chiclayo S.A se caracteriza por el servicio de transporte interprovincial de pasajeros, también giros y encomiendas, a destinos como Trujillo, Jaen, San Ignacio, Lima, Nueva Cajamarca, Rioja, Tarapoto Piura, Sullana, Talara, Mancora y Tumbes, siendo. Teniendo como sede principal en la ciudad de Chiclayo, calle José Leonardo Ortiz N°010. Inscrita en registros públicos el 25 de junio de 1979 cumpliendo 42 años de servicio aproximadamente en el mercado contando con una flota de buses de marcas reconocidas importados de Brazil, los buses cuentan con asientos confortables, con baño, aire acondicionado Gps, y con terramosa y servicio a bordo permitiendo un viaje placentero.

La empresa esta estructurado por el Directorio General, Gerencia Administrativa, Gerencia de finanzas , Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia de Marketing, Jefe de tripulantes (servicio a bordo), Conductores , Area Mecanica , Atencion al cliente haciendo un total de 285 colaboradores.

Se ha evidenciado que en ciertas ocasiones los colaboradores no asumen con responsabilidad las funciones que su jefe les delega, lo cual genera que se encuentren insatisfechos en sus puestos de trabajo. Así mismo, no consiguen realizar sus funciones que les encarga el jefe sintiéndose desanimados y agotados, a su vez no existe una buena comunicación horizontal y vertical originando desconfianza entre compañeros afectando el ambiente laboral. Además no se promueve el compañerismo lo cual ocasiona que no se tomen decisiones correctas en el momento oportuno ante un posible conflicto.

Por otro lado, los colaboradores tienen un bajo rendimiento ante las funciones que les encarga la Gerencia, lo cual ocasiona que incumplan con las tareas en el tiempo

establecido. Esto se debe que no cuentan con las competencias necesarias que el puesto requiere, lo cual ocasiona que la empresa se vea afectada. Así mismo, el área de Recursos Humanos no les brinda reconocimientos necesarios cuando culminan con una actividad bien hecha, ocasionando a que no se sientan valorados, finalmente al no ser tan eficientes con sus funciones, los clientes se ven afectados, ya que no los atienden de manera rápida y en algunas ocasiones no solucionan su queja o reclamo originando insatisfacción.

Por lo expuesto anteriormente este presente estudio mediante una propuesta tiene como finalidad aplicar la herramienta del empowerment para mejorar la productividad en la empresa Transportes Chiclayo.

1.2. Trabajos Previos

A nivel Internacional

Torres (2018). En su Tesis “El empoderamiento del personal administrativo y trabajadores como herramienta en el desarrollo organizacional de la Universidad Técnica de Ambato”, Ecuador. Cuyo objetivo fue determinar de qué manera influye el empoderamiento del personal administrativo y trabajadores en el desarrollo organizacional de la Universidad Técnica de Ambato, la metodología que se utilizó en esta investigación fue de carácter cualicuantitativo con instrumento de la observación directa y test, teniendo como resultado que gran parte del personal explican sus fortalezas destacando el trabajo en equipo en un gran porcentaje del 46% en ambos campos de investigación, el poder de decisión solo recae en los jefes de las áreas impidiendo que los subordinados tengan la capacidad de poder tomar ciertas decisiones de dicha universidad, con respecto al manejo de conflictos el 86% de los encuestados indicaron que muy a menudo tienen la capacidad para manejar los conflictos debido a que en las áreas de la universidad no existe un buen ambiente laboral, concluyéndose que: Los niveles del personal se encuentra en un nivel bajo, evidenciando una carencia significativa de habilidades gerenciales con los jefes de la empresa y unidades académicas y administrativas del centro universitario, es importante también que con respecto a la retroalimentación según los empleados encuestados se debe utilizar para trabajar sus fortalezas y debilidades para así realizar sus actividades eficientemente.

En este caso los jefes inmediatos de dicha universidad no les otorgan el poder de tomar ciertas decisiones a los subordinados para otorgarles la confianza adecuada para que de tal manera estos puedan cumplir con el objetivo planificado, y el resultado de la investigación lo avala que los altos mandos no tienen la capacidad de empoderar arrojando pruebas suficientes de la baja eficiencia en los empleados del centro universitario.

Sango (2018) En su Tesis “Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del servicio ecuatoriano de capacitación Profesional (SECAP)” en Ecuador, tuvo como objetivo determinar la relación entre la capacitación y la productividad laboral de las empresas que utilizan los servicios del SECAP en la Provincia de Cotopaxi. En su metodología, la técnica utilizada fue la encuesta aplicada a las personas que utilizan el servicio con una muestra de 9 empresas aproximadamente teniendo como resultado que el 41.4% de los colaboradores encuestados manifiestan que a veces son eficientes las capacitaciones realizadas, el 40.4% de la muestra encuestada indica que las capacitaciones si cumple con las necesidades de la organización, y con respecto al desempeño laboral el 32.9% indicó su desempeño si mejoro en sus actividades concluyendo que: La capacitación constante es de suma importancia para mejorar la cultura organizacional ya que permite orientar a los trabajadores hacia un mejor desenvolvimiento y desempeño para el desarrollo de sus funciones, las capacitaciones son la vía para aprender a trabajar en equipo cumpliendo objetivos personales y organizacionales, desarrollando mejor las habilidades y competencias idóneas. Entonces podemos asegurar que las capacitaciones son importantes porque beneficia al empleado mejorar su productividad haciendo uso adecuado de los recursos que la empresa le brinda para desarrollar sus actividades.

En referencia a lo mencionado puedo decir que, si existe una correlación en la capacitación para mejorar la productividad ya que permite que el trabajador se desarrolle eficientemente o produciendo más si está capacitado en su área utilizando mejor las herramientas y recursos para alcanzar una productividad óptima.

Valdez (2017) en su Tesis “Empoderamiento y Desarrollo Organizacional” en Guatemala, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el empoderamiento y desarrollo organizacional”. La metodología que se utilizó en dicha investigación es descriptivo, el instrumento fue la encuesta aplicándose a una muestra de 35 encuestados

en el trabajo se usó la escala de Likert para determinar la relación que existe entre el empoderamiento y el aumento del desarrollo organizacional concluyéndose que: El estudio realizado se comprobó que la relación entre el empoderamiento y el clima organizacional permite a los colaboradores a realizar mejor sus labores y estar enfocados plenamente en el crecimiento personal y empresarial llegando a alcanzar metas y objetivos planteados generando incrementar la productividad y por ende la rentabilidad realizando actividades eficientes dando rienda suelta a su proactividad, nuevas ideas y la seguridad al colaborador para una adecuada decisión en sus áreas y en la organización.

Desde mi punto de vista puedo decir que, el empoderamiento y desarrollo organizacional permite aumentar la capacidad de los colaboradores mejorando su comunicación, liderazgo esto generara una satisfacción del personal en general y por ende una mayor productividad involucrándose con la empresa adaptándose a los diferentes cambios asumiendo nuevos retos y sintiéndose identificados y comprometidos con la organización, logrando el resultado deseado.

Medina (2017) En su Tesis “El síndrome de Burnout y su impacto en la Productividad de los funcionarios del Centro Educativo 18D01 en Ambato” en Ecuador , tuvo objetivo determinar el impacto que produce el síndrome de burnout en la productividad laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18D01 Ambato, metodología de la investigación fue de enfoque cualicuantitativo, técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario trabajándose con una muestra de 365 personas obteniendo como resultado que el 98.21 % del personal docente su nivel de productividad es medio pudiéndose decir que es un porcentaje adecuado para una institución educativa con esto podemos concluir que: La productividad laboral si se ve afectada cuyo nivel es medio al presentarse un nivel alto y nivel medio en los docentes, ya que este debieron ser los resultados altos o muy altos se debe considerar también el trato hacia los funcionarios y docentes el agotamiento emocional del personal docente de la misma manera también se evidencia en el personal administrativo y en el personal del área de servicios.

Por causa del agotamiento o cansancio emocional de los docentes se ha reflejado su baja productividad en algunas áreas tanto administrativas y de servicio siendo media la cual no beneficia a la institución ya que son docentes por lo tanto ellos tienen que estar preparados para brindar el mejor desempeño y conocimientos a los alumnos.

Baque (2018) en su Tesis “Plan motivacional para incrementar la productividad laboral de los funcionarios de la Dirección Provincial del consejo de la judicatura de Santa Elena”. Cuyo objetivo fue Diseñar un Plan Motivacional que incremente la productividad laboral de los funcionarios de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Santa Elena, en el año 2018. La metodología que se utilizó en la investigación fue de diseño no experimental – transversal, de enfoque cualitativo y cuantitativo, la técnica de la entrevista y la encuesta, con instrumento del cuestionario trabajándose con toda la población siendo un total de 155 entre los jefes y empleados, obteniendo como resultados según las encuestas con respecto a los siguientes indicadores, la motivación si incrementa la calidad laboral a lo que los colaboradores contestaron que un 57.1% están de acuerdo, con respecto a la información que se les brinda para cumplir con el trabajo un 53.9% de los servidores públicos aseguraron que casi siempre tienen el acceso a la información para desempeñarse con sus labores, según los canales de comunicación se les pregunto si consideran que existe comunicación adecuada a la cual estos empleados afirmaron un 32.50% que casi siempre, con respecto a la responsabilidad en sus puestos ante esta interrogante los trabajadores contestaron que el 57,10% de los trabajadores, piensan que las responsabilidades en sus puestos de trabajos, si están claras y bien definidas, a lo que podemos concluir que es importante un plan motivacional para mejor la productividad de los colaboradores, es por ello la importancia de las capacitaciones para los empleados en áreas específicas, un factor muy importante para lograr la competitividad y por lo tanto la rentabilidad.

A nivel Nacional

Quispe (2018) en su Tesis “El empowerment de los trabajadores comprendidos en los regímenes laborales D.L. 276 y CAS D.L. 1057 - Dirección Regional de Educación Amazonas 2018, en Lima, cuyo objetivo general fue determinar cuál es la diferencia entre el nivel de Empowerment de los empleados nombrados y los CAS en la Dirección Regional de Educación de Amazonas, 2018, siendo esta una investigación, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y comparativo, el instrumento utilizado fue la encuesta se consideró una muestra al azar de 56 trabajadores CAS (D. L. 1057) y de 42 nombrados D. L. 276, obteniendo como resultado en el indicador más resaltante del empowerment que es la competencia los encuestados en ambas condiciones laborales califican como alto, en el indicador de autodeterminación también califican como alto tanto hombres como mujeres de empleados nombrados y los trabajadores (CAS), y en el indicador de seguridad se presenta los mismos casos calificaron como alto por lo tanto podemos concluir que: No existe diferencia alguna con respecto a esta variable del empowerment los trabajadores empleados y los que están con contrato de servicio (CAS) en la en ambos casos de condiciones laborales en la que se encuentran los encuestados indican que manejan muy bien la herramienta del empowerment identificándose en nivel alto con estos indicadores como la competencia impacto, autodeterminación y seguridad.

No existe diferencia con los trabajadores tanto como empleados nombrados y CAS en la Municipalidad entre las dimensiones estudiadas, ya que dichos trabajadores con cualquiera que sea su condición de contrato ellos si se sienten empoderados para tomar ciertas decisiones que se presenten en el trayecto de sus actividades, por el mismo motivo de ser una institución pública muchas veces ellos toman las riendas de sus puestos considerando que la gran mayoría de colaboradores tienen como condición laboral de empleados nombrados eso les brinda más poder tanto en sus oficinas como en el palacio municipal.

Ramirez y Rivera (2018) en su Tesis “Gestión logística y productividad en la Municipalidad de San Juan Bautista, en el año 2018” en Iquitos, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión en logística y la productividad laboral en la institución municipal de San Juan Bautista, año 2018, la investigación fue de tipo no experimental, diseño descriptivo correlacional conformando por una muestra de 178 personas aplicando el instrumento de la encuesta obteniendo resultados con respecto a la gestión logística el 50% de los encuestados mencionaron que la gestión logística es inadecuada, en el cuadro de presupuesto de bienes y servicios para la formulación de presupuesto el 55% también

indicaron que casi nunca consideran dicho cuadro de necesidades en los procesos de selección también el 47% de los encuestados mencionaron que casi nunca elaboran para su remisión a los Organismos pertinentes de acuerdo a ley, por lo tanto podemos concluir que: Después de analizar los resultados se determinó un nivel de productividad bajo, puesto que hay personal que desconoce la ubicación de los materiales, casi nunca realizan la aplicación del proceso estipulado, no hacen uso correcto del material de apoyo, casi nunca muestra la disponibilidad para realizar las actividades de la institución, no utilizan adecuadamente los equipos, no realizan programación para las actividades a desarrollar y finalmente los trabajos desarrollados no son de calidad pues al no existir una adecuada gestión de logística en la institución repercute negativamente en la productividad y el rendimiento laboral de los colaboradores.

En este caso se puede decir que, si los colaboradores no utilizan correctamente el sistema, los materiales del área y todos los instrumentos que se les otorga para realizar sus actividades pues no habrá una productividad eficiente la cual se ve reflejada en toda la organización de manera negativa.

Yucra (2017) en su Tesis “Empowerment y la productividad en el área de ventas de la empresa Grupo Fer. Cons S.A.C. de la Ciudad de Juliaca, año 2017” Puno, tuvo como objetivo principal determinar el nivel del Empowerment y el nivel de productividad de los trabajadores en el área de ventas de la empresa Grupo Fer. Cons S.A.C. en la Ciudad de Juliaca, la metodología de la investigación fue deductivo, de enfoque cuantitativo descriptivo, diseño no experimental aplicando la técnica del cuestionario en el área de ventas trabajándose con toda la población de 12 personas, teniendo como resultados con respecto al indicador de empowerment que es la oportunidad el 14% de los encuestados indicaron que nunca tienen acceso a las oportunidades de subvención en la empresa, con respecto a la información el 36% de los encuestados mencionaron que solo algunas veces tienen información del estado en la que se encuentra la organización, con respecto al indicador apoyo solo el 23% de los encuestados mencionaron que casi siempre tienen la autonomía para tomar decisiones e innovar, un 11% indicó que nunca, con respecto a los recursos, el 31% de los encuestados indicaron que les brindan tiempo y asesoría profesional siendo solo el 6% los que mencionaron que nunca, concluyendo que: El nivel de empoderamiento observado por los trabajadores en el área de ventas es REGULAR es decir que solo algunas

veces siendo el resultados de mayor respuesta ante los indicadores que de acuerdo a las encuestas se les realizo, entonces se recomienda mejorar en los indicadores que salieron un porcentaje bajo. Ya que el nivel de productividad en el área de ventas del negocio del presente año, es de 1.33 y haciendo una comparación con la productividad del año 2016 fue de 1.21, determinándose que en este año hubo un ligero incremento del 12%.

Mi opinión en este caso es que el nivel de empoderamiento otorgado hacia los colaboradores es regular debido a que solo tienen acceso a ciertas decisiones, sin embargo, fue uno de los factores importantes para el aumento de la productividad del 12% en sus ventas comprobadas en la investigación realizada.

Sanchez (2020) En su Tesis “Clima laboral y productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019” cuyo objetivo fue determinar la relación del clima laboral y la productividad en la empresa NSP Courier – Tarapoto, 2019. La metodología en dicha investigación fue de tipo no experimental, de diseño correlacional, la técnica aplicada para la recolección de datos fue la encuesta, instrumento del cuestionario, trabajándose con toda la población conformada por 39 colaboradores obteniendo resultados que el 56% de los encuestados consideran que la productividad laboral es regular por lo tanto podemos concluir que: debido a que no se sienten motivados en su trabajo, la empresa no les brinda estabilidad laboral, incumpliendo algunos de los objetivos organizacionales, la falta de alternativas de solución para las problemáticas, cumpliendo solo algunos con las actividades correspondientes, los objetivos personales no concuerdan con los objetivo de la organización, el Gerente debería motivar al personal con reconocimientos e incentivos que les permita a cada colaborador involucrarse e identificarse más con la empresa, realizar un control de los objetivos y metas tanto de los empleados como de la empresa para mejorar y tener una mayor productividad.

Valera (2019) En su Tesis “influencia del clima laboral en la productividad de la municipalidad distrital de Luyando” cuyo objetivo fue Determinar la causa principal de la

baja productividad laboral en el personal de la Municipalidad Distrital de Luyando. En Tingo María con tipo de investigación transversal, la técnica que se uso fue la encuesta, con instrumento del cuestionario trabajándose con toda la población siendo 64 trabajadores de la municipalidad obteniendo como resultados con respecto a la productividad laboral en la municipalidad, en la escala de Likert el 43.4% aseguran estar siempre satisfechos, según las relaciones interpersonales un 71.9% indican estar siempre de acuerdo según la puntualidad de los trabajos que les asignan 57.8% indican estar siempre de acuerdo, un 59.4% siempre están de acuerdo con la distribución del personal administrativo por lo tanto se concluye que: en la municipalidad distrital de luyando existe una productividad laboral buena ya que varios de sus indicadores líneas arriba mencionadas aseguran los colaboradores estar siempre de acuerdo y satisfechos con la productividad en dicha entidad pública.

A nivel Local

Suyon (2018) en su Tesis “Plan de incentivos para incrementar la productividad laboral en Importadora cervantes S.A.C” en Chiclayo, cuyo objetivo fue Elaborar un Plan de Incentivos para incrementar la Productividad Laboral en Importadora cervantes. El tipo de diseño aplicado en la investigación fue no experimental propositiva y el instrumento que se uso fue la encuesta aplicando a toda la población siendo 6 colaboradores de la empresa obteniendo resultados como en el indicador de la eficiencia que el 67% de los encuestados evidenciaron eficiencia media, con respecto a la eficacia un 83% de los trabajadores obtuvieron el mismo resultado eficacia media, conllevando a una productividad laboral media también del 100% de la muestra encuestada Concluyéndose que: Según el análisis realizado de la productividad laboral en la empresa se evidencia datos en la tabla y figuras que el nivel de la productividad es medio ya que pocos fueron los empleados que indicaron en la encuesta realizada una productividad alta y baja por lo tanto para que en esta empresa su productividad sea alta la ejecución de tareas sean más específicas en cada unidad o área

y brindar una mejor prestación de servicio para alcanzar una productividad alta y alcanzar los objetivos organizacionales.

Para incrementar la productividad en una empresa requiere de planes como incentivos, como se aplicó en esta investigación el autor puesto demostrando que el total de la empresa solo tiene productividad media o se podría decir que lo hacen simplemente a cambio de su sueldo, no existe factor por el cual exista productividad alta, entonces se tiene que trabajar en base de ese resultado para mejorar dicha debilidad.

Cabrera y Rodriguez (2017) en su Tesis titulada “Empowerment y la calidad de servicio en la corporación Herrera S.A.C Chiclayo 2016” en Pimentel, cuyo objetivo general fue determinar cuál es la relación entre empowerment y la calidad de servicio en la Corporación Herrera SAC. Chiclayo, 2016 la investigación que se aplicó fue descriptiva, correlacional no experimental, la recolección se realizó con la técnica del cuestionario instrumento la encuesta, por lo que se trabajó con toda población de 36 trabajadores en planilla y 42 clientes de la empresa, teniendo como resultados de los indicadores de confianza el 53% consideran que sus jefes no les brindan la confianza suficiente, un 47% que tampoco tiene el apoyo por parte del jefe inmediato, el 50% indican que sus jefes no les otorga el poder para tomar decisiones en las áreas correspondiente a los subordinados, el 39% si tienen responsabilidad de sus funciones y un 39% menciona estar en totalmente en desacuerdo para desarrollar autonomía en actividades independientes a sus puestos de trabajo por lo tanto podemos concluir que: El nivel de empowerment que existente en la Corporación según los colaboradores indicaron, es ineficiente en un 73%, esto debido a que no existe un compromiso por parte de cada uno del personal de la corporación., evidenciando según las respuestas recopiladas de los clientes encuestados también, la calidad de servicio es deficiente un 64%, esto se presenta debido al bajo empoderamiento que sienten los colaboradores, generando una menor aceptación de los clientes potenciales e insatisfacción de los mismos.

Debido a la carencia de empoderamiento por parte de dichos jefes hacia los trabajadores se obtiene un resultado negativo de muy bajo nivel de compromiso por parte del empleado para con la empresa esto conlleva a brindar una pésima calidad de servicio a los clientes como está reflejado en los resultados por ende al bajar su productividad en la organización conlleva a una mayor inversión para recuperar o captar nuevos clientes.

Castro y Núñez (2018) en su Tesis titulado “El Empowerment como herramienta de mejora en el rendimiento laboral de los trabajadores en el área de RR.HH de la empresa agro Pucalá S.A.A., Pucalá 2017” en Pimentel, cuyo objetivo fue explicar cómo la herramienta del empowerment mejorará el rendimiento laboral de los empleados del Área de RR.HH de la empresa Agro Pucalá S.A.A., Pucalá 2017, la metodología utilizada en esta investigación fue de tipo no experimental transversal descriptivo propositivo de método deductivo, trabajándose con toda la población ya que fueron 61 trabajadores del RR.HH, teniendo como resultado de los indicadores con respecto a la confianza el 86.3% indicaron que no existe una confianza estrecha entre los colaboradores y los jefes, el 37.3% contestó que solo a veces tiene autoridad en sus puestos de trabajo, sin embargo un 88.2% calificaron importantes las responsabilidades asignadas, mientras que un 80.4% mencionan que si existe el compromiso en su área de trabajo, por lo tanto podemos concluir que: El empowerment como herramienta administrativa si mejorara el rendimiento laboral siempre y cuando se incluya está, en los procedimientos del área de la empresa ya que se requiere de aplicar en toda la organización, saber delegar funciones y otorgar autoridad a cada trabajador en sus puestos de trabajo para tener la capacidad de decidir, motivar y empoderar con la finalidad de sentirse dueños de su trabajo y realizar de manera óptima su labor permitiendo actuar libremente con autoridad logrando conseguir un mejor desarrollo y desenvolvimiento para la toma de decisiones, sintiéndose empoderados logrando sacar su mejor esfuerzo.

Para que la herramienta del empowerment permita mejorar el rendimiento de los empleados se tiene que elaborar y aplicar en dicha área planeada, la aplicación de esta herramienta permitirá que el colaborador se desempeñe de la mejor manera sintiéndose motivado, con autoridad, capacidad y control sintiéndose importante como parte de la empresa aplicando estas dimensiones, primero satisfaciendo sus necesidades como empleado y también las necesidades organizacionales, de tal manera que se obtendrá un alto rendimiento productivo.

Portilla (2017) en su Tesis que tiene como título “El empoderamiento de los trabajadores y su rol moderador en la calidad del servicio al cliente de una empresa de servicios logísticos 2015” en Chiclayo, cuyo objetivo fue evaluar si existe un rol moderador del empoderamiento hacia los empleados en la calidad de servicio que brinda la empresa y la satisfacción del cliente, el enfoque de la investigación fue de carácter cuantitativo de tipo no experimental transversal utilizando el instrumento de la encuesta a una población de 20 trabajadores, Sin embargo, como se trabaja en equipo de a dos (1 analista y un monitor)

se tomó en cuenta solo 10 equipos de la empresa concluyéndose que: El nivel de empoderamiento de los trabajadores se encuentra en un puntaje de 7 evidenciándose así que, si se sienten empoderados por sus jefes inmediatos asimismo esto se ve reflejando también en el incremento de las ventas y por lo tanto en la satisfacción los clientes de la empresa permitiendo brindar un buen servicio y solución de cualquier tipo de conflicto que se presente durante el desarrollo de sus labores.

Cuando un empleado siente que tiene un alto nivel de empoderamiento en cuanto a las decisiones o cualquier circunstancia dada en la empresa esto se reflejara en la satisfacción del cliente porque sabrá actuar de la manera adecuada brindando una solución inmediata a cualquier queja o reclamo, evitando hacer sentir poco importante al cliente con su queja para ello el empleado ya tiene la capacidad, autoridad y preparación basada en la experiencia del rubro, teniendo un cliente satisfecho y fidelizado.

Sousa (2018) en su Tesis que tiene por título “Plan de mejora continua para incrementar la productividad laboral en la empresa “Alpes Chiclayo S.A.C”, Chiclayo, cuyo objetivo fue proponer un plan de mejora continua para incrementar la productividad de los colaboradores en la empresa Alpes Chiclayo S.A.C, La investigación fue descriptiva no experimental aplicando a toda la población que se encuentra constituida la empresa teniendo como resultado que con respecto a la confianza que les brinda su jefe un 86.7% aseguraron que sus jefes si les brindan la confianza suficiente para realizar sus actividades y puedan desarrollar eficientemente sus labores, en el indicador del reconocimiento el 35 % de los trabajadores mencionaron que sus jefes si reconocen y valoran sus esfuerzo y trabajo realizado, entonces podemos concluir que : La productividad en la empresa se evidencia puesto que se incrementó un 9% con relación al Beneficio - Costo (B/C), es de S/.2.32, es decir que por cada sol invertido en producir la empresa estará ganando S/1.32 nuevos soles. Y el periodo para recuperar la inversión se estima en el primer mes. Por lo que el implementar la propuesta de la metodología del Kaizen y 5S si resulta rentable para la empresa.

Se comprobó que con el plan de herramienta administrativa el kaizen se consiguió incrementar la productividad de la empresa determinando sus ganancias en cuanto a su costo por producción identificándose también que uno de los principales e importantes recursos que contribuía a la obtención de mejores resultados es a la del personal comprometido.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Teorías Relacionadas al Empowerment

Werther, Davis y G uzman (2014) define al empoderamiento dar la plena libertad de ser responsables del control de sus respuestas con respecto al entorno laboral. Con esto se otorga autoridad al empleado para tomar decisiones, responsabilidad tendiendo a aumentar su autoestima y sentirse valorado en la organización.

Arroyo (2012) señala que el empowerment es, delegar poder a los trabajadores y autoridad con la observación correspondiente de los jefes haciéndoles sentir dueños de la empresa con la finalidad de lograr la efectividad, motivación e incrementar la productividad concediéndoles autonomía, poder y control del negocio, utilizar esta herramienta consigue responsabilidad, buena comunicación y recompensas permitiendo una mejor relación entre los jefes y colaboradores.

Luna (2008) menciona que el empowerment es una nueva filosofía de dirigir la empresa involucrándose todas las áreas de la organización como los recursos capitales, producción, ventas, tecnología etc. logrando la efectividad y eficiencia para lograr los objetivos y metas.

Con el empowerment se obtendrá beneficios óptimos de la tecnología, ya que todos los colaboradores gozaran de todas las habilidades y dar el buen uso de la información para llevar a un buen resultado a la empresa.

Empowerment

1. Relaciones. Que se establece con su gente deben contar con dos atributos fundamentales.

La efectividad para alcanzar los objetivos.

Ser sólidos, y no depender de un estado de ánimo cambiante.

2. Disciplina. El empowerment no significa permitir el libre albedrío con respecto a los trabajadores si no ser disciplinado evitando el paternalismo. Para ello, es necesario fomentar:

El orden: para la cual se pueda laborar de manera organizada y disciplinada realizando sus actividades de una manera adecuada.

La definición de roles: determinar siempre el rol, funciones, y responsabilidades permitiendo al colaborador estar alerta y ser coherente en todos los niveles, pero siempre habiendo comenzado por los jefes.

Lealtad: en toda la organización en cada momento y con todos.

Persistencia: perseverar en los objetivos y logros planificados para que la gente lo viva y haga lo mismo.

Energía de acción: es el impulso que alienta, entusiasma, guía y enseña a las personas para ser líder.

Facultamiento (empowerment) y la participación

Según Newstron (2011) el facultamiento es el proceso de otorgar autonomía a los colaboradores para la información adecuada afectando positivamente en el desempeño laboral. este proceso refuerza los sentimientos de eficacia, autoriza a los empleados manejar situaciones que le permite tomar el control del problema a medida que se presenta.

Pasos a seguir para hacer una delegación son:

Crear confianza

Asignar deberes

Delegar autoridad

Asignar responsabilidad

Facultamiento en la toma de decisiones (Empowerment)

Según Chiavenato (2009) menciona que el empowerment es delegar ciertas facultades al trabajador en las áreas de la empresa, las empresas en la actualidad tratan de otorgar el poder a todos sus empleados. Para tomar decisiones delegando autoridad absoluta brindándoles la libertad y entregar la información correcta y necesaria para la solución a los inconvenientes que puedan suceder en la organización, descentralizando ciertas soluciones viabilizando la velocidad, flexibilidad y la capacidad de tomar la decisión idónea.

1.3.1.1. Dimensiones de Empowerment.

1. Poder: Brindar otorgamiento absoluto a las personas mediante la delegación de autonomía, soberanía y responsabilidad en toda la empresa, dando confianza y la libertad de cualquier de acción.

2. Motivación: Es necesario reconocer el desempeño, recompensando los buenos resultados de sus desenvolvimientos en las diferentes actividades, funciones realizadas, festejando los logros y cumplimiento de las metas planificadas.

3. Desarrollo: Realizar capacitaciones para el mejor desarrollo personal y profesional para cada uno de los integrantes de la organización según sus áreas, brindándoles la información adecuada y utilizar las técnicas para potenciar y descubrir talentos dentro de la empresa.

4. Liderazgo: Promover el liderazgo orientando a los individuos, definiendo objetivos y metas evaluando el desempeño de cada trabajador recibiendo la adecuada retroalimentación de acuerdo a sus capacidades, conocimientos y experiencia.



Facultamiento en la toma de decisiones (Empowerment)



Figura 1 Facultamiento en la toma de Decisiones (Empowerment)

Fuente: Chiavenato (2009)

1.3.2. Teorías relaciona a la Productividad Laboral

Gutiérrez (2014) revela que la productividad es los resultados que se logra obtener con un alto nivel de aprovechamientos de recursos o herramientas utilizadas que brinda la

organización, la productividad es conseguir excelentes consecuencias considerando los recursos que se aplicó, el tiempo lo útil que puede ser el ser humano para alcanzar el objetivo principal, ya sea en productos o servicios en el rubro que se está desarrollando la organización.

La productividad se puede ver en componentes eficiencia eficacia y efectividad.

La eficiencia: Es la relación que existe entre los resultados planificados y los recursos utilizados como, el tiempo optimizando los recursos y disminuyendo el desperdicio, en el menor tiempo posible.

La eficacia: Implica lograr los objetivos (hacer lo planeado) cumplir lo que ya está establecido por los directivos.

La efectividad: Es una combinación de las dos dimensiones antes mencionadas la eficiencia más la eficacia se logra la efectividad, logrando alcanzar si o si el efecto deseado.

Cuatrecasas (2010) indica que, la productividad es combinar entre el tiempo y los recursos utilizados para producir un resultado determinado, por ejemplo, la productividad de un trabajador (recurso) que produce piezas será su producción será la cantidad que produce por números cuantificables, y la cantidad de piezas acabados correctamente.

La productividad se define como la capacidad de producción del mismo por unidad de tiempo empleado, en las mismas condiciones de validez de la producción. Para ello es de suma importancia que se tenga la capacidad de medir la máxima capacidad de producción, pero que también se lleve a cabo actividades que el consumidor pueda valorar con respecto al producto.

Ivancevich (2005) implica métodos cuantitativos a la administración de recursos humanos generado un conjunto de principios básicos que son definitivos para el éxito del sistema. Estos principios se basan en la experiencia de los gerentes de cada empresa.

1. La productividad y la eficacia de cualquier función debe medirse con indicadores de costos, tiempos cantidad o calidad.

2. La productividad debe centrar la atención en los temas, tareas y objetivos importantes.

3. Los profesionistas y los trabajadores del conocimiento se miden mejor como grupo, con el fin de ser eficaces, los profesionistas trabajan juntos, miden el trabajo de los individuos en relación con los demás fomentando las divisiones y una competencia negativa.

4. Los gerentes pueden ser medios por la eficiencia y la eficacia consiste en hacer las cosas a través de los trabajadores. Por lo tanto, se deduce que la producción de un grupo es una indicación de la destreza del gerente por que hace que sea posible lo planificado.

5. El objetivo de una organización no es solo generar la mayor producción con los menores insumos, si no crear el resultado más apropiado en cualquier momento.

Rodríguez (2016) menciona que la productividad es la capacidad de alcanzar resultados excelentes gracias a una actitud se ser eficiente y eficaz.

La productividad constituye la habilidad de producir y rendir resultados en cantidad, se da al combinar los conocimientos laborales, la eficiencia y eficacia. Por ejemplo:

Producir más de la capacidad de producción planteada

Sensibilizar, concientizar, capacitar, dirigir, planear, organizar y motivar a todos las áreas para que trabajen en grupo como un organismo para ser productivos.

Prokopenko (1989) Señala que la productividad es la correlación del resultado y el tiempo que emplea para conseguir los resultados esperados, el tiempo es un denominador, en la gran parte de las industrias ya que es una medida universal y que está fuera del control humano. A menor tiempo lleve alcanzar un resultado para la empresa, más productivo es un sistema. También, la productividad sin embargo para algunas personas es la relación de la cantidad y calidad. Mientras que por otro lado la productividad es un instrumento que sirve para muchas organizaciones medir al trabajador cuan productivo es para conseguir lo planificado en los tiempos, por otro lado también es recomendable separar la productividad con la intensidad ya que ambas situaciones no es lo mismo, la productividad refleja los resultados en ventas, o cantidades de producción para el negocio, en cambio la intensidad significa el esfuerzo físico y no es un «incremento» de trabajo sino más bien un desgaste

físico inapropiado que solo se logra explotar la fuerza física del colaborador evitando ser productivo.

1.3.1.2. Factores internos de la productividad de la empresa.

Unos factores internos se modifican fácilmente más que otros, sin embargo es de gran ayuda dividirlos en dos grupos: duros y blandos a continuación se hablara de ello:

A. Factores duros

Producto. Suele satisfacer las exigencias y necesidades del consumidor «valor de uso» es la suma de dinero que el cliente paga por un producto de buena calidad.

Planta y equipo. Viene a desarrollar una función muy importante en algunas industrias ya que el mantenimiento permitirá el buen funcionamiento de los equipos, para producir en óptimas condiciones un producto.

Tecnología. Fuente muy importante e indispensable en la actualidad ya que permite el aumento de la productividad, la automatización y rapidez en el manejo de los materiales, almacenamiento, contabilización, fabricación, sistemas, control de la calidad, cuadro, balance, etc., y los factores que sean necesario en cada empresa.

Materiales y energía: Son fuentes indispensables para la productividad del negocio incluyendo las materias primas, materiales directo, indirectos que se usen para el resultado de un buen producto o servicio.

B. Factores blandos

Personas. Recurso primordial para el progreso de la productividad en todo negocio o empresa desempeñándose en cualquier área y de las diferentes carreras como: ingenieros,

gerentes, empresarios, enfermeros, vendedores, limpieza, miembros de los sindicatos, etc., Cada función es importante. Para ello es necesario la motivación en todo ser humano.

Organización y sistemas. Una empresa necesita marchar con eficacia y estar orientado hacia los objetivos teniendo establecido una misión y visión que permita alcanzar en determinados tiempos también es importante y necesario la reorganización o reingeniería de manera consecutiva para alcanzar nuevos objetivos.

Métodos de trabajo. Toda organización debe incluir en el desarrollo de sus actividades un método de trabajo, técnicas como están, como se van a llevar acabo, de qué manera se van a realizar y en qué tiempo.

Estilos de dirección. Un gerente tiene la facultad de decidir estilos y prácticas de orientación influyendo el diseño organizacional, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, planificación, control, mantenimiento y compras para que los empleados puedan ser guiados y darse cuenta de los tipos de liderazgo que está realizando su jefe inmediato.

1.3.1.3. Factores externos que influyen en la productividad de la empresa

Cambios económicos. En la actualidad la transferencia de empleo de la agricultura a la industria manufacturera ha generado un elevado aumento de la productividad en la economía superando el crecimiento de la productividad.

Cambios demográficos y sociales. Influyen las tasas elevadas de natalidad y de mortalidad en algunas ocasiones es un has de doble filo en las organizaciones.

Recursos naturales. Factor más importante para toda industria en toda parte del mundo es la mano de obra, la tierra, la energía y las materias primas, los que permiten que todo negocio se forme y crezca.

El factor humano como elemento clave en la productividad

Fernandez (2010) Demuestra que la alta dirección debe aprender a manejar mentes, no solo gente, saber gestionar la inteligencia emocional de los empleados ya que la productividad dependerá de esta variable. Saber manipular adecuadamente los recursos y herramientas conllevara a la organización a:

Diseñar e implementar estrategias organizacionales para poder mejorar la productividad y excelencia del colaborador.

Comprender la importancia de las habilidades que un gerente puede transmitir para alcanzar metas y objetivos.

La integración de los trabajadores a nivel organizacional para trabajar en equipo y lograr objetivos personales como organizacionales.

Variables de Productividad

Dependen de tres variables:

1. Mano de obra.
2. Capital.
3. Administración.

Mano de obra. Resultado de la fuerza del trabajo que realizan los colaboradores, ya sea para el resultado de un buen producto o servicio.

Capital. Es la inversión de capital monetario que toda empresa para desarrollar su negocio.

Administración. Es el responsable de certificar que la mano de obra, capital se usen adecuadamente para crecer y lograr una productividad, y por lo tanto generar rentabilidad la cual es el fin de toda empresa, los administradores son los encargados y responsables del rumbo que esta pueda tener ya sea de éxito o fracaso.

1.4. Formulación del Problema

¿De qué manera la aplicación del empowerment como herramienta administrativa permite incrementar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa transportes Chiclayo SA, 2019?

1.5. Justificación

Según Bernal (2010) afirma que, “toda investigación está orientada a la resolución de problemas; para ello, es necesario justificar los motivos por la cual merecen una investigación. y determinar la viabilidad de trabajo”

Teórica. Consiste en confrontar una teoría, de autores expertos y especialistas en dichas variables de la investigación para contrastar o corroborar los resultados existentes. Las cuales buscan solucionar problemas en el lugar de la investigación es ese caso se está realizando una justificación teórica.

La presente investigación se justificará teóricamente plasmando bases teóricas, por especialistas que estudian el tema, bases de las cuales se toma como referencia para realizar la investigación, Autor como Chiavenato de acuerdo a las variables tanto dependiente e independiente utilizadas en la operacionalización de las cuales servirán para el desarrollo de toda la investigación.

Metodológica. Se da cuando el proyecto que se realiza propone un nuevo método, una estrategia, herramienta etc., que permita mejorar el problema principal que se está investigando.

A través de la encuesta permitirá comprobar el grado de confiabilidad del encuestado con los instrumentos manejados como el cuestionario, que fueron validados y confiables, teniendo una visión extensa del análisis actual de la empresa, proponiendo criterios que buscan desarrollar de manera sistemática e incrementar la productividad de los colaboradores en la empresa Transporte Chiclayo S.A, respetándose los procedimientos metodológicos que la universidad Señor de Sipán así lo requiere.

Social.

Ñaupas, et. al (2011) Es cuando la investigación va a resolver también algún problema social que esté afectando al País y al rubro de la cual este realizando la investigación.

Esta investigación va a permitir solucionar la problemática que atraviesa la empresa también servirá como referencia para otras empresas del mismo rubro.

1.6. Hipótesis

Si se aplica el empowerment como herramienta administrativa entonces se incrementa la productividad laboral de los colaboradores en la empresa Transportes Chiclayo S.A- 2019.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Demostrar que el empowerment como herramienta administrativa incrementara la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Chiclayo S.A, 2019.

1.7.2. Objetivos específicos

Diagnosticar la situación actual del empowerment en la empresa Transportes Chiclayo S.A, 2019.

Analizar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa transportes Chiclayo S.A, 2019.

Validar el plan de empowerment como herramienta administrativa en la empresa Transportes Chiclayo S.A, 2019.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo aplicada porque se realizó un pre test para luego aplicar una herramienta que permitió mejorar la productividad laboral de los trabajadores en la empresa, después de haber aplicado la herramienta se volvió a realizar un post test y demostrar cuanto a mejorado la empresa en dicho problema.

Según Baena (2014) afirma que:

La investigación aplicada se fundamenta en la solución de problemas que está pasando la empresa para la cual se tiene diseñado un programa, un plan, estrategias, o herramientas para ser aplicado y mejorar o solucionar dicha problemática.

2.1.2. Diseño de Investigación

Para la ejecución del trabajo de investigación, se aplicó el diseño pre experimental, ya que solo se trabajó con un grupo, el experimental, realizando una observación antes y después de aplicado la herramienta del Empowerment.

Según Bernal (2010) Dice que, el diseño Pre experimental es realizar un tratamiento a un conjunto y después de haber aplicado una medición de una o más variables. Este diseño no cumple con los requisitos de un experimento “puro”. También la misma variable será medida antes y después, este resultado no se comparará con otros, así sea de la misma empresa se aplicará la medición a una o más variables para observar los resultados reales.

GE: O1	X	O2
GE: O1	X	O2

Dónde:

GE: Grupo Experimental

O₁: Pre Test

X: Propuesta de empowerment

O₂: Post Test

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Fráncica (1988) citado por Bernal (2010), Es la cantidad total de todos los elementos u objetos de la cual se extraerá una pequeña muestra para realizar el análisis de la investigación.

Según la información del área de Recursos Humanos afirma que la población está conformada por todos los empleados de la empresa.

Tabla 1

Colaboradores de la empresa transportes Chiclayo S.A

Áreas	Trabajadores
Ventas de pasajes	15
Encomiendas	6
Secretarias	2
Sistemas	4
Embarque	5
Excesos	2
Conductores	135
Mantenimiento y Limpieza	30
Seguridad	12
Contadores	9
Marketing	3
Psicología	2
Tripulantes	22
Mecánicos	32
Programadores	2
Gerente	1
Presidente del Directorio	1
Almacenero	2
Total	285

Fuente: Área de Recursos Humanos de la empresa Transportes Chiclayo S.A. 2019

2.2.2. Muestra

Bernal (2010) alega que, la muestra es un porcentaje de la población con las mismas particularidades de toda la población que se selecciona para el progreso de dicho estudio y sobre la cual se estará realizando el cálculo y la investigación de las variables.

Para la elaboración de la muestra se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple (MAS) y en el caso del procesamiento de datos de la muestra se aplicó la siguiente fórmula.

Dónde detalla los significados de cada letra dentro de la fórmula.

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Datos:

Z = Nivel de confianza = 95% = 1.96

E = Margen de error 5. % = 0.05

p = Probabilidad de éxito, 50% = 0.5

q = Probabilidad de fracaso, 50% = 0.5

N = Tamaño de la población = 285

$$n = \frac{1.96^2 \times 285 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (285 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 164$$

La muestra está conformada por 164 colaboradores de la Empresa de Transportes Chiclayo S.A.

2.3. Variables, Operacionalización.

2.3.1. Definición conceptual de Variables

Empowerment

Según Chiavenato (2009) menciona que el empowerment es delegar ciertas facultades al trabajador en las otras áreas de la empresa, en la actualidad tratan de otorgar el poder a

todos sus empleados. Para tomar decisiones delegando autoridad absoluta brindándoles la libertad y entregar la información correcta y necesaria para la solución a los inconvenientes que puedan suceder en la organización, descentralizando ciertas soluciones viabilizando la velocidad, flexibilidad y la capacidad de tomar la decisión idónea.

Productividad laboral

Gutiérrez (2014) revela que la productividad son los resultados que se logra obtener con un alto nivel de aprovechamientos de recursos o herramientas utilizadas que brinda la organización, la productividad es obtener excelentes resultados considerando los recursos que se emplean como el tiempo, teniendo en cuenta lo útil que puede ser el ser humano para alcanzar el objetivo principal, ya sea en productos o servicios en el rubro que se está desarrollando la organización.

2.3.2 Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de la variable independiente: Empowerment

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos de
-------------------------------	--------------------	--------------------	--------------	-----------------------------------

				Recolección de Datos
		Otorgamiento	1	
		Responsabilidad	2	
	Poder	Confianza	3	
		Libertad	4	
		Importancia	5	
		Recursos	6	
		Capacitación	7	
	Desarrollo	Información	8	
		Conocimiento	9	
		Técnicas	10	
Empowerment		Jefe	11	Encuesta- cuestionario
		Orientar	12	
	Liderazgo	Objetivos	13	
		Horizonte	14	
		Desempeño	15	
		Realimentación	16	
		Motivación	17	
		Incentivo	18	
		Reconocer	19	
	Motivación	Recompensa	20	
		Participación	21	

Tabla 3

Operacionalización de la variable dependiente: Productividad Laboral

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos de
----------------------	-------------	-------------	-------	----------------------------

			recolección de datos	
		Recursos.	22	
		Aprovechamiento.	23	
	Eficiencia	Metas.	24	
		Esfuerzo.	25	
		Tiempo.	26	
Productividad laboral		Cumplimiento de objetivos.	27	Encuesta – Cuestionario
	Eficacia	Capacidad de logro.	28	
		Optimización de Procedimientos.	29	
		Resultados propuestos.	30	
	Efectividad	Resultados logrados.	31	

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

Encuesta:

Esta técnica que se aplicó para recolectar los datos fue la encuesta.

Según Bernal (2010) afirma que, son preguntas construido por un conjunto de preguntas preparadas y validadas por expertos en el tema con el propósito de adquirir información de los individuos.

2.4.2. Instrumento:

Cuestionario

Según Bernal (2010) un cuestionario plasmado en documento impreso en la cual se encuentran una cantidad de preguntas respecto a las variables que deberán medirse ya sea como un test o examen permitiendo ajustar o comparar el proceso de recolección de datos.

Dicho instrumento aplicado fue el cuestionario, a la muestra determinada de colaboradores de la empresa Transportes Chiclayo 2019 tuvo como objetivo recoger la información acerca del empoderamiento y la productividad laboral de dicha organización. Para la elaboración del estudio se tomó en cuenta la operacionalización de las variables de la investigación, teniendo en cuenta las dimensiones eficiencia, eficacia y efectividad indicadores de la productividad y empowerment Conformado por (31) interrogantes considerando la escala de Likert con cinco categorías de las cuales fueron; Totalmente en Desacuerdo, en Desacuerdo, ni de Acuerdo ni en Desacuerdo, de Acuerdo y Totalmente de Acuerdo.

2.4.3. Validez

Para validar el instrumento se consideró conveniente la técnica por juicio de expertos en los temas.

Para validar las interrogantes se cumplió según lo reglamentado por la universidad mencionada anteriormente los que fueron tres (3) expertos.

Tabla 4

Distribución de Expertos

Experto	Profesión	Especialidad	Años de Experiencia
José William Córdova Chirinos	Lic. Administrador	Administración	5
Abraham José García Yovera	Lic. Administrador	Mg. Gestión Talento Humano	12
Rafael Ángel Olaya León	Lic. Administrador	Mg. Administración de Negocios	21

Fuente: Elaboración propia

2.4.4. Confiabilidad

Evaluando el nivel de confianza del instrumento se empleó la técnica estadística paramétrica Alfa de cron Bach, en la cual se aplicó un muestreo piloto de 16 trabajadores, arrojando los resultados con un Alfa de cron Bach de 0,942.

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad de encuesta aplicada a colaboradores

Alfa de Cron Bach	N° de Elementos
0,942	31

Fuente: Hoja de resultados de SPSS de encuesta aplicada a colaboradores

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos que se consiguieron fue través de la técnica de la recolección de datos, siendo estudiada para su respectivo análisis detallado utilizando programas como el Excel, versión 2016, y para ordenarlos, tabularlos y luego representarlos en gráficos con sus respectivas descripciones e interpretaciones.

Así mismo, para la obtención de los resultados se realizará en el SPSS ya que es un mismo programa utilizado en la mayoría de las investigaciones y como método se utilizará el Alfa de Cron Bach.

2.6. Criterios Éticos

Acontinuacion los diferentes principios éticos de la investigación:

1. Respeto a las personas. Requiere de escuchar, tratar bien a las personas valorar por el simple hecho de ser humanos con deberes y derechos como agentes autónomos, e importantes en el mundo y en la empresa en la cual se está realizando la investigación también a ser protegidas si el caso de estudio es sobre alguna enfermedad o comportamiento o ideología, religión, sexo, color, etc.
2. Beneficencia. Son aquellos actos de bondad y de caridad ayudando a los elementos que solicitan de alguna ayuda no causando daño, brindando los beneficios necesarios, para minimizar los riesgos que puedan causar.
3. Justicia: Este criterio hace referencia a juzgar, pero respetando la verdad de cada ser humano dándoles lo que les corresponde. Reixac y Torre D (1979).

2.7. Criterios de rigor científicos

Noreña, et al.(2012) a continuación menciona los siguientes criterios de rigor:

Fiabilidad o consistencia: los resultados deben verdaderos e inequívocos.

validez: se refiere al soporte confiable que tiene que ser de la investigación.

Credibilidad o valor de la verdad: permite tener las evidencias de los hechos, tal cual son percibidos se refiere a tener concordancia con el fenómeno investigado, para que así el científico evite efectuar hipótesis o suposiciones inapropiadas de la problemática estudiada.

Transferibilidad o aplicabilidad: transferir resultados de la investigación a otros contenidos, considerando los hechos estudiados íntimamente vinculados a los momentos de la investigación real.

Relevancia: admite apreciar el beneficio de los objetivos diseñados inicialmente en el plan y darse cuenta de que finalmente se consiguió un mejor juicio del fenómeno estudiado o si hubo algún resultado negativo o positivo.

Confortabilidad: todos los resultados de dicha investigación deben ser verdaderos por los participantes.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados de tablas y figuras

3.1.1. Análisis del Empowerment

Tabla 6

¿Su jefe inmediato le otorga autonomía debida para realizar sus labores?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	60	36.6
En desacuerdo	52	31.7
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	8	4.9
En acuerdo	24	14.6
Totalmente de acuerdo	20	12.2
Total	164	100.0

Fuente: Base de datos del cuestionario

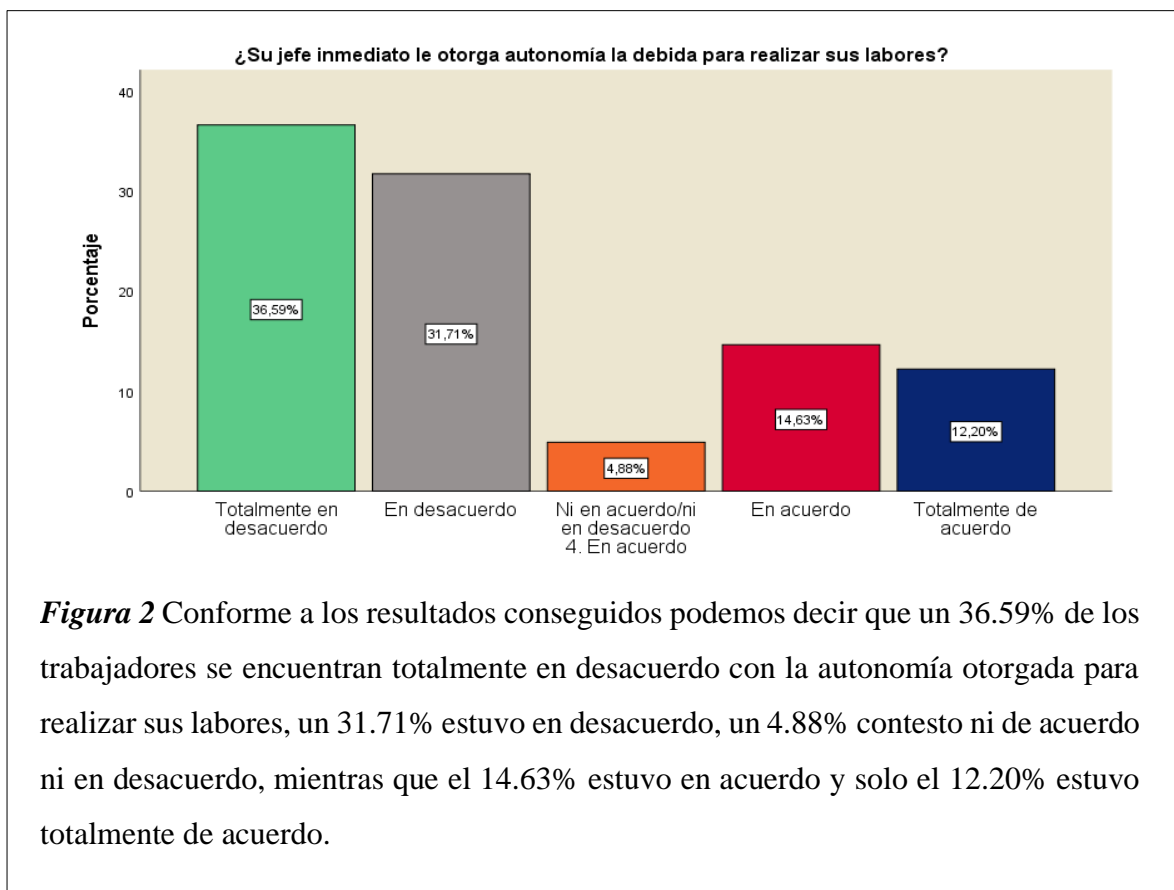


Tabla 7

¿Considera importante la responsabilidad de sus funciones en el trabajo?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	48	29.3
En desacuerdo	20	12.2
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	16	9.8
En acuerdo	48	29.3
Totalmente de acuerdo	32	19.5
Total	164	100.0

Fuente: Base de datos del cuestionario

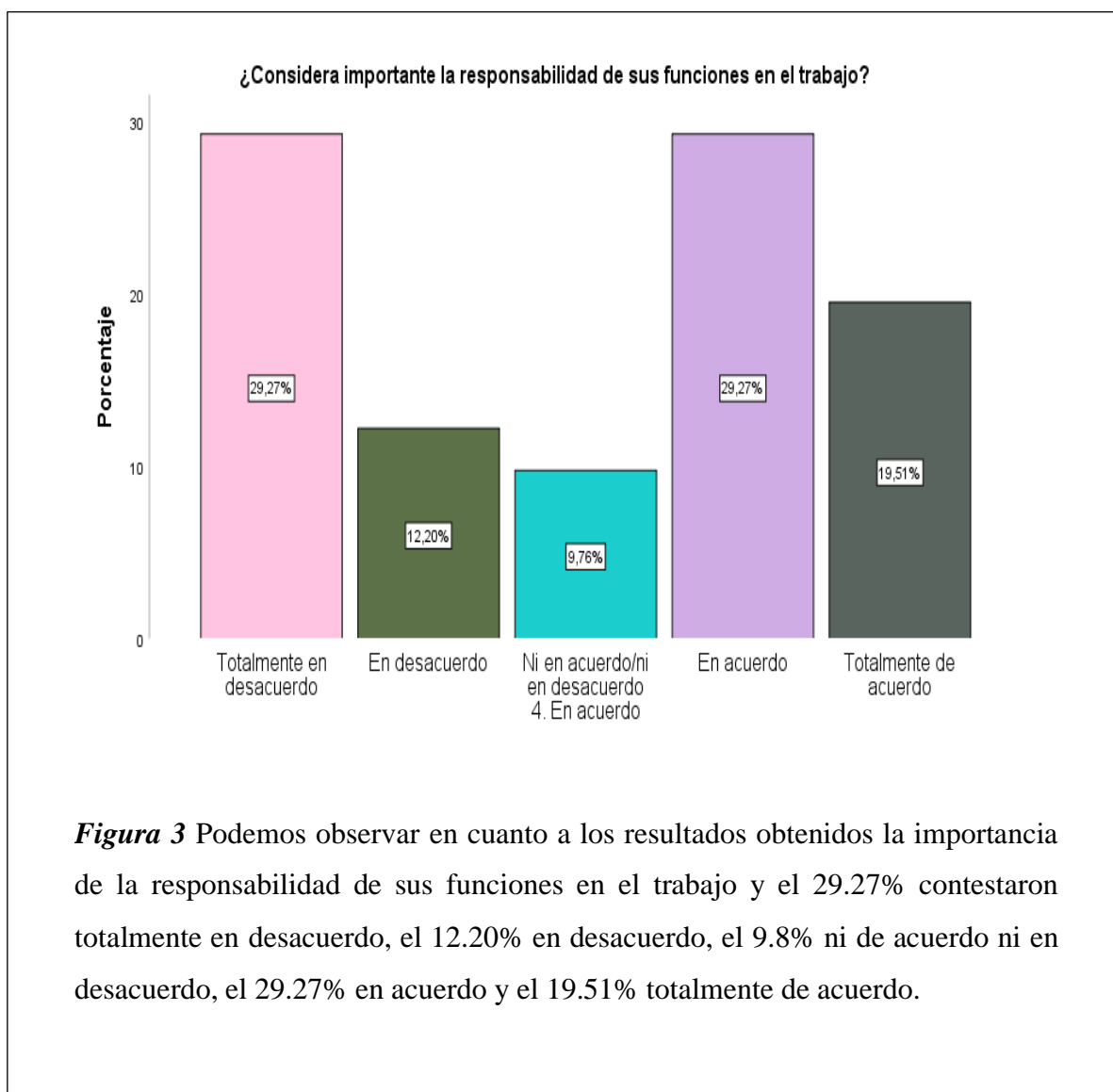


Tabla 8

¿Considera tener la suficiente confianza de su jefe?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	44	26.8
En desacuerdo	68	41.5
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	24	14.6
En acuerdo	8	4.9
Totalmente de acuerdo	20	12.2
Total	164	100.0

Fuente: Base de datos del cuestionario

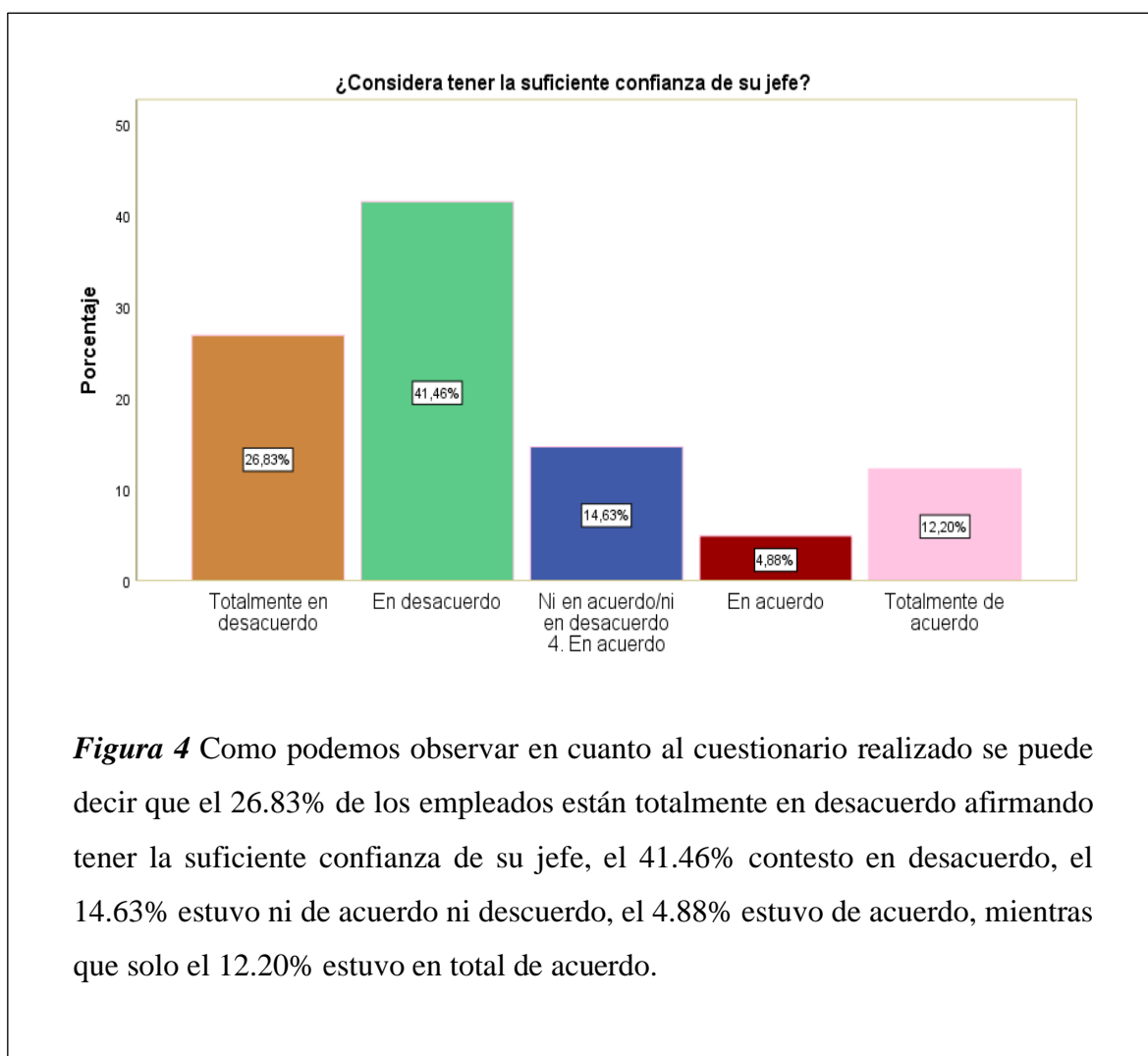


Tabla 9

¿Tiene plena libertad para poder realizar sus labores dentro de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	68	41.5
En desacuerdo	32	19.5
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	12	7.3
En acuerdo	28	17.1
Totalmente de acuerdo	24	14.6
Total	164	100.0

Fuente: Base de datos del cuestionario

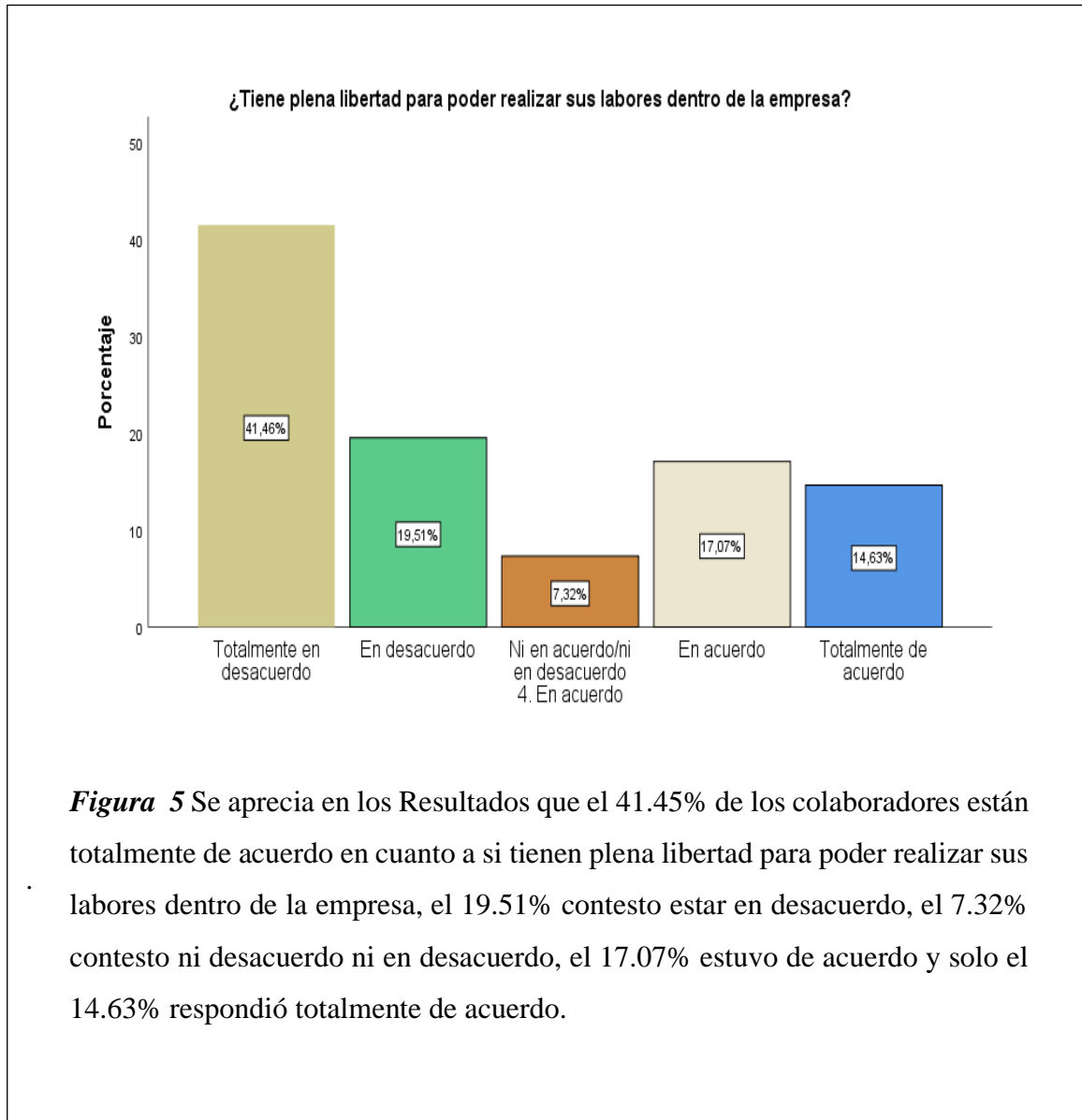


Tabla 10

¿Considera importante la labor que desempeña en su área?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	36	22.0
En desacuerdo	28	17.1
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	16	9.8
En acuerdo	56	34.1
Totalmente de acuerdo	28	17.1
Total	164	100.0

Fuente: Base de datos del cuestionario

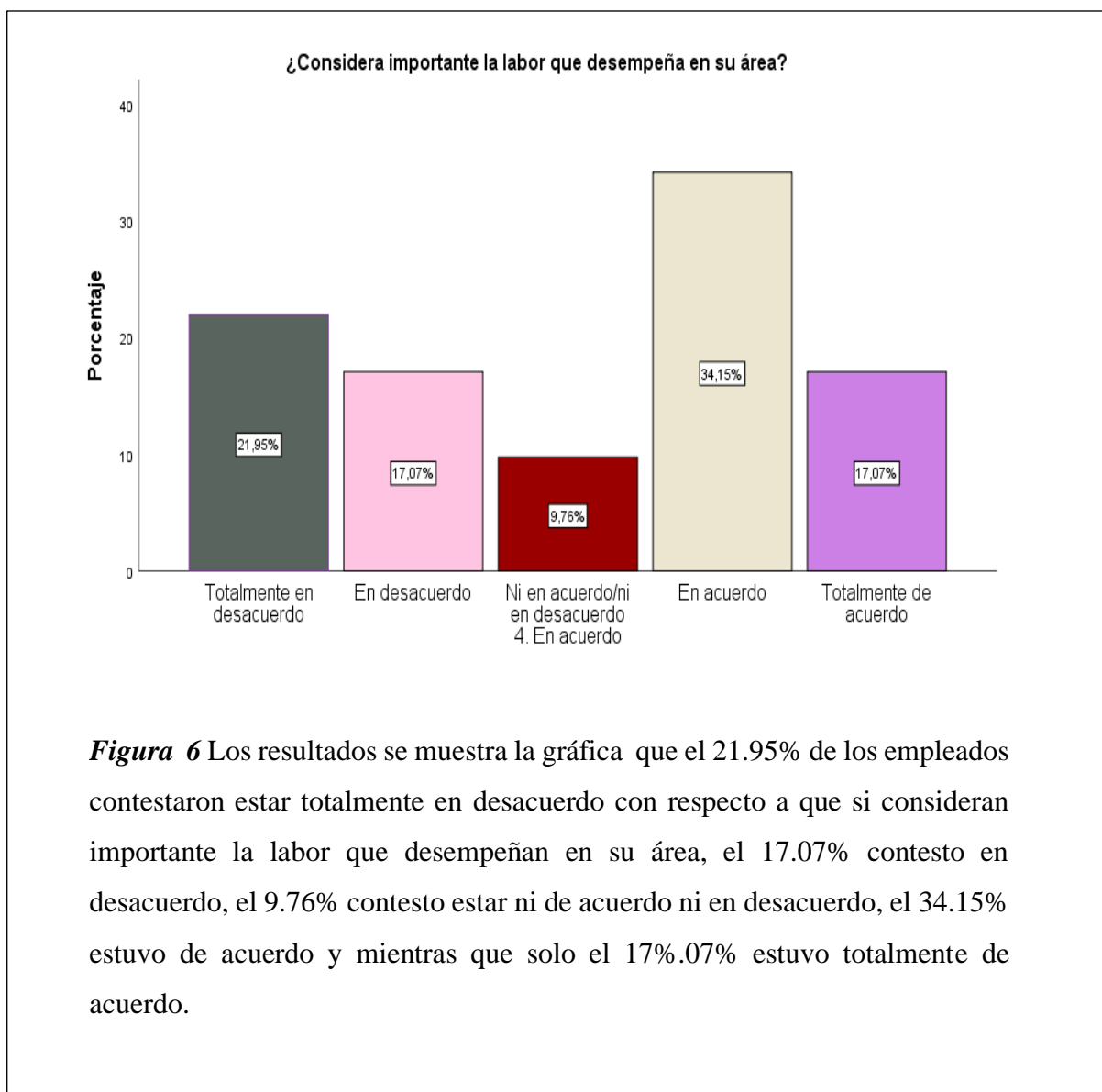


Tabla 11

¿Cuenta con los suficientes recursos para desarrollar sus labores de manera adecuada?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	40	24.4
En desacuerdo	28	17.1
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	12	7.3
En acuerdo	68	41.5
Totalmente de acuerdo	16	9.8
Total	164	100.0

Fuente: Base de datos del cuestionario

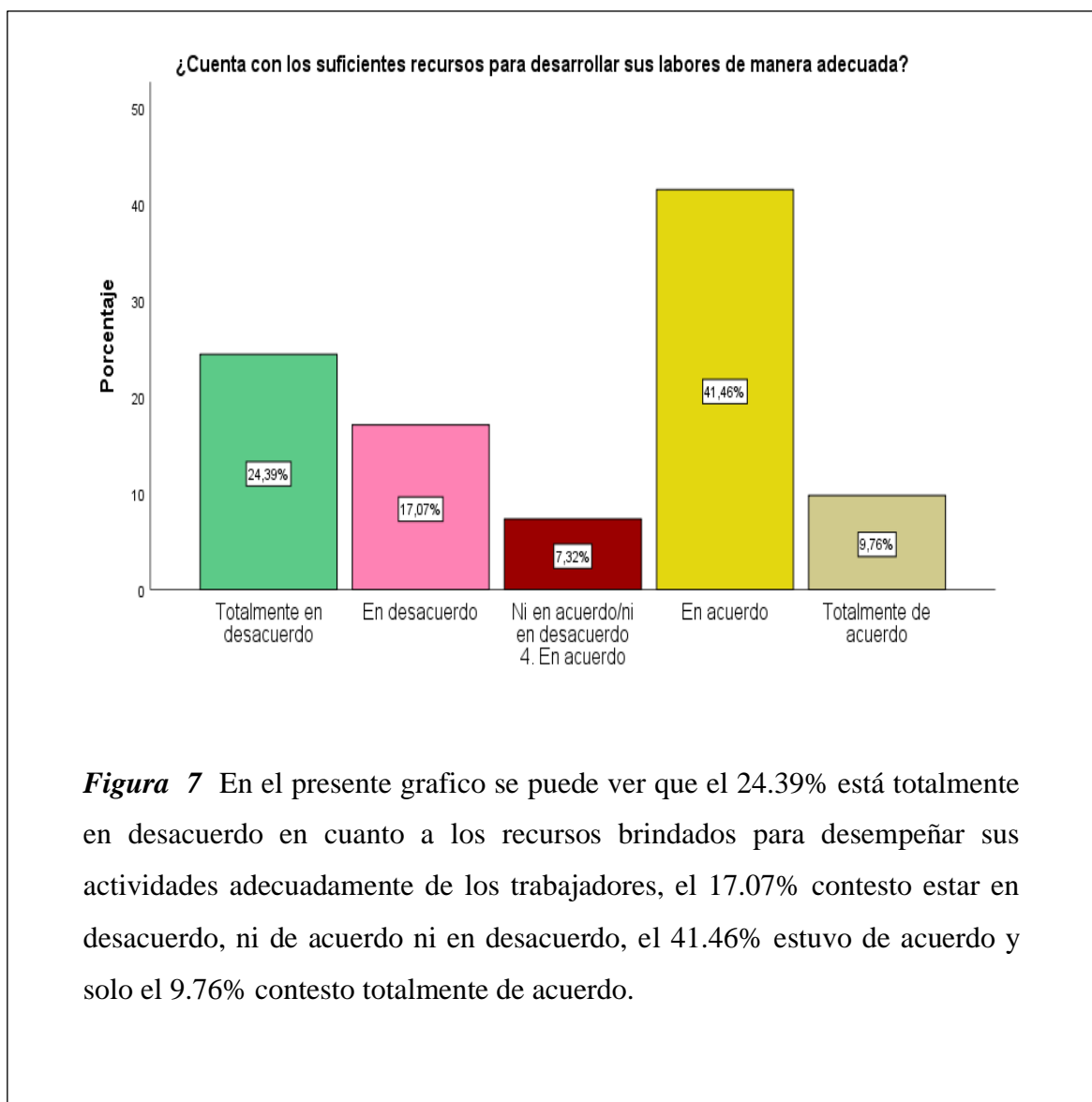


Tabla 12

¿Considera que la capacitación que recibe es la adecuada?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	52	31.7
En desacuerdo	64	39.0
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	12	7.3
En acuerdo	20	12.2
Totalmente de acuerdo	16	9.8
Total	164	100.0

Fuente: Base de datos del cuestionario.

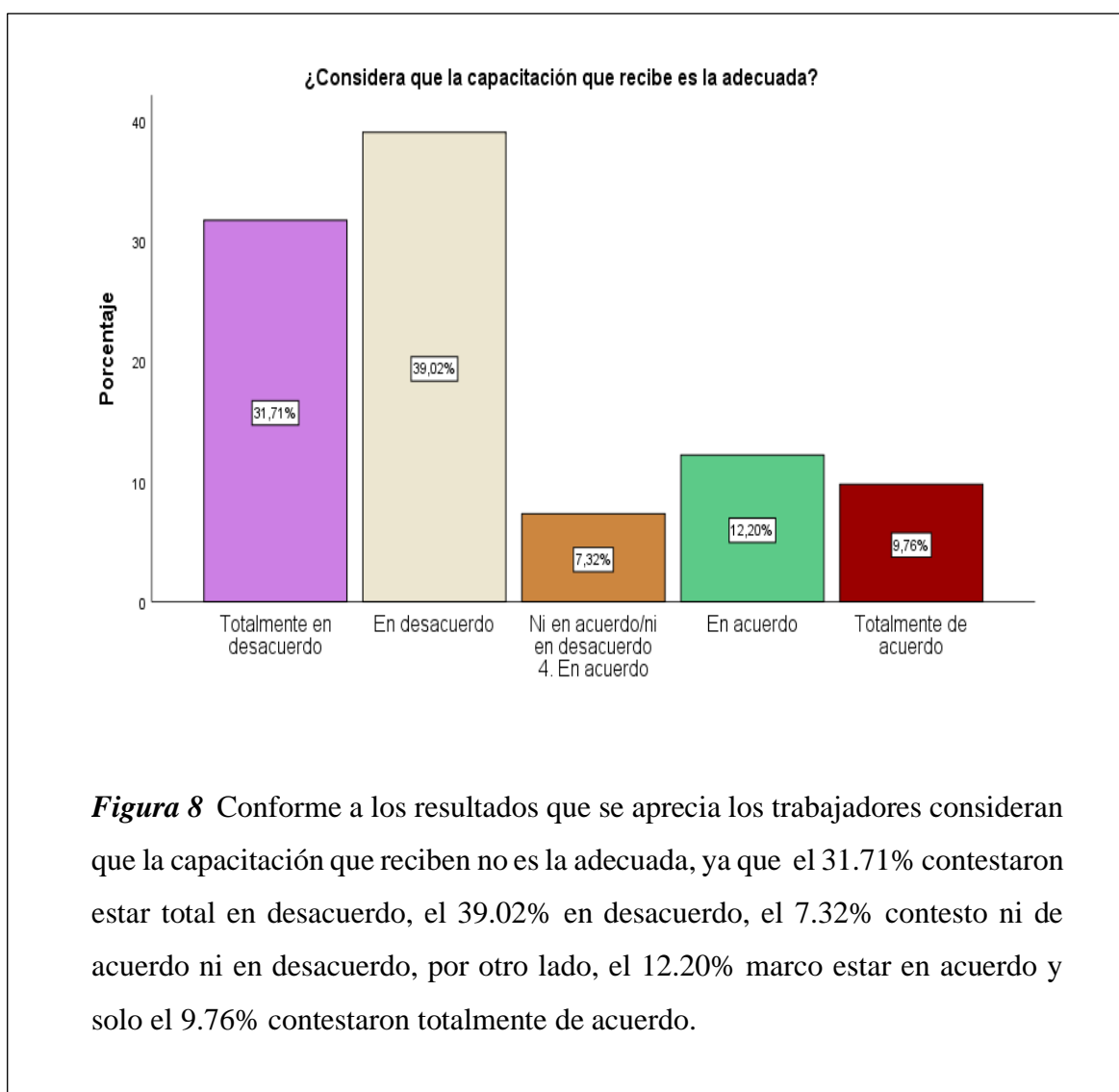


Tabla 13

¿Se le brinda la información necesaria para realizar su labor de manera óptima?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	40	24.4
En desacuerdo	52	31.7
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	24	14.6
En acuerdo	24	14.6
Totalmente de acuerdo	24	14.6
Total	164	100.0

Fuente: Base de datos del cuestionario

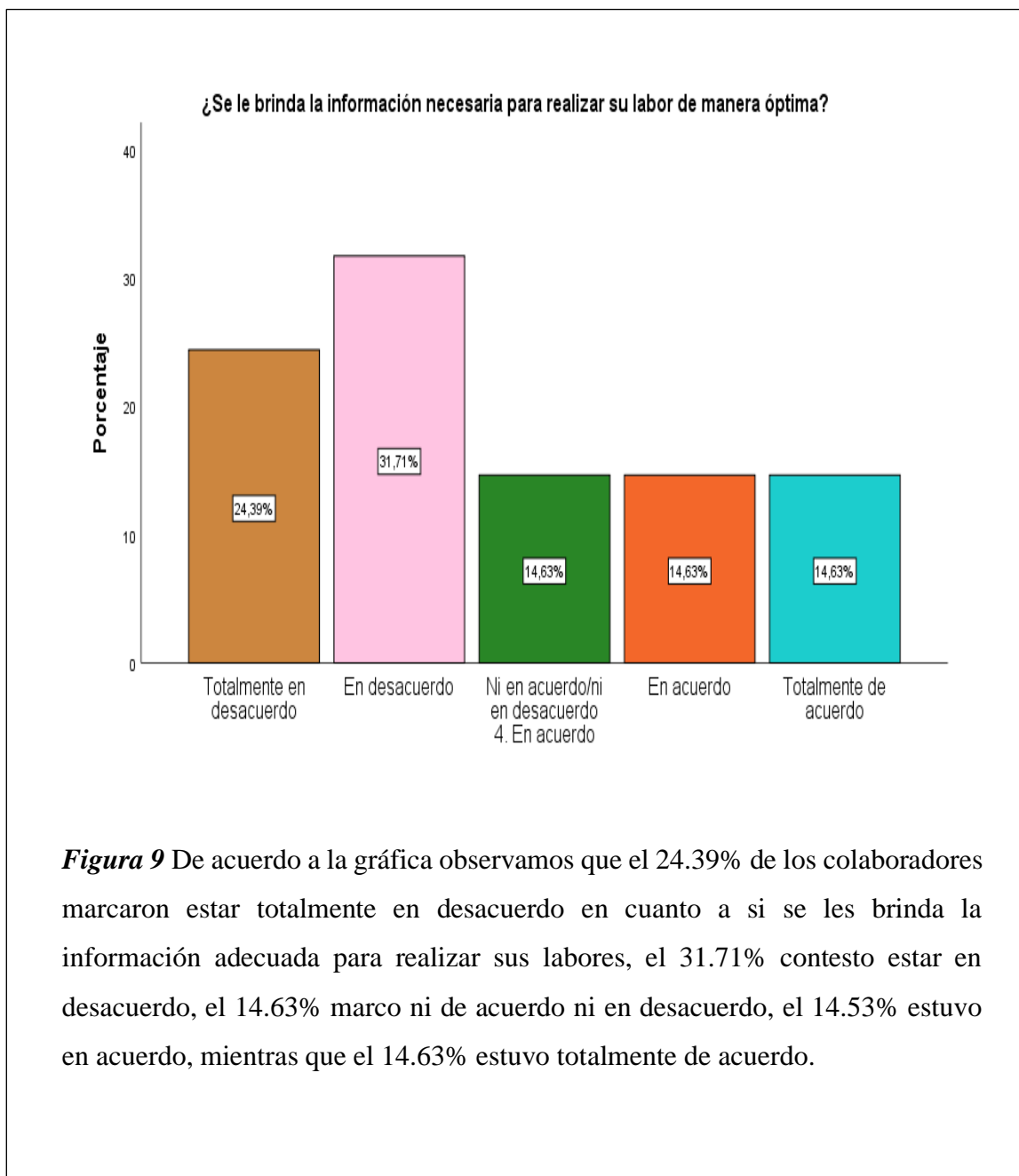


Tabla 14

¿Cree usted que los conocimientos que tiene le permiten desarrollar su labor eficientemente?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	64	39.0
En desacuerdo	52	31.7
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	12	7.3
En acuerdo	20	12.2
Totalmente de acuerdo	16	9.8
Total	164	100.0

Fuente: Base de datos del cuestionario

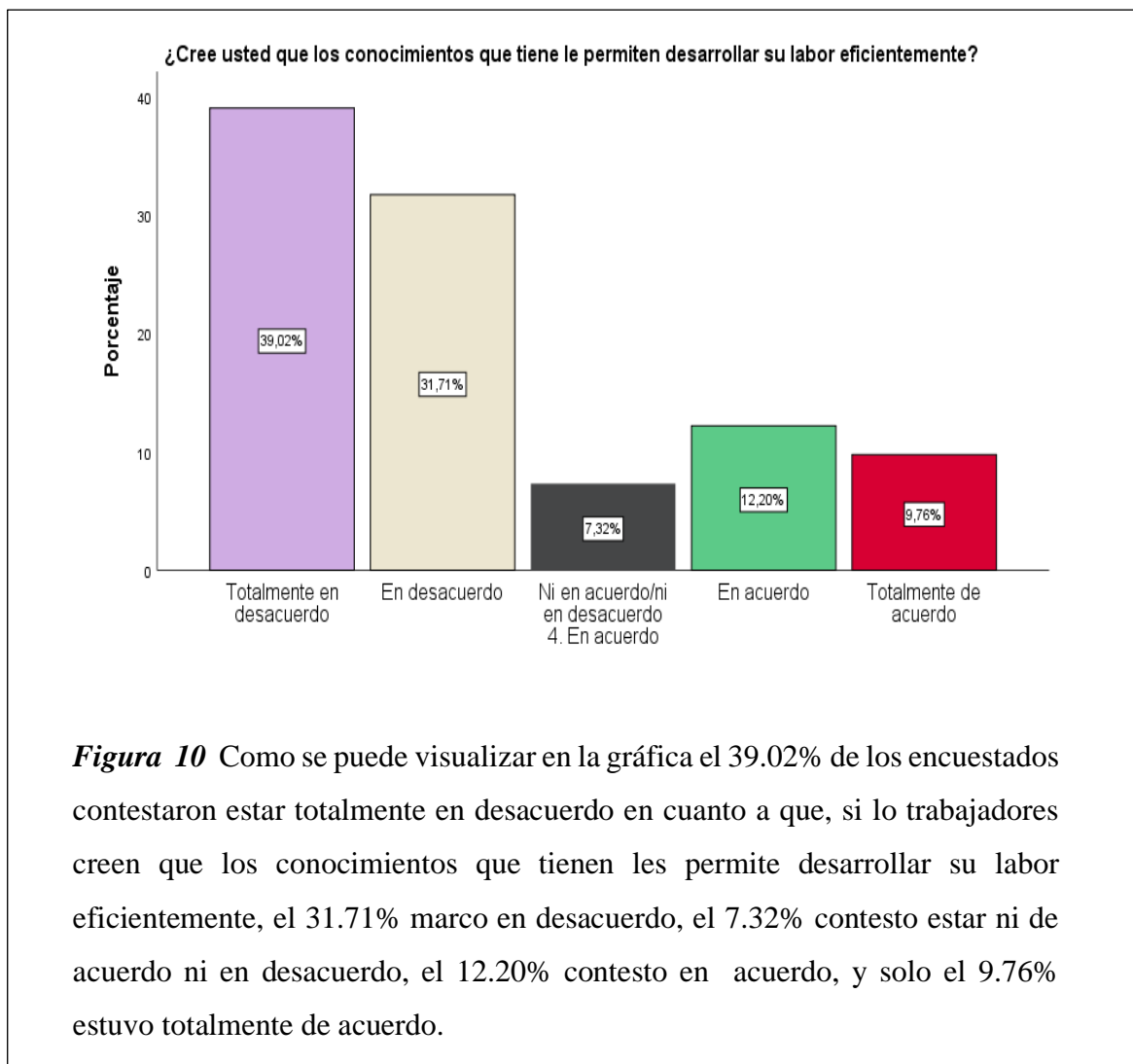


Tabla 15

¿Considera que los procedimientos que se realiza en la empresa están tecnificados?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	12.2
En desacuerdo	24	14.6
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	28	17.1
En acuerdo	64	39.0
Totalmente de acuerdo	28	17.1
Total	164	100.0

Fuente: Base de datos del cuestionario

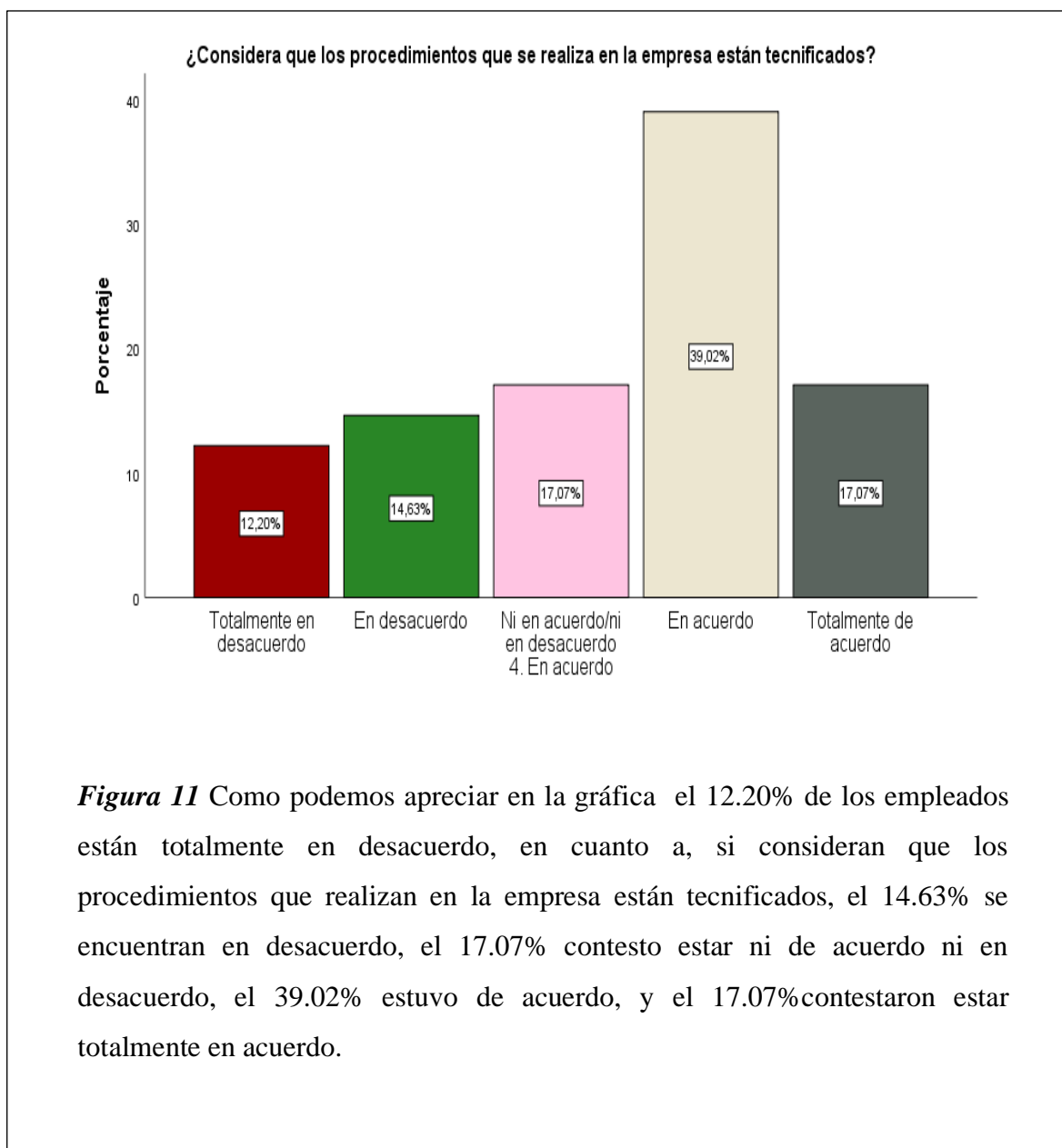


Tabla 16

¿Considera que su jefe es un buen líder?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	32	19.5
En desacuerdo	28	17.1
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	16	9.8
En acuerdo	60	36.6
Totalmente de acuerdo	28	17.1
Total	164	100.0

Fuente: Base de datos del cuestionario

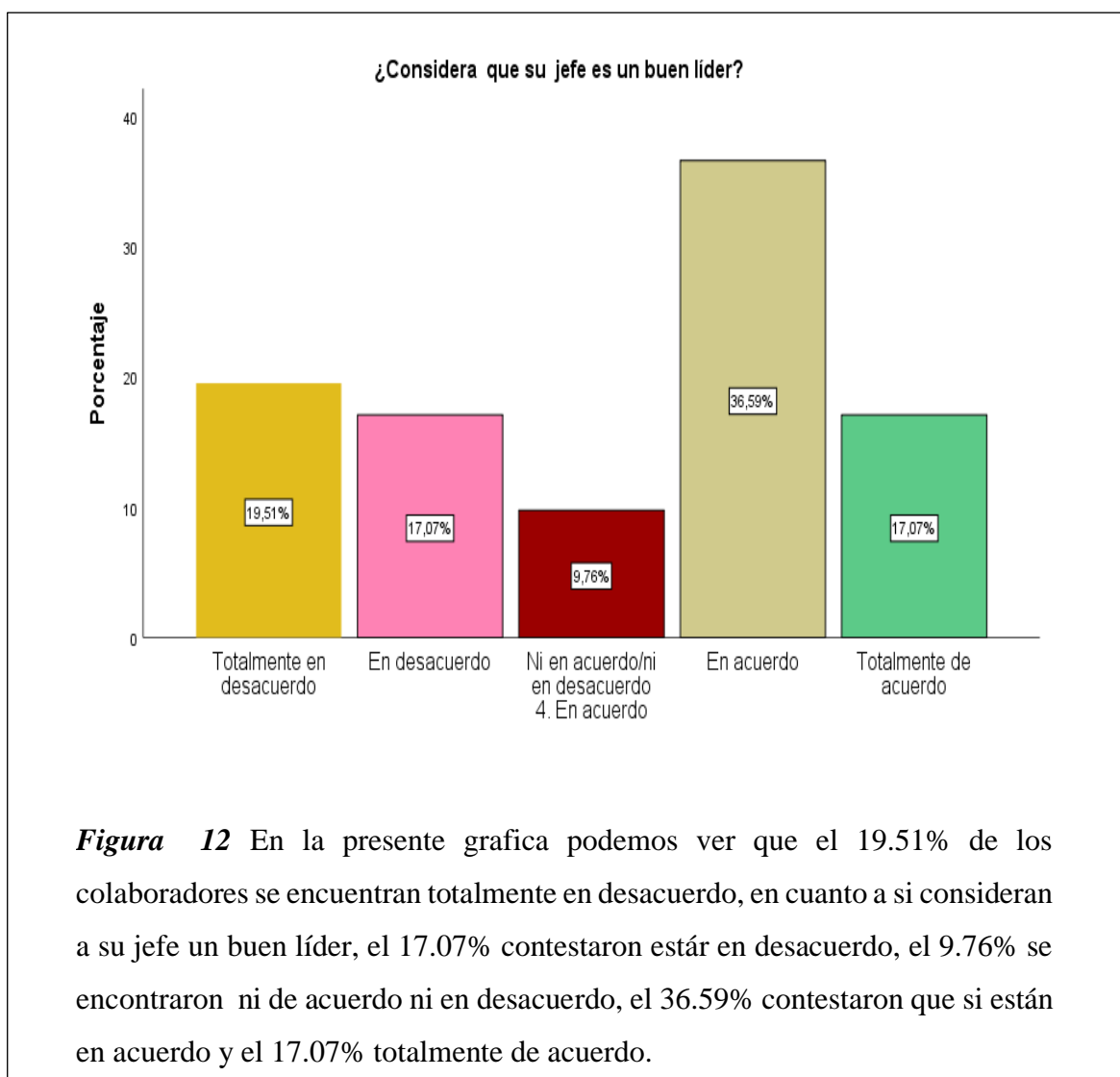


Tabla 17

¿Se le brinda orientación adecuada cuando se le presentan problemas dentro de la empresa?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	48	29.3
En desacuerdo	20	12.2
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	16	9.8
En acuerdo	52	31.7
Totalmente de acuerdo	28	17.1
Total	164	100.0

Fuente: Base de datos del cuestionario

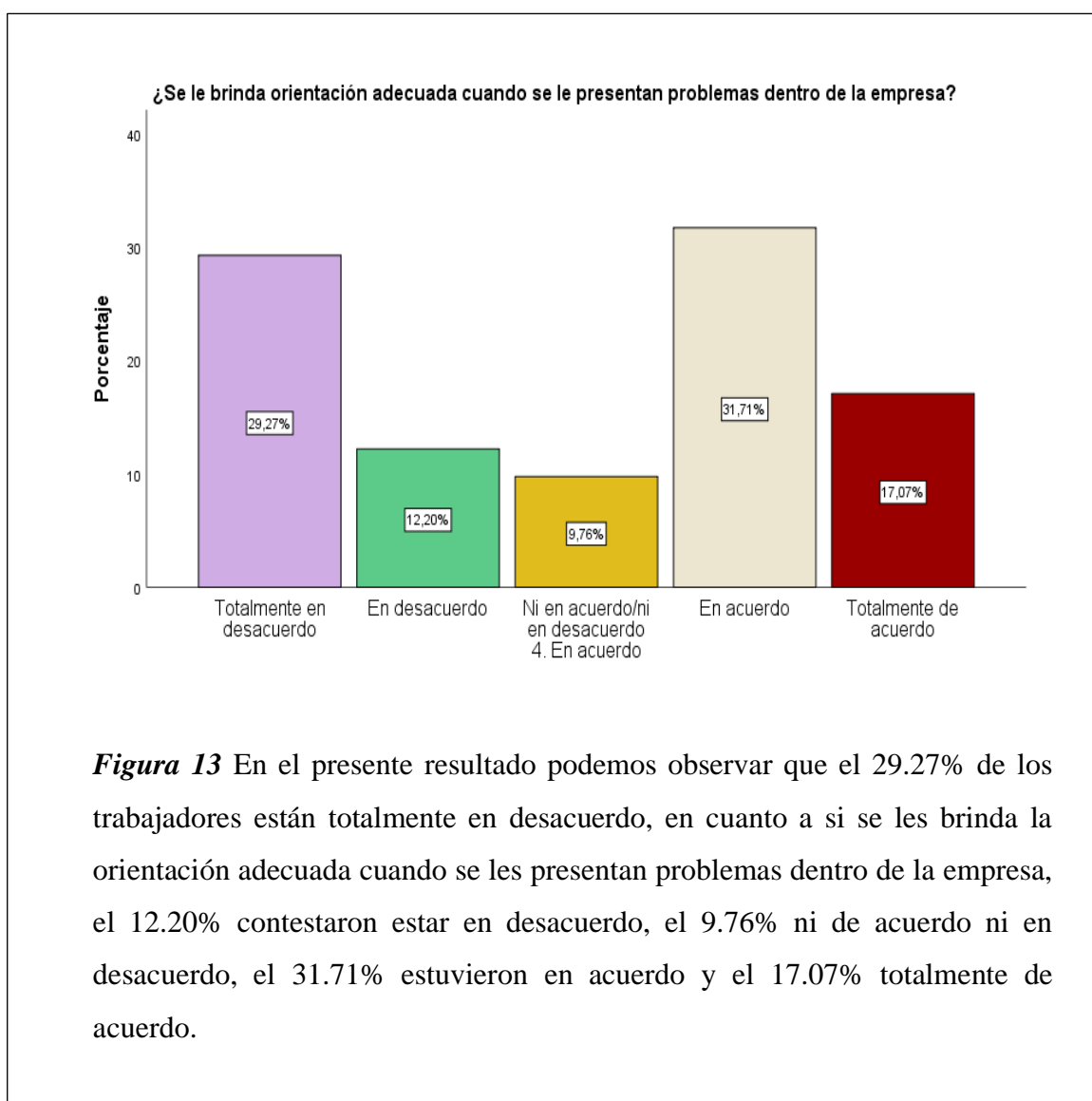


Tabla 18

¿Cree usted que se logra alcanzar los objetivos y metas que se plantean en su área?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	68	41.5
En desacuerdo	36	22.0
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	16	9.8
En acuerdo	20	12.2
Totalmente de acuerdo	24	14.6
Total	164	100.0

Fuente: Base de datos del cuestionario

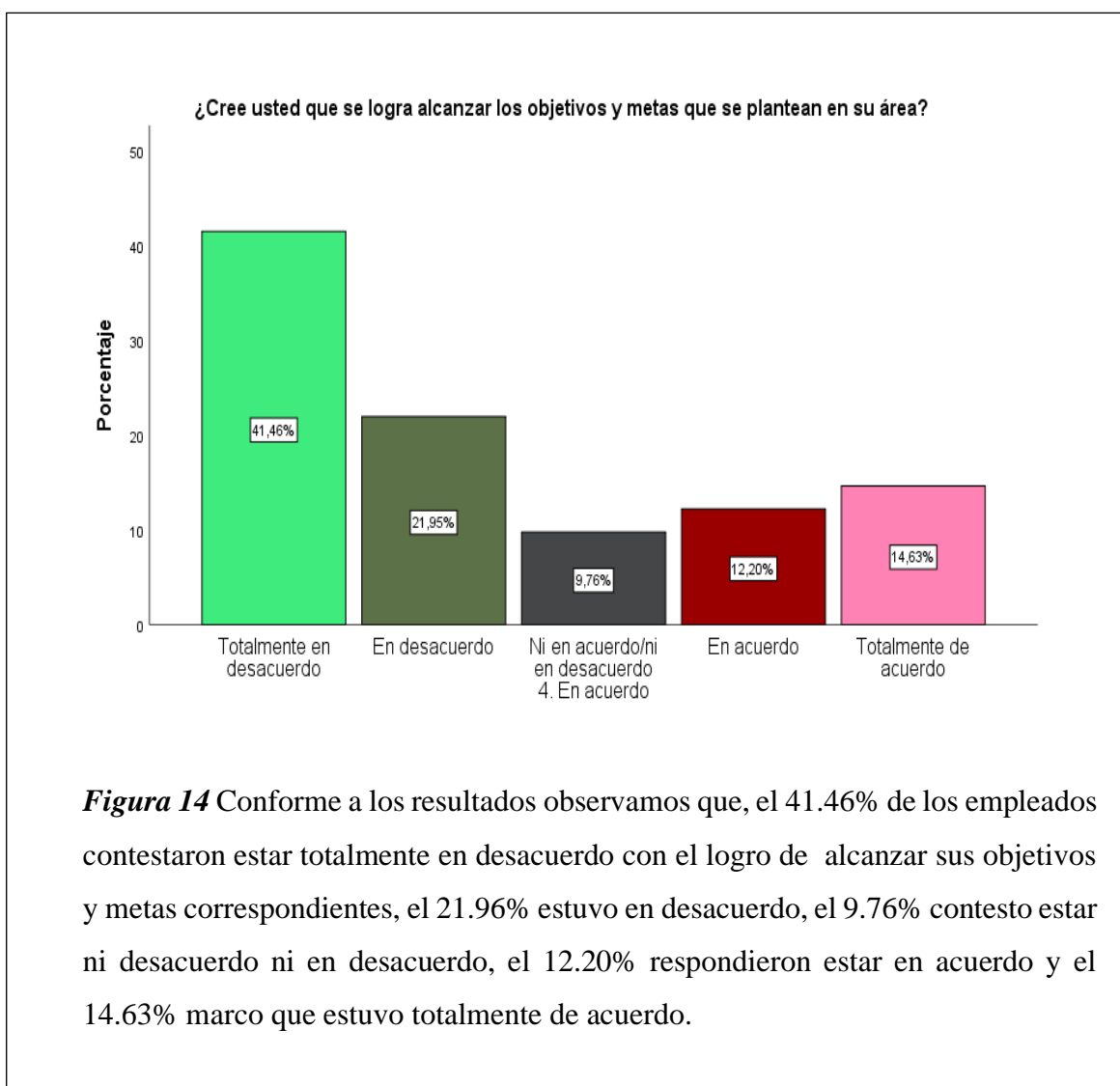


Tabla 19

¿La empresa cuenta con los objetivos y metas adecuadas a mediano y largo plazo?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	44	26.8
En desacuerdo	76	46.3
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	8	4.9
En acuerdo	24	14.6
Totalmente de acuerdo	12	7.3
Total	164	100.0

Fuente: Base de datos del cuestionario

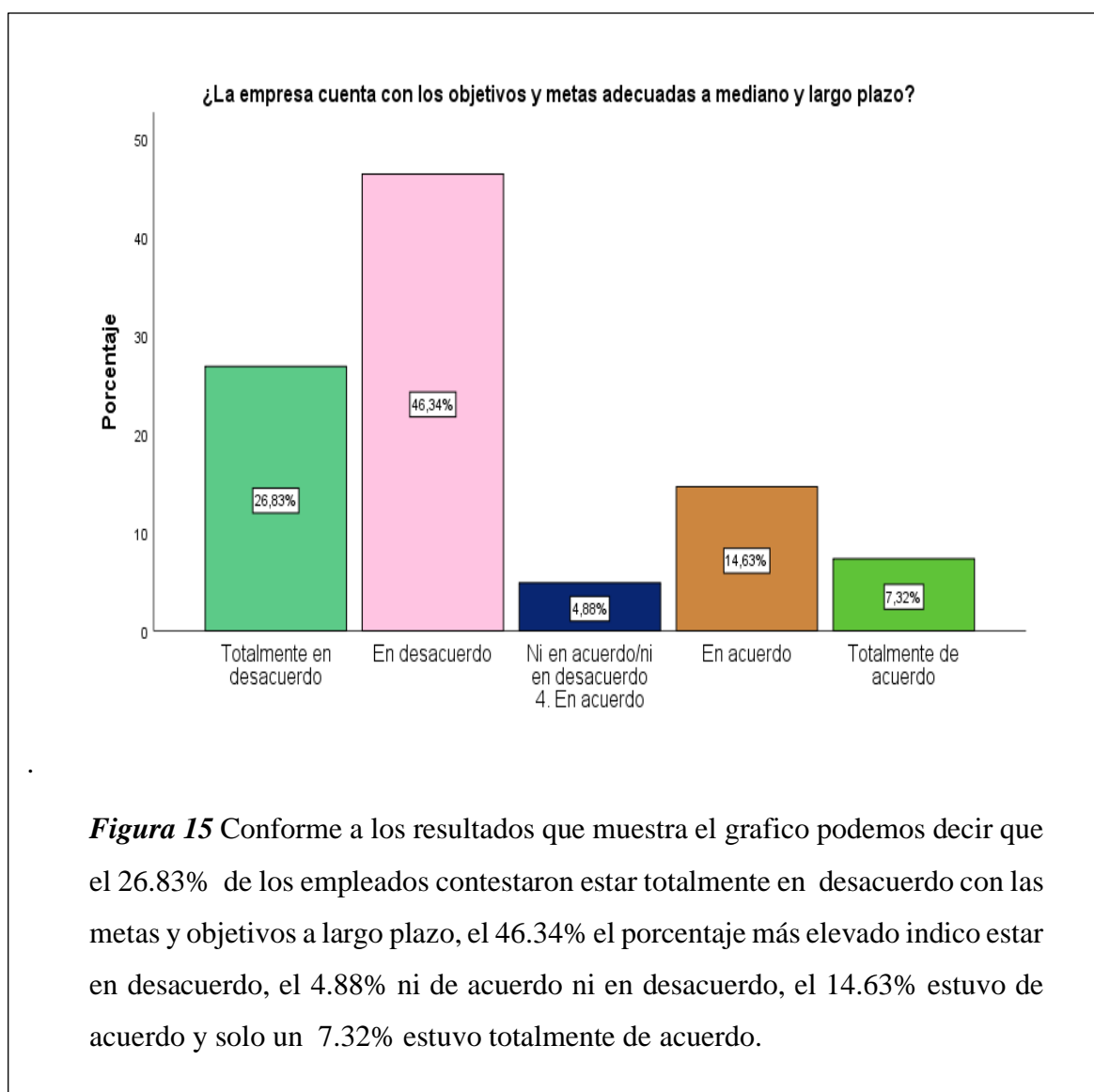


Tabla 20

¿Su desempeño se ve influenciado por la motivación de su jefe?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	17.1
En desacuerdo	16	9.8
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	20	12.2
En acuerdo	48	29.3
Totalmente de acuerdo	52	31.7
Total	164	100.0

Fuente: Base de datos del cuestionario

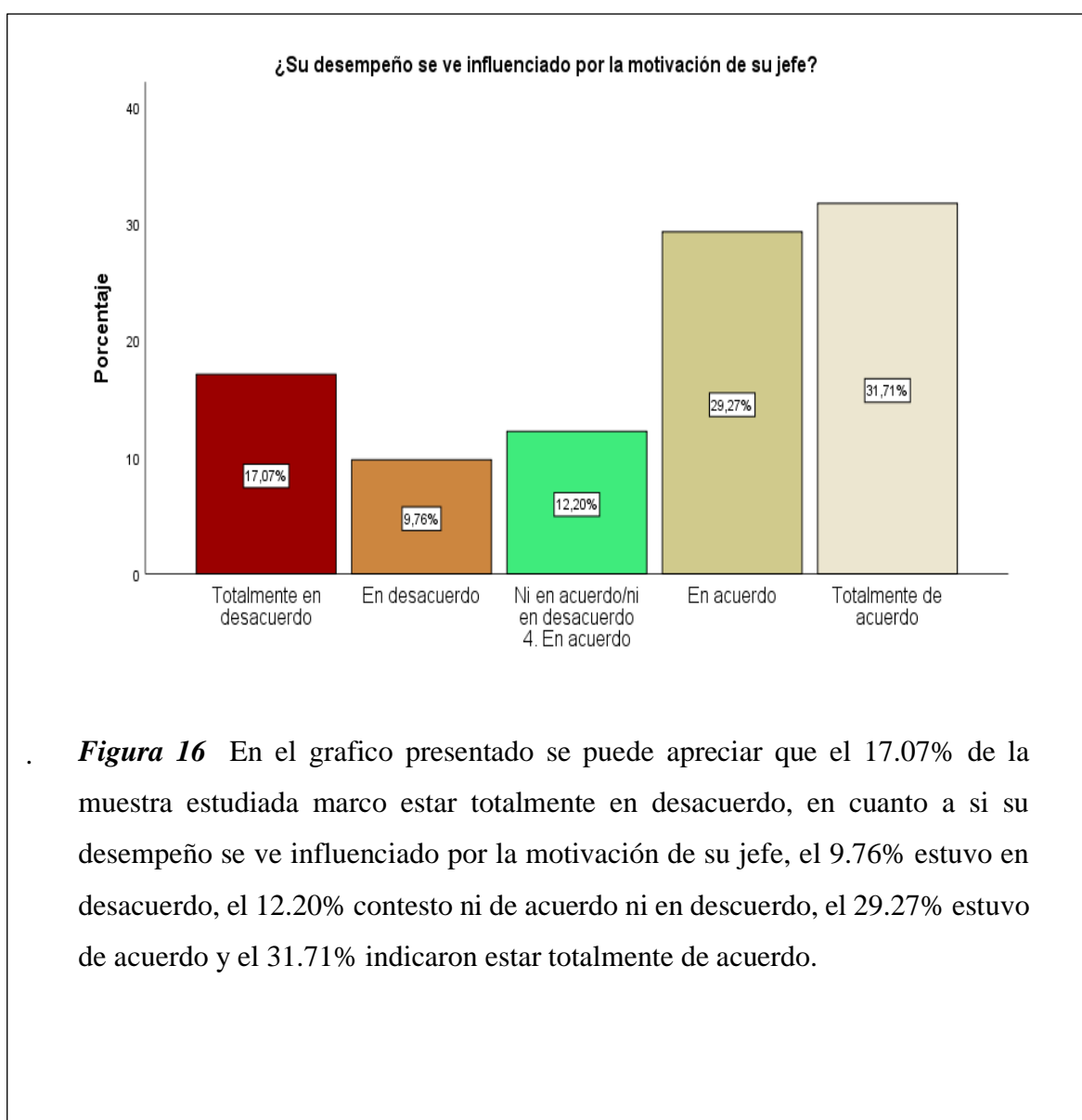


Tabla 21

¿Recibe retroalimentación de sus actividades laborales dentro de la organización?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	12.2
En desacuerdo	12	7.3
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	12	7.3
En acuerdo	64	39.0
Totalmente de acuerdo	56	34.1
Total	164	100.0

Fuente: Base de datos del cuestionario

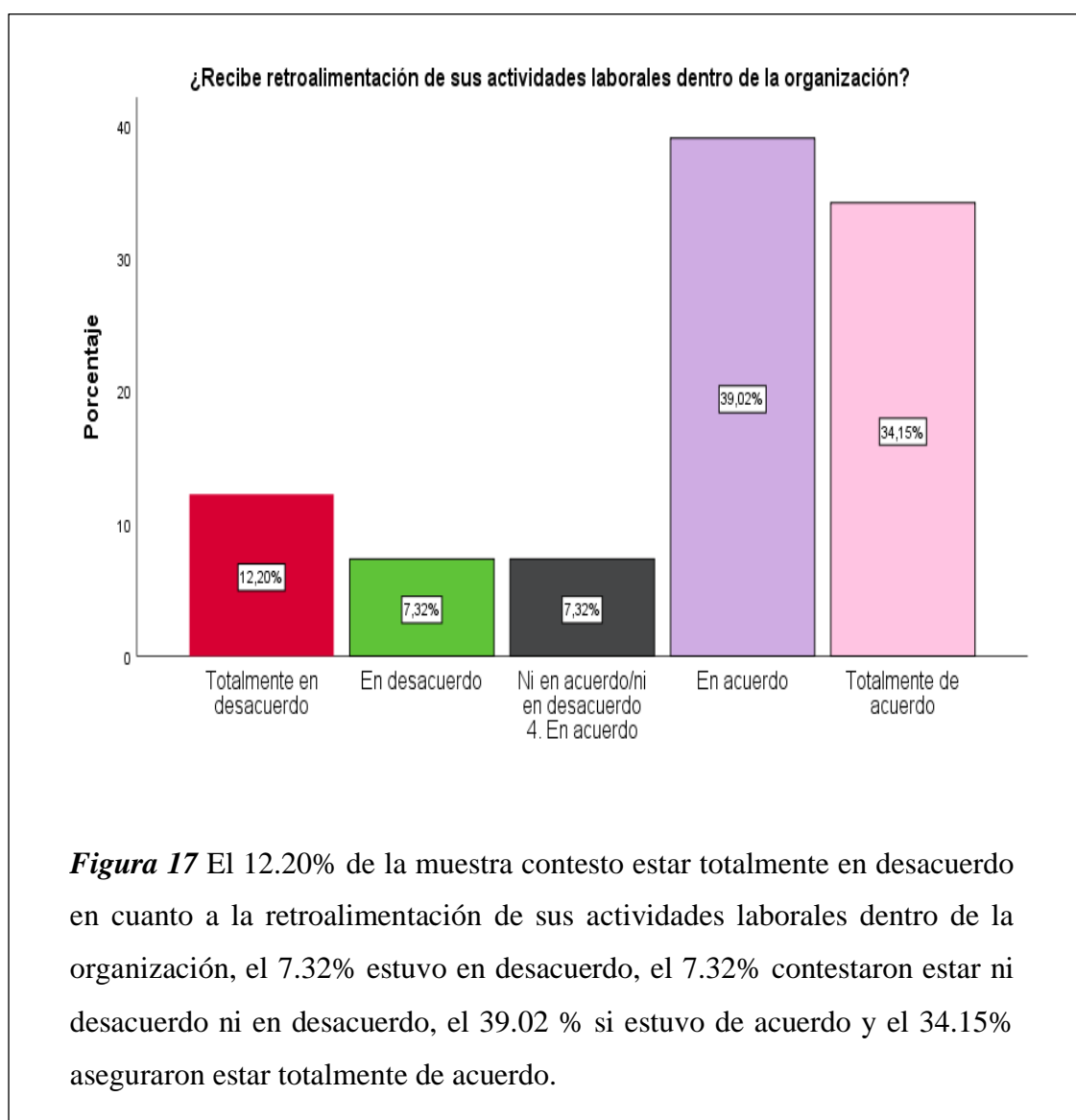


Tabla 22

¿Se siente motivado con las labores que realiza?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	52	31.7
En desacuerdo	56	34.1
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	12	7.3
En acuerdo	28	17.1
Totalmente de acuerdo	16	9.8
Total	164	100.0

Fuente: Base de datos del cuestionario

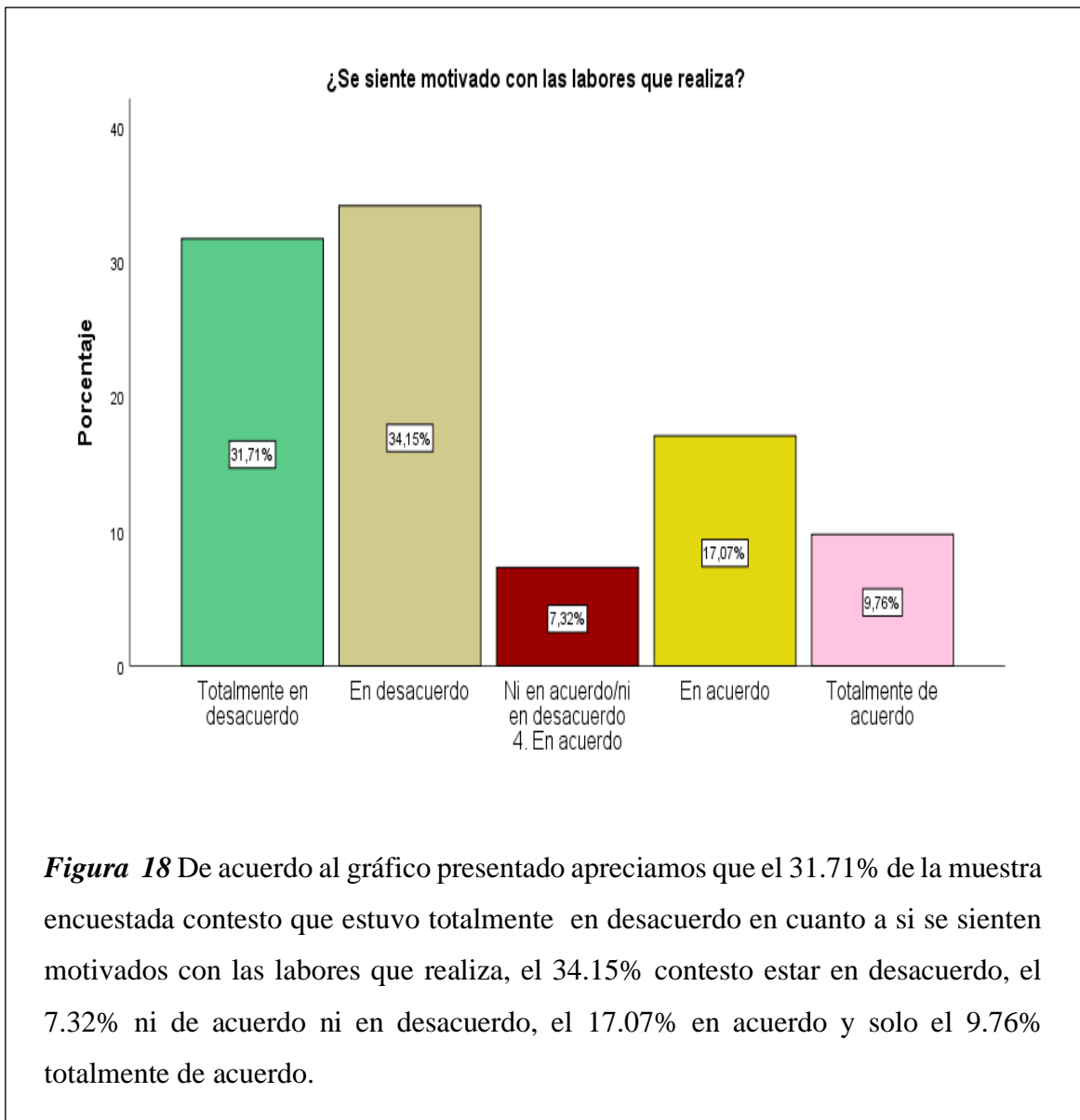


Tabla 23

¿Considera que los diferentes incentivos económicos que le da la empresa conllevan a realizar mejor su trabajo?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	48	29.3
En desacuerdo	20	12.2
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	16	9.8
En acuerdo	52	31.7
Totalmente de acuerdo	28	17.1
Total	164	100.0

Fuente: Base de datos del cuestionario

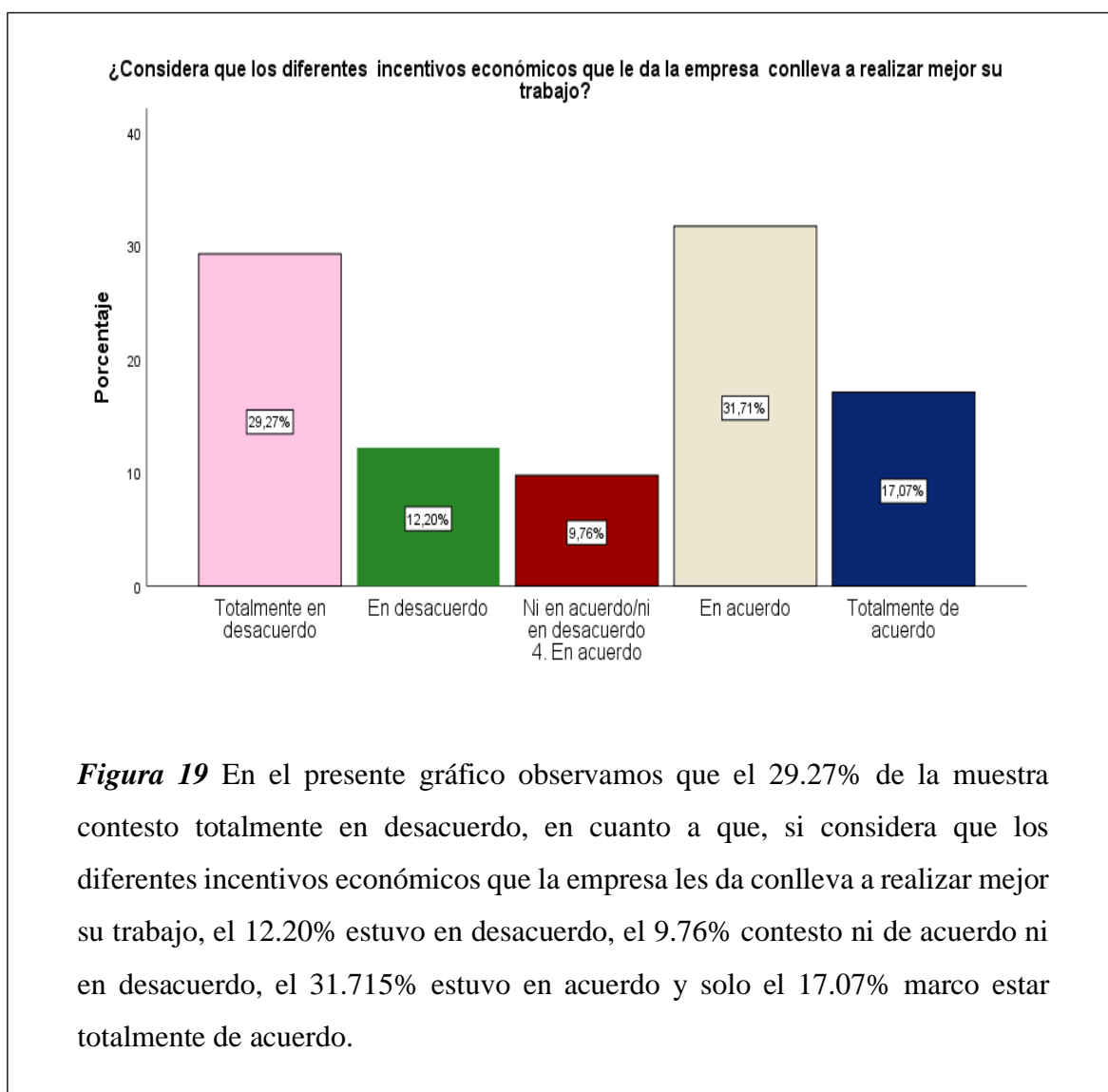


Tabla 24

¿La empresa le reconoce su desempeño laboral?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	40	24.4
En desacuerdo	72	43.9
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	8	4.9
En acuerdo	28	17.1
Totalmente de acuerdo	16	9.8
Total	164	100.0

Fuente: Base de datos del cuestionario

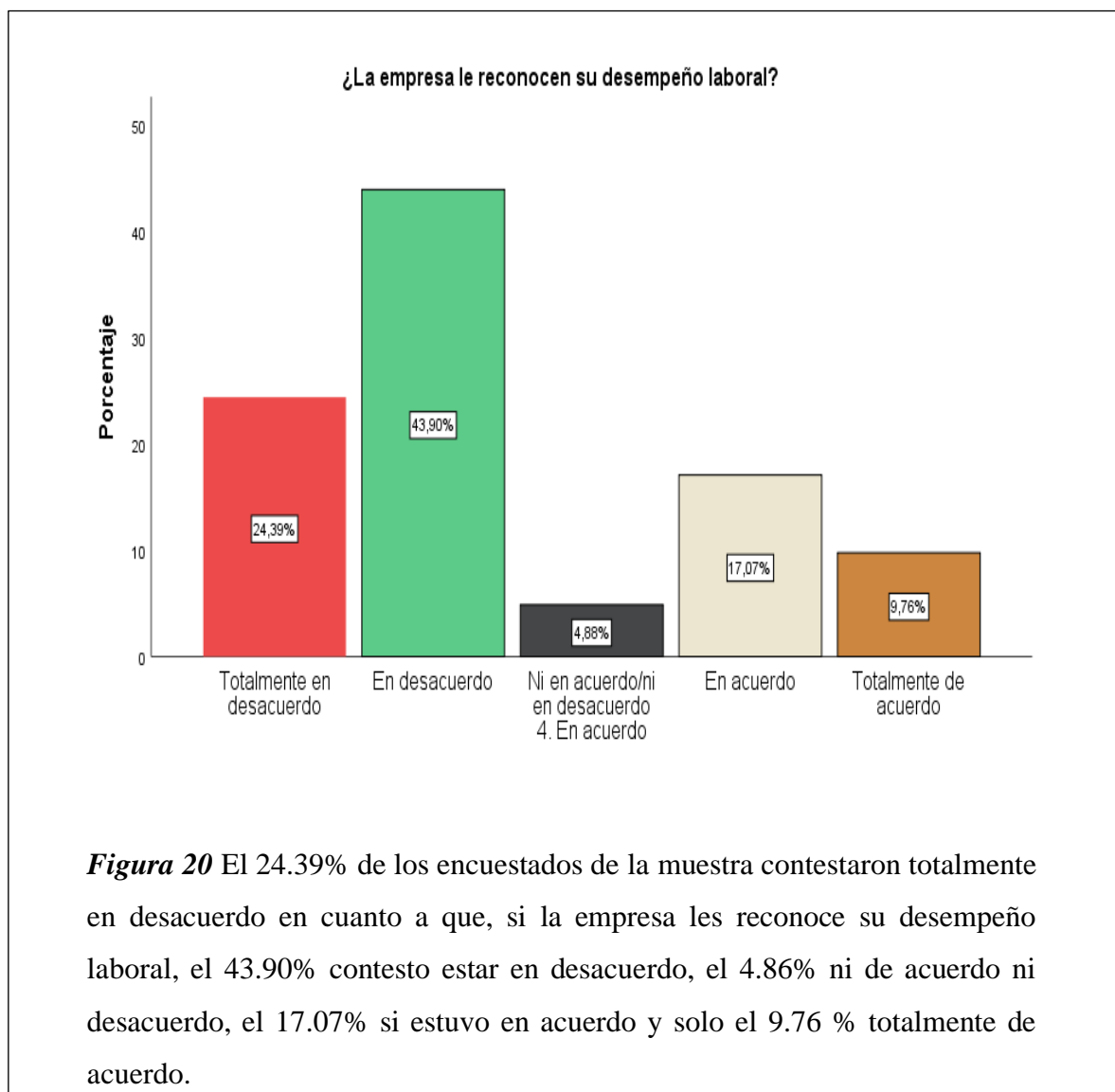


Tabla 25

¿Considera que el reconocimiento que recibe por su buen desempeño cumple con sus expectativas?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	40	24.4
En desacuerdo	72	43.9
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	24	14.6
En acuerdo	8	4.9
Totalmente de acuerdo	20	12.2
Total	164	100.0

Fuente: Base de datos del cuestionario

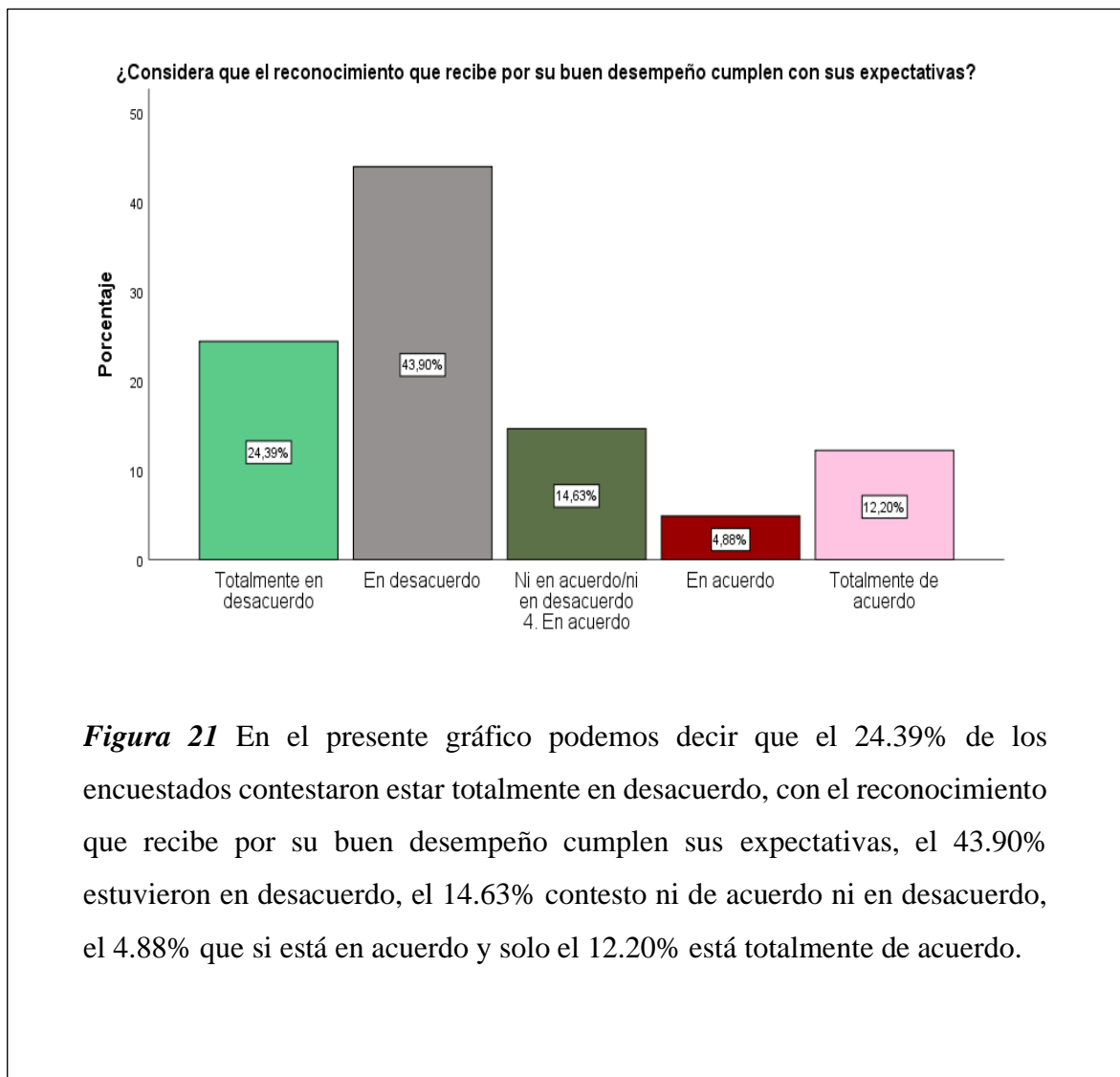
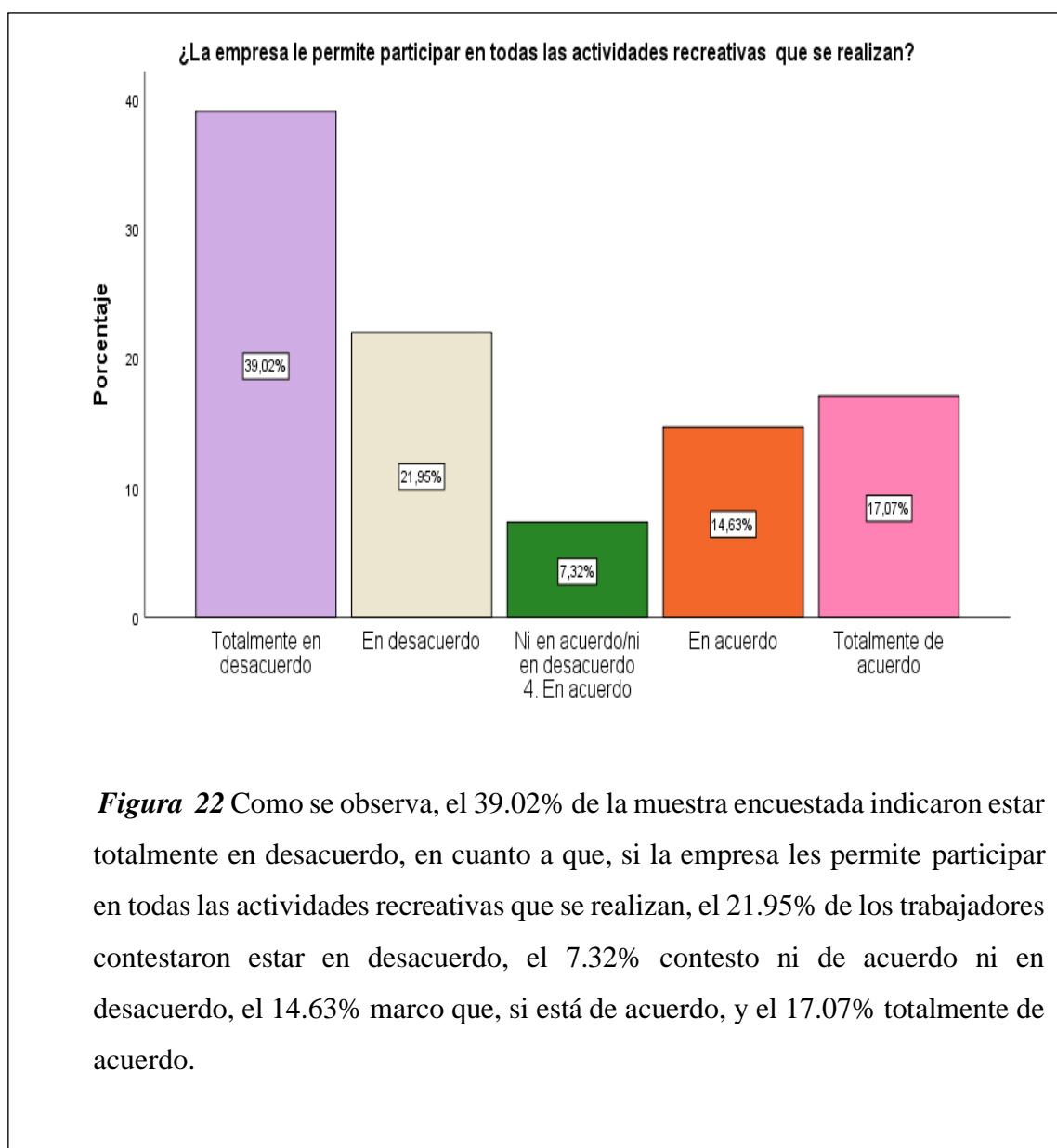


Tabla 26

¿La empresa le permite participar en todas las actividades recreativas que se realizan?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	64	39.0
En desacuerdo	36	22.0
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	12	7.3
En acuerdo	24	14.6
Totalmente de acuerdo	28	17.1
Total	164	100.0

Fuente: Base de datos del cuestionario



3.1.2. Análisis de la Productividad Laboral

Tabla 27

¿Está de acuerdo con los recursos que le brinda la empresa para desempeñarse de manera eficiente?

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	pi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	24	14.6	8	4.9
En desacuerdo	28	17.1	4	2.4
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	16	9.8	4	2.4
En acuerdo	80	48.8	76	46.3
Totalmente de acuerdo	16	9.8	72	43.9
Total	164	100	164	100

Fuente: data del pre y post test

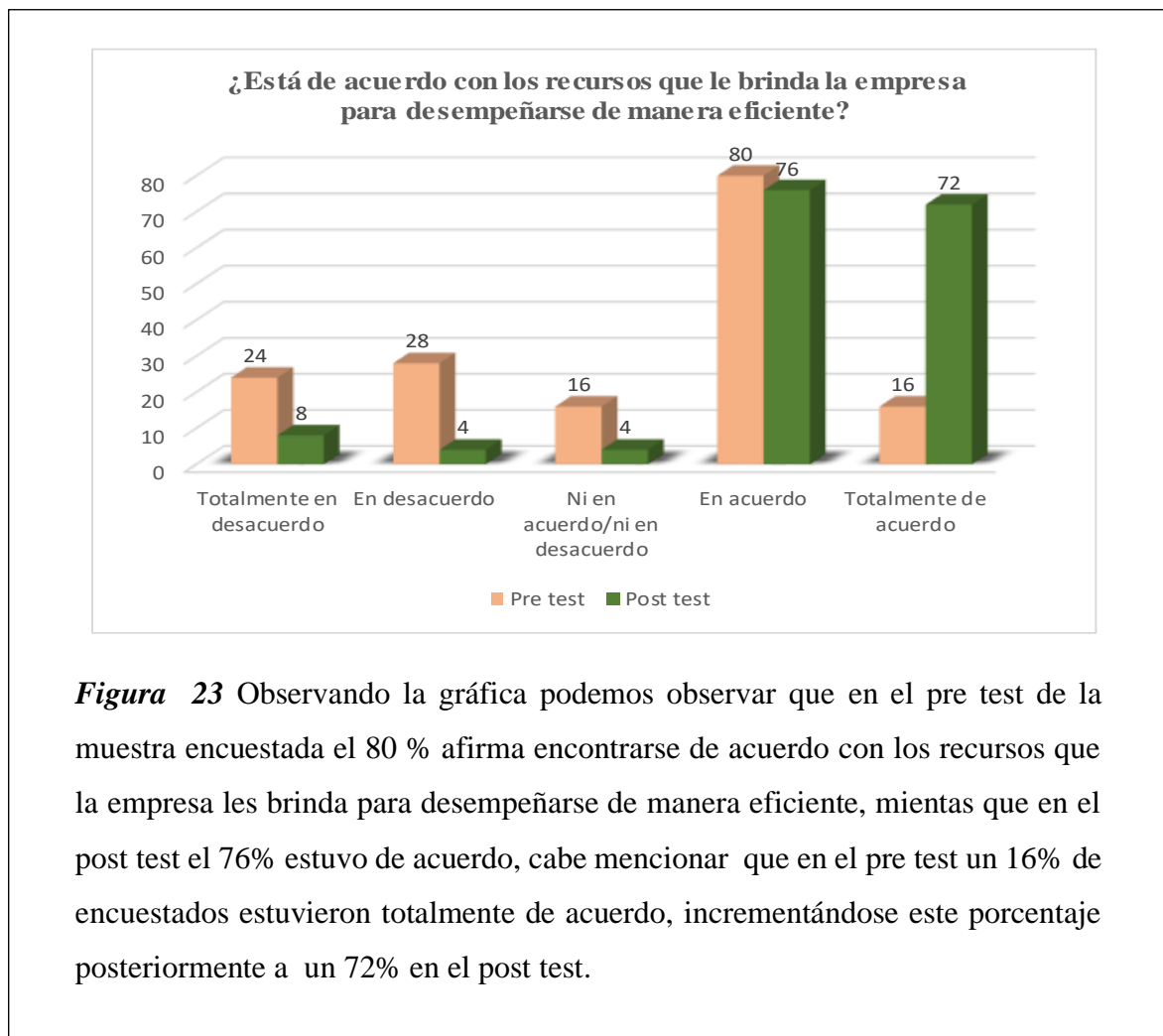


Figura 23 Observando la gráfica podemos observar que en el pre test de la muestra encuestada el 80 % afirma encontrarse de acuerdo con los recursos que la empresa les brinda para desempeñarse de manera eficiente, mientras que en el post test el 76% estuvo de acuerdo, cabe mencionar que en el pre test un 16% de encuestados estuvieron totalmente de acuerdo, incrementándose este porcentaje posteriormente a un 72% en el post test.

Tabla 28

¿Considera que los recursos que tiene la empresa son aprovechados adecuadamente?

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	pi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	28	17.1	8	4.9
En desacuerdo	28	17.1	4	2.4
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	4	2.4	4	2.4
En acuerdo	68	41.5	72	43.9
Totalmente de acuerdo	36	22.0	76	46.3
Total	164	100	164	100

Fuente: data del pre test y post test

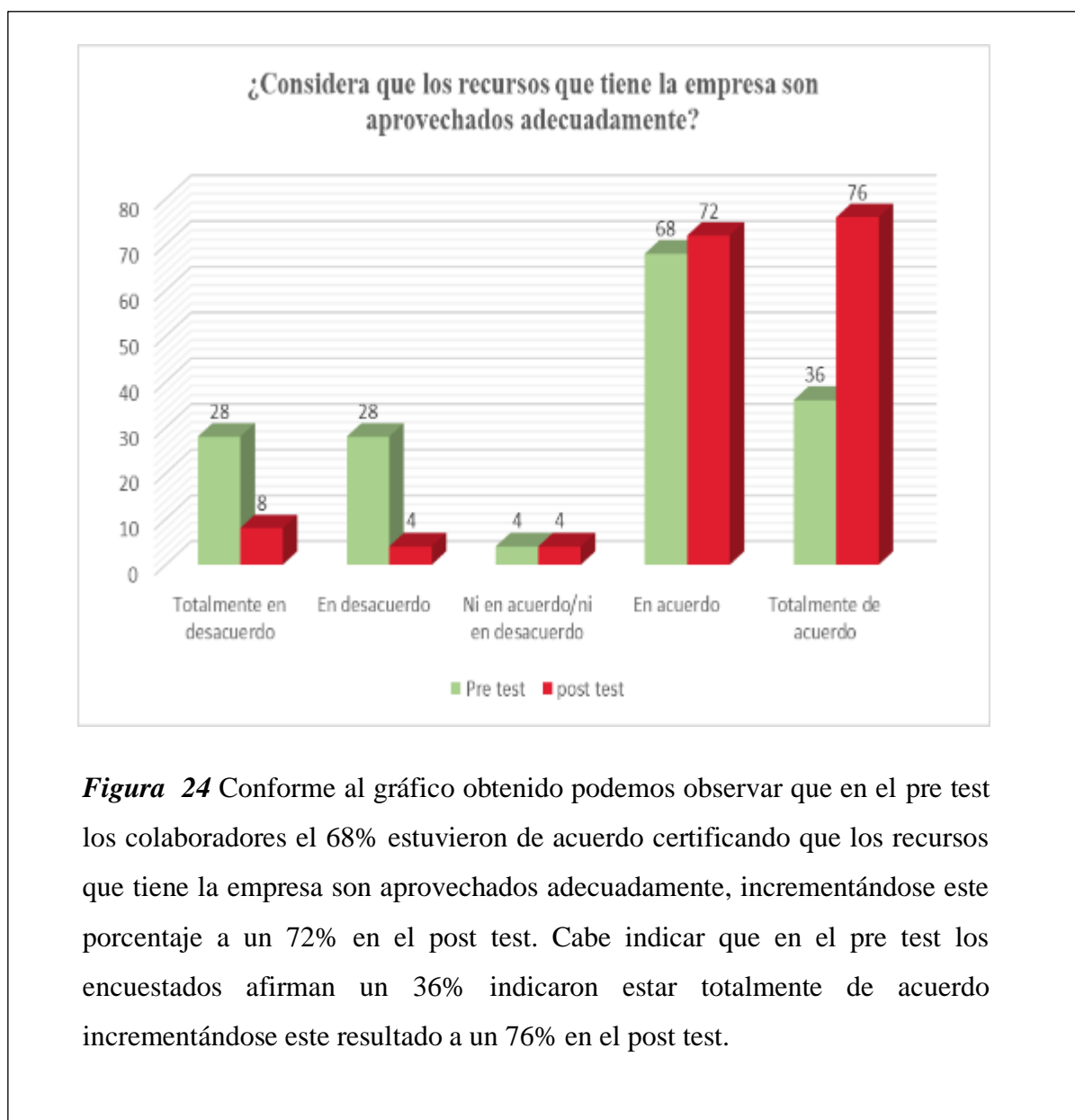


Figura 24 Conforme al gráfico obtenido podemos observar que en el pre test los colaboradores el 68% estuvieron de acuerdo certificando que los recursos que tiene la empresa son aprovechados adecuadamente, incrementándose este porcentaje a un 72% en el post test. Cabe indicar que en el pre test los encuestados afirman un 36% indicaron estar totalmente de acuerdo incrementándose este resultado a un 76% en el post test.

Tabla 29

¿Considera que se logra alcanzar las metas propuestas en su área?

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	pi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	36	22.0	20	12.2
En desacuerdo	20	12.2	4	2.4
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	20	12.2	16	9.8
En acuerdo	56	34.1	60	36.6
Totalmente de acuerdo	32	19.5	64	39.0
Total	164	100	164	100

Fuente: data de pre test y post test

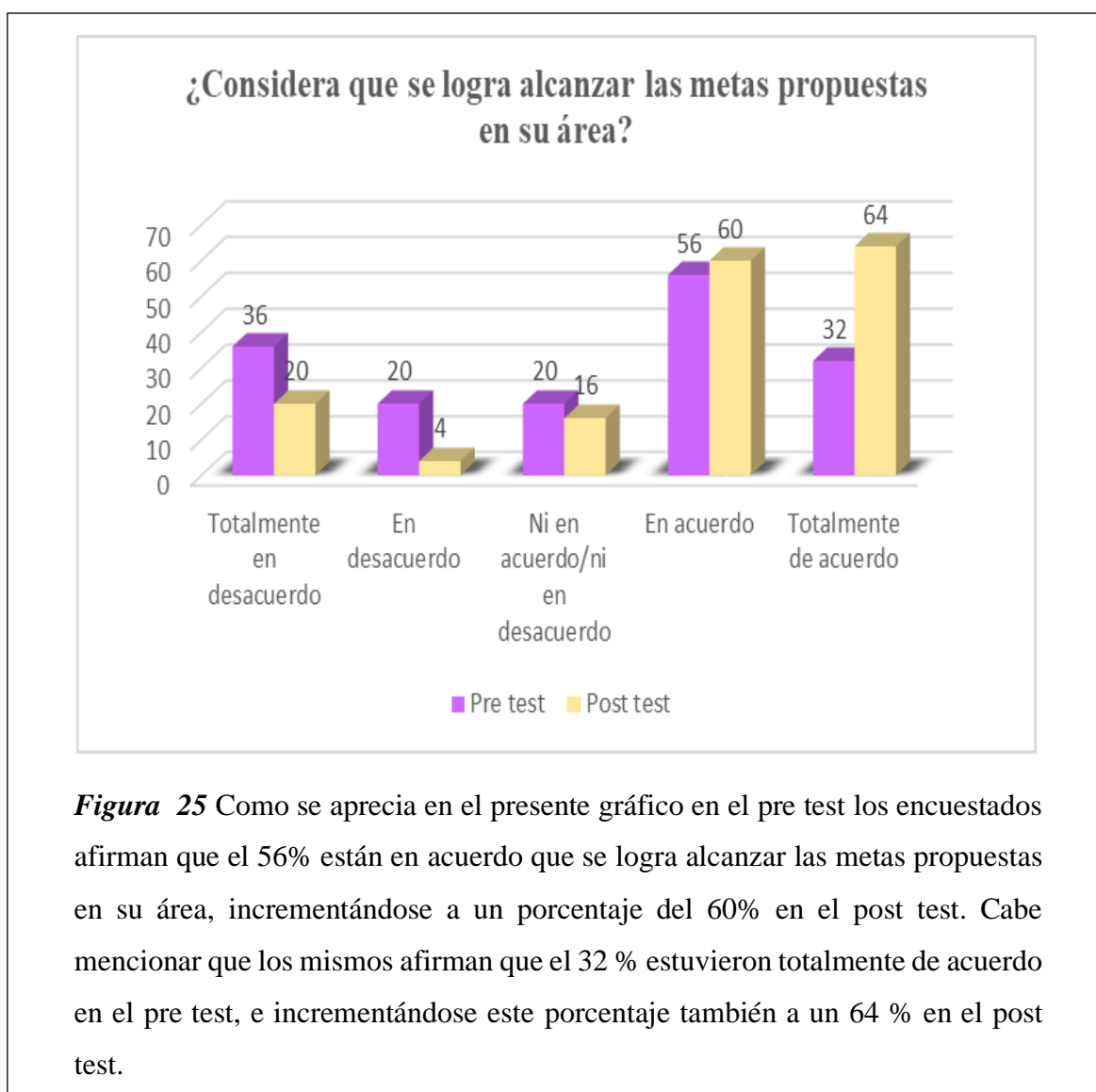


Tabla 30

¿Cree usted que el esfuerzo realizado en su trabajo es eficiente?

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	pi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	16	9.8	8	4.9
En desacuerdo	20	12.2	8	4.9
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	20	12.2	4	2.4
En acuerdo	44	26.8	48	29.3
Totalmente de acuerdo	64	39.0	96	58.5
Total	164	100	164	100

Fuente: data de pre test y post test

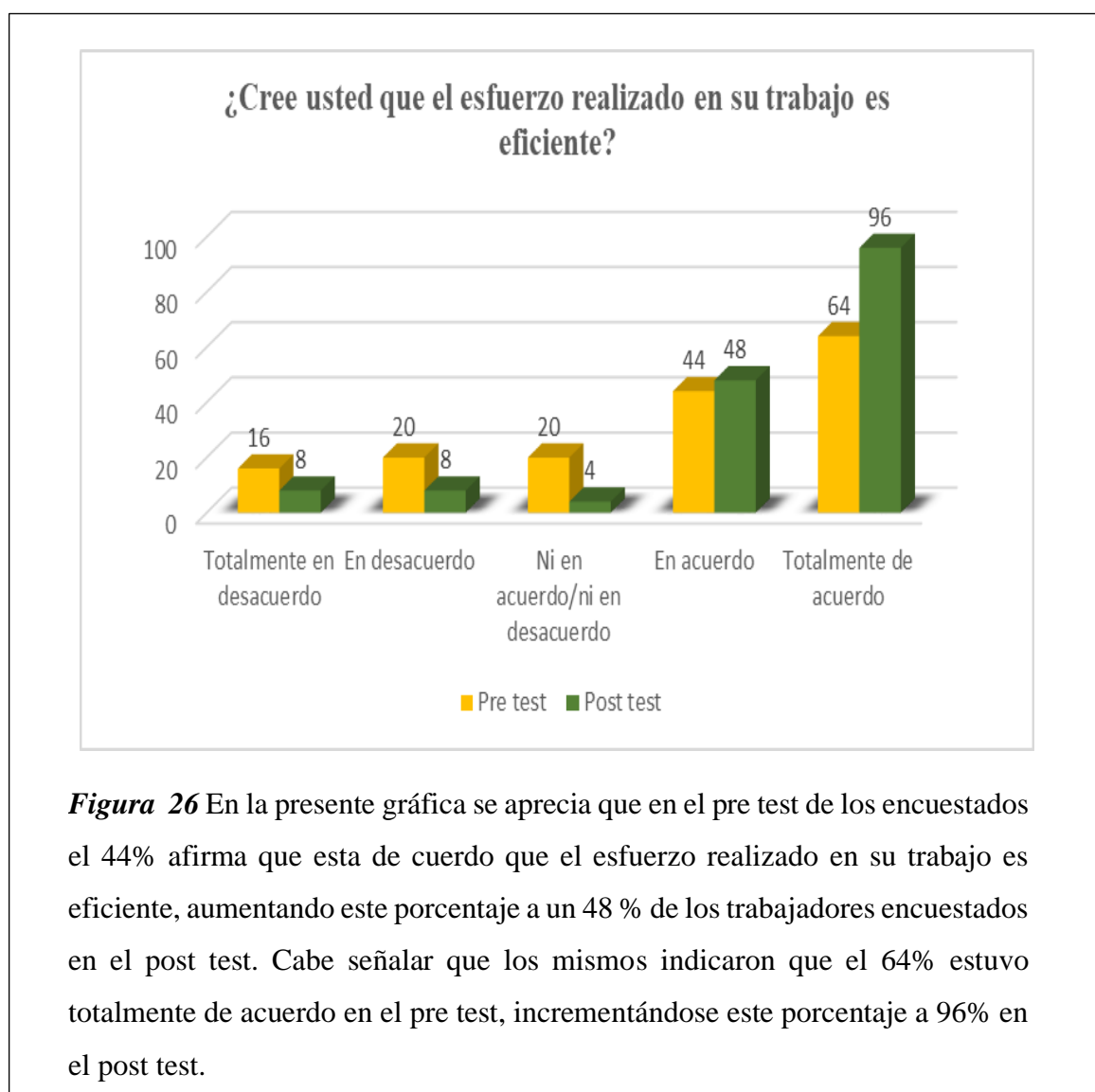


Tabla 31

¿Considera que el tiempo empleado en la realización de su trabajo es eficiente?

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	pi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	4	2.4	12	7.3
En desacuerdo	16	9.8	4	2.4
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	16	9.8	4	2.4
En acuerdo	68	41.5	72	43.9
Totalmente de acuerdo	60	36.6	72	43.9
Total	164	100	164	100

Fuente: data de pre test y post test

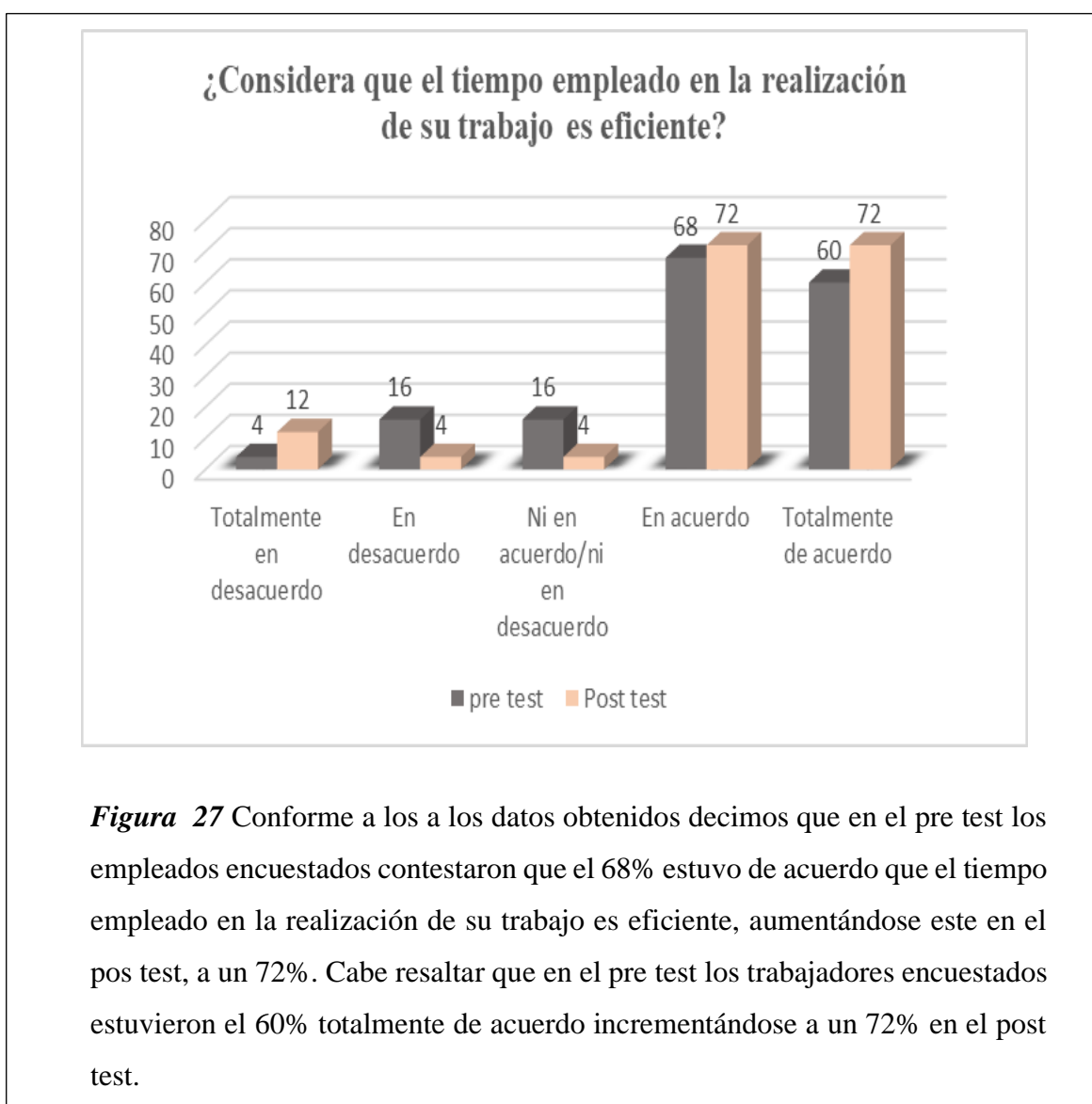


Tabla 32

¿Considera que se cumplen los objetivos propuestos en el plan de trabajo?

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	pi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	44	26.8	16	9.8
En desacuerdo	76	46.3	16	9.8
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	12	7.3	12	7.3
En acuerdo	16	9.8	44	26.8
Totalmente de acuerdo	16	9.8	76	46.3
Total	164	100	164	100

Fuente: data de pre test y post test

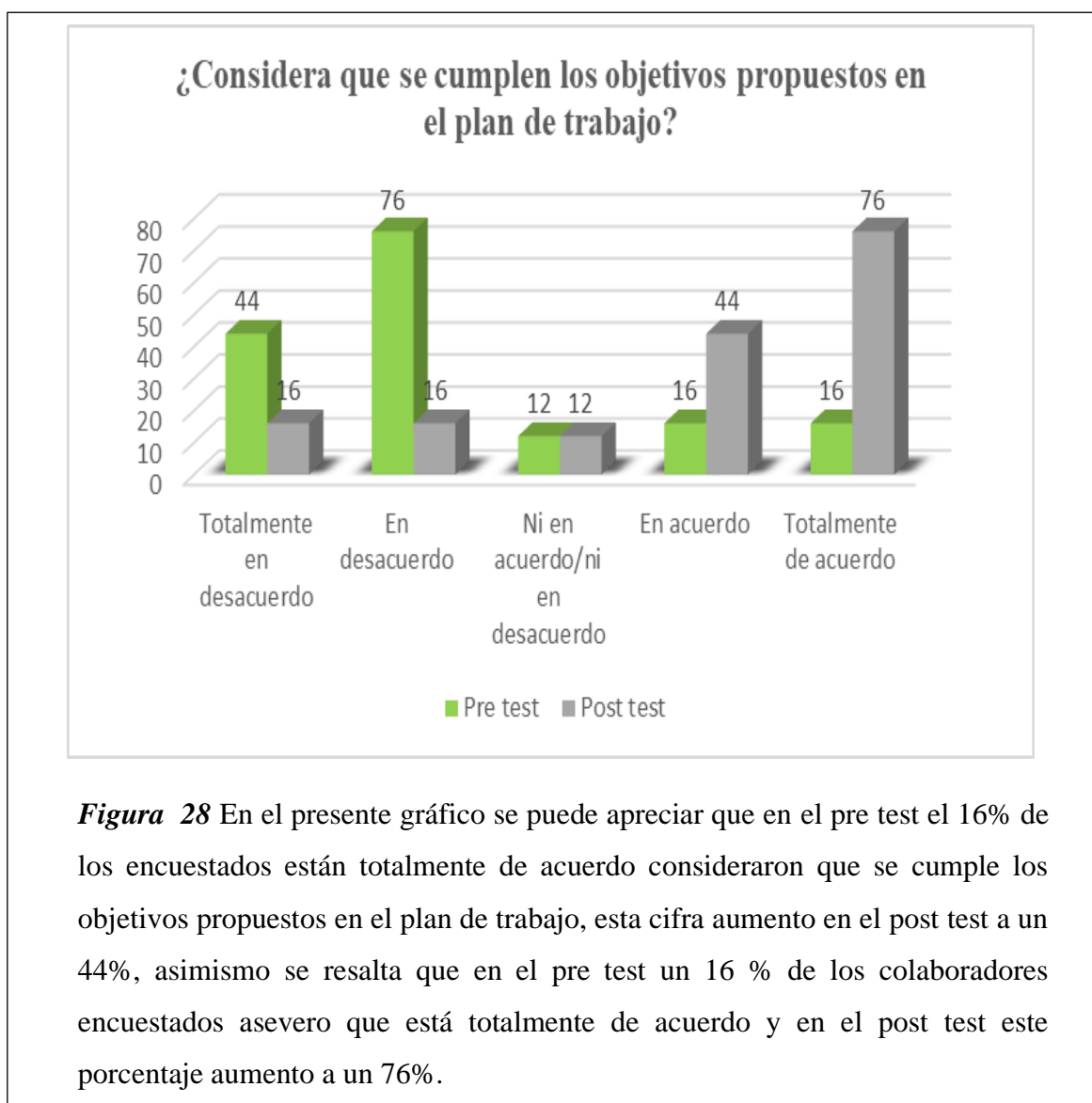


Tabla 33

¿Considera que los trabajadores tienen las capacidades suficientes para alcanzar los objetivos propuestos?

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	pi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	20	12.2	20	12.2
En desacuerdo	68	41.5	20	12.2
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	24	14.6	12	7.3
En acuerdo	24	14.6	32	19.5
Totalmente de acuerdo	28	17.1	80	48.8
Total	164	100	164	100

Fuente: data de pre test y post test

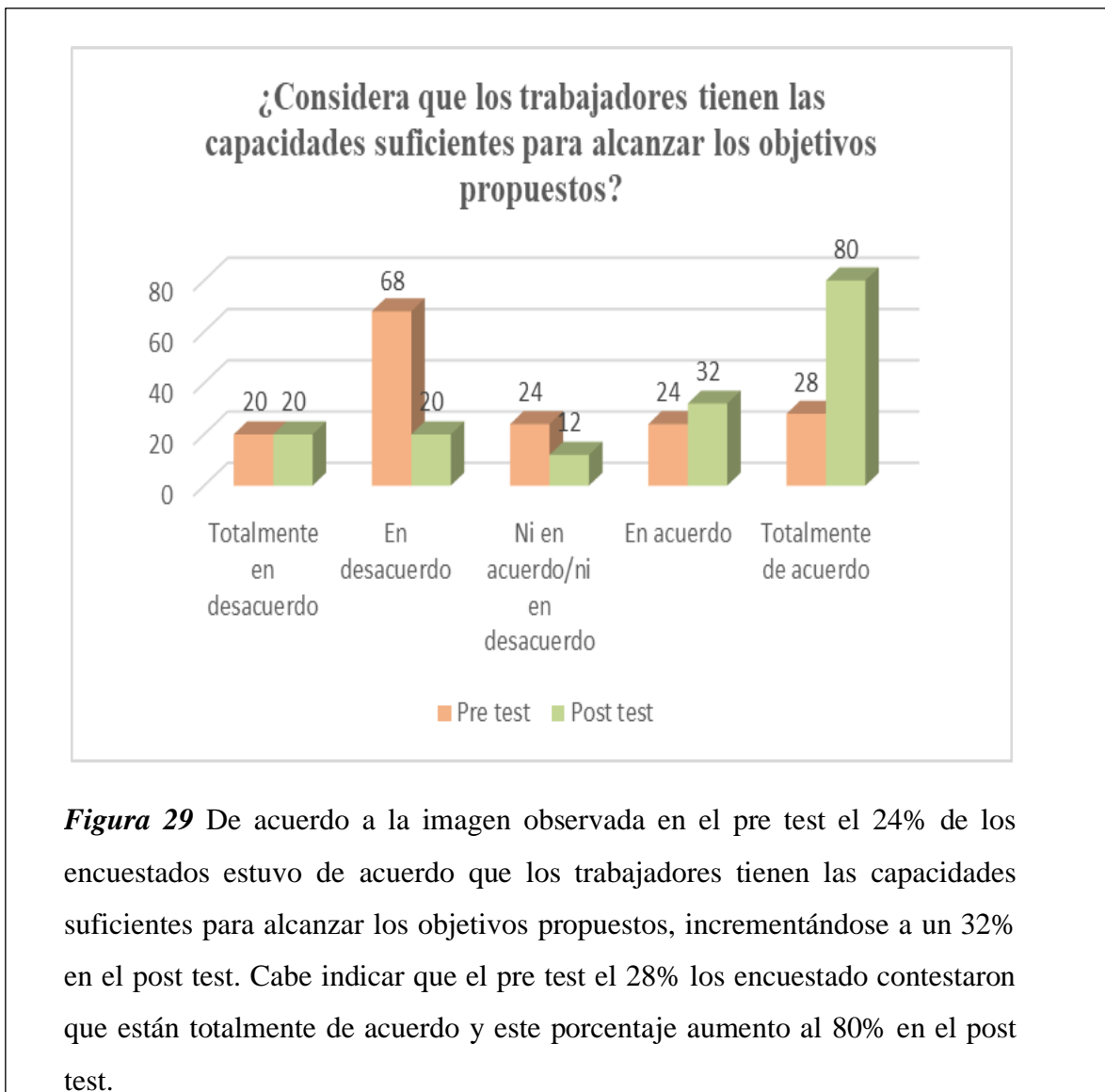


Figura 29 De acuerdo a la imagen observada en el pre test el 24% de los encuestados estuvo de acuerdo que los trabajadores tienen las capacidades suficientes para alcanzar los objetivos propuestos, incrementándose a un 32% en el post test. Cabe indicar que el pre test el 28% los encuestado contestaron que están totalmente de acuerdo y este porcentaje aumento al 80% en el post test.

Tabla 34

¿Cree usted que los diferentes procedimientos que se hacen en su trabajo son óptimos?

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	pi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	44	26.8	24	14.6
En desacuerdo	60	36.6	4	2.4
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	16	9.8	12	7.3
En acuerdo	24	14.6	52	31.7
Totalmente de acuerdo	20	12.2	72	43.9
Total	164	100	164	100

Fuente: data de pre test y post test

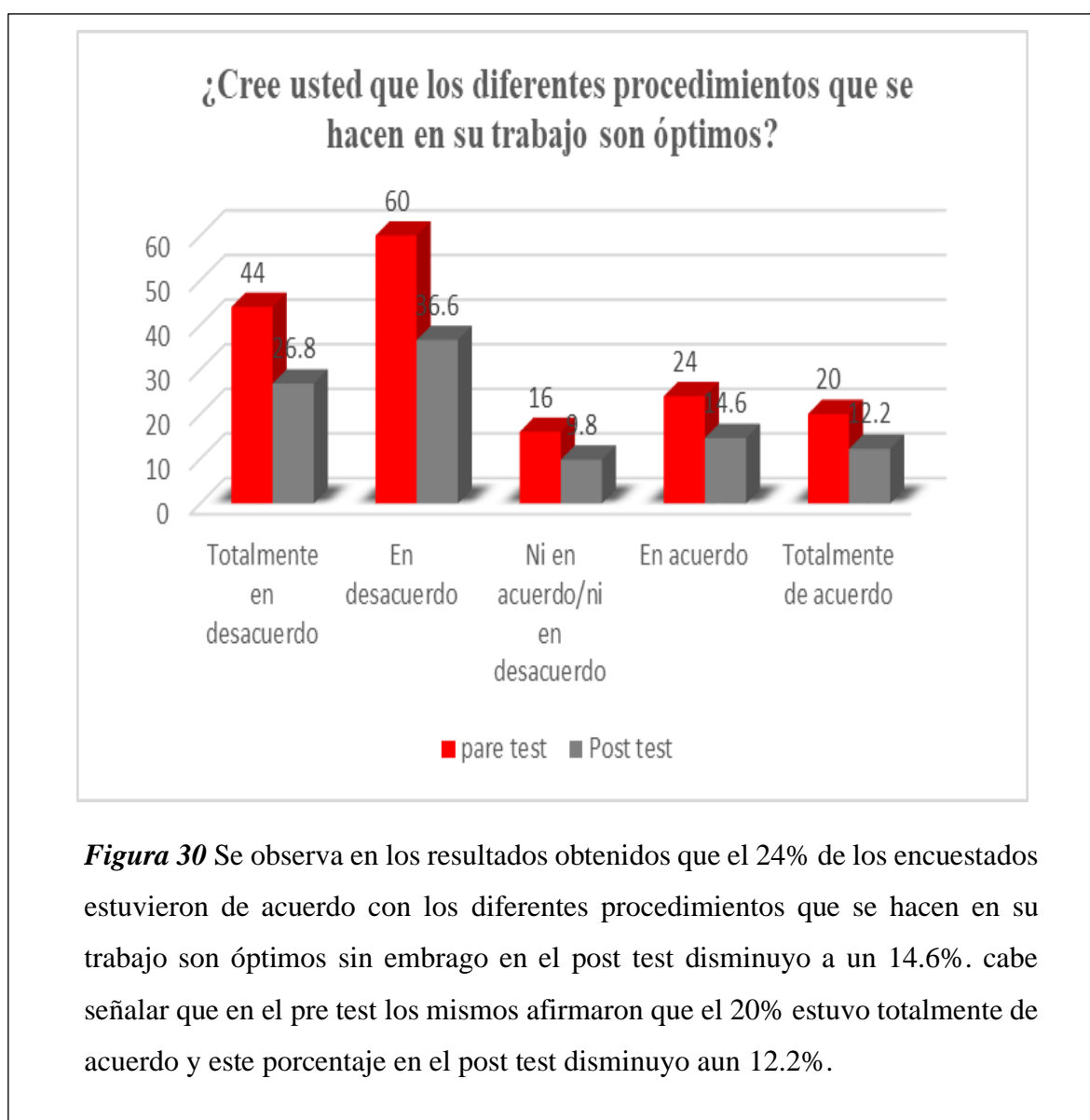


Figura 30 Se observa en los resultados obtenidos que el 24% de los encuestados estuvieron de acuerdo con los diferentes procedimientos que se hacen en su trabajo son óptimos sin embargo en el post test disminuyó a un 14.6%. cabe señalar que en el pre test los mismos afirmaron que el 20% estuvo totalmente de acuerdo y este porcentaje en el post test disminuyó aun 12.2%.

Tabla 35

¿Está de acuerdo la organización con los resultados propuestos en su área?

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	pi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	36	22.0	16	9.8
En desacuerdo	56	34.1	16	9.8
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	16	9.8	4	2.4
En acuerdo	24	14.6	64	39.0
Totalmente de acuerdo	32	19.5	64	39.0
Total	164	100	164	100

Fuente: data de pre test y post test

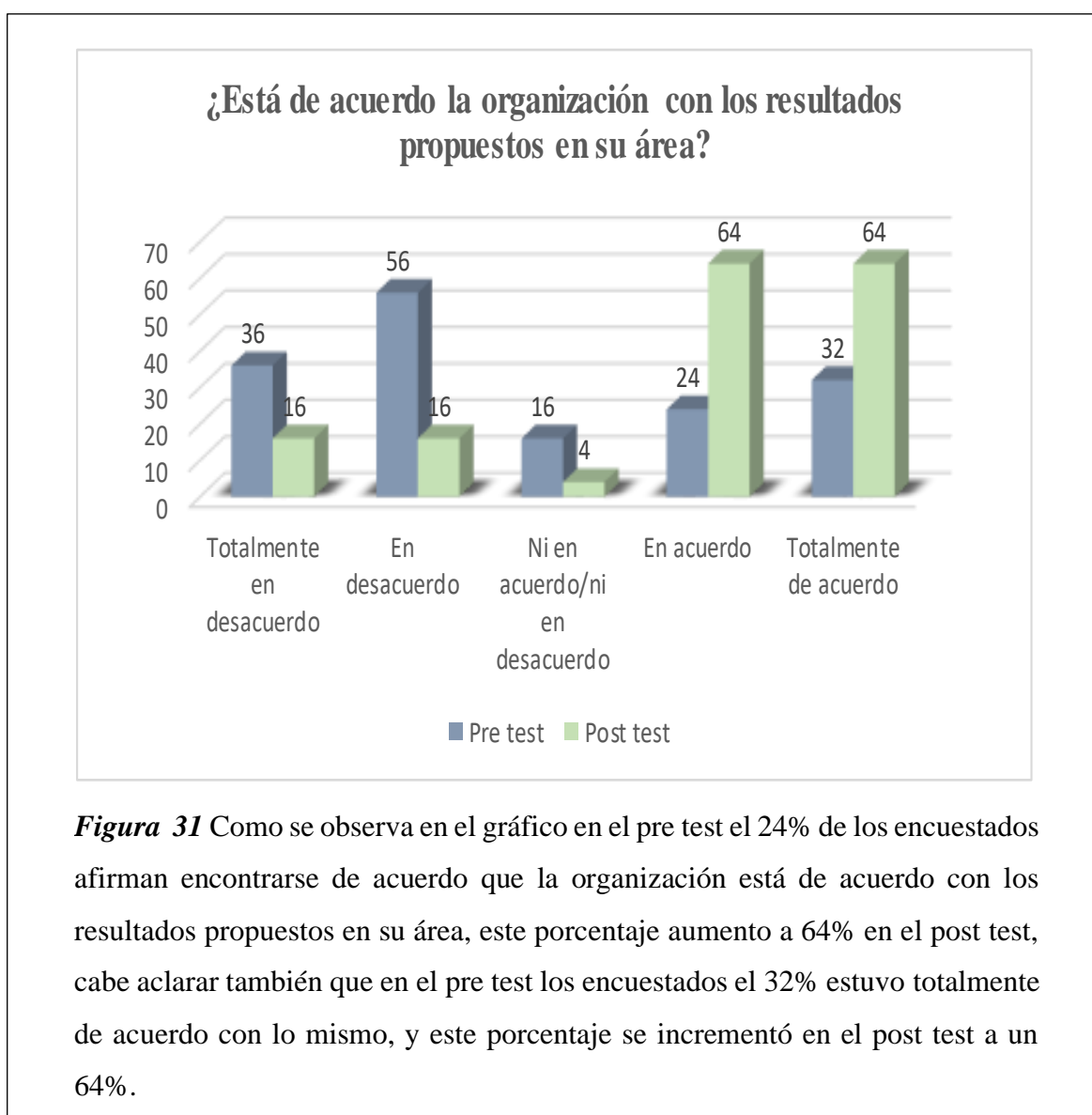


Tabla 36

¿A nivel personal que tan de acuerdo está usted con los resultados logrados en su área?

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	pi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	16	9.8	20	12.2
En desacuerdo	92	56.1	8	4.9
Ni en acuerdo/ni en desacuerdo	8	4.9	12	7.3
En acuerdo	32	19.5	92	56.1
Totalmente de acuerdo	16	9.8	32	19.5
Total	164	100	164	100

Fuente: data de pre test y post test

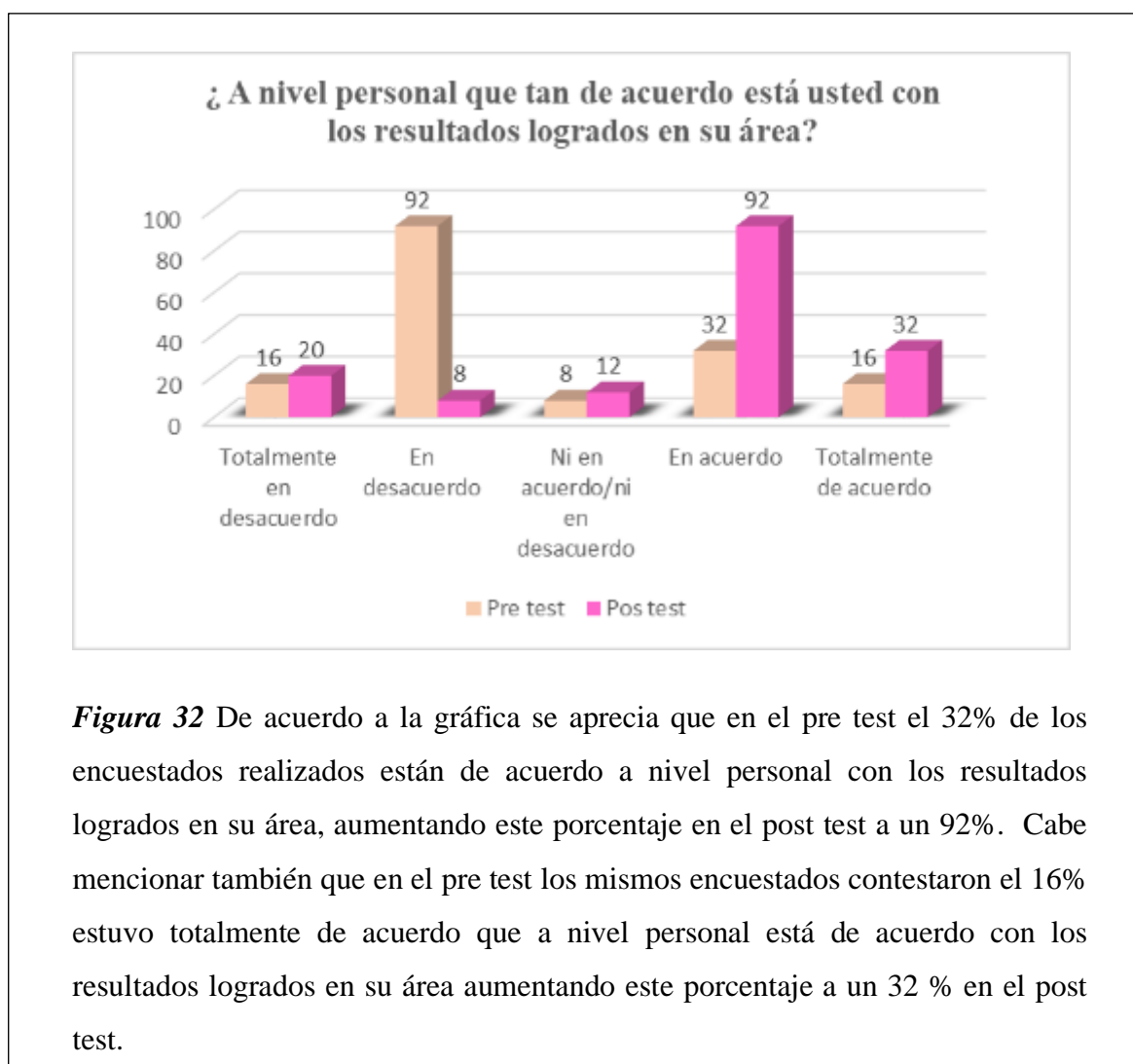


Figura 32 De acuerdo a la gráfica se aprecia que en el pre test el 32% de los encuestados realizados están de acuerdo a nivel personal con los resultados logrados en su área, aumentando este porcentaje en el post test a un 92%. Cabe mencionar también que en el pre test los mismos encuestados contestaron el 16% estuvo totalmente de acuerdo que a nivel personal está de acuerdo con los resultados logrados en su área aumentando este porcentaje a un 32 % en el post test.

Nivel de productividad del pre y post test. Empresa Transportes Chiclayo S.A 2019

Productividad	pre test		post test	
	ni	pi	ni	pi
Malo	22	13.8	4	2.3
Regular	102	63.8	36	20.5
Bueno	36	22.5	124	70.5
TOTAL	164	100	100	100

Fuente: data de pre test y post test

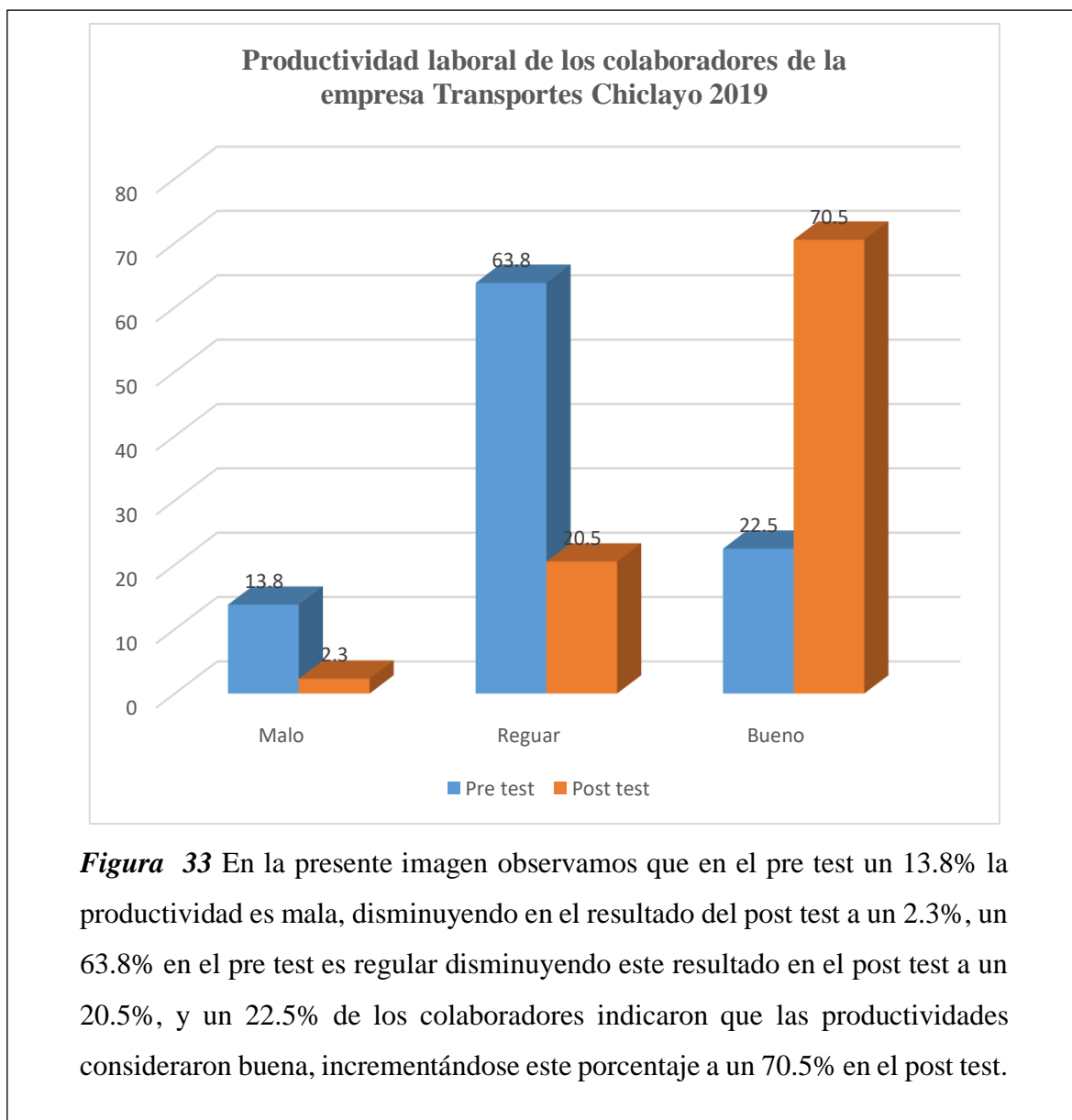


Figura 33 En la presente imagen observamos que en el pre test un 13.8% la productividad es mala, disminuyendo en el resultado del post test a un 2.3%, un 63.8% en el pre test es regular disminuyendo este resultado en el post test a un 20.5%, y un 22.5% de los colaboradores indicaron que las productividades consideraron buena, incrementándose este porcentaje a un 70.5% en el post test.

3.1.3. Presentación de estadísticas descriptivas

Tabla 38

Estadísticas del pre y post test de la productividad

	Estadísticas	Pre test	Post test
N	✓válido	164	164
	Perdidos	0	0
Media		30,46	39,93
Mediana		30,00	40,00
Moda		31	40
Desv. Desviación		6,753	6,772
Varianza		45,600	45,860
Mínimo		18	23
Máximo		45	50

Fuente: data del cuestionario

En esta tabla 38 observamos los datos correspondientes a las estadísticas descriptivas, en la que se puede ver la puntuación media en el pre test de la productividad fue 30,46 puntos, incrementándose este promedio en el post test a 39,93.

En la mediana del pre test demuestra que un 50% de los puntajes de productividad fueron menores a 30 puntos, este valor aumentó en el post test a 40,00 puntos.

En el valor de la moda del pre test el puntaje más frecuente fue de 31 puntos mientras que en el post test el puntaje más frecuente se incrementó a 40.

En la desviación estándar revela que los puntajes de la productividad laboral se desvían en 6,753 puntaje promedio de productividad mientras que en el post test la desviación fue de 6,772.

3.1.4. Prueba de contrastación de hipótesis

Para la aprobación de la hipótesis final de esta indagación, el estudio de estrategias de empowerment sirvió para incrementar la productividad en la organización de transportes Chiclayo S.A -2019, siendo comprobado con la prueba de contrastación de hipótesis estadísticas.

Para el diseño de la investigación, se manejó la prueba de hipótesis de medias o promedios (el puntaje promedio de la productividad = μ), por medio de la prueba de t de Student. Aplicándose para el caso de las modelos relacionadas (anteriormente y posteriormente) para el mismo conjunto experimental la misma variable.

En el parámetro (medida estadística poblacional) se comprobó la media poblacional (μ = puntaje medio de condición de vida). El nivel de significancia o (error) utilizado fue de 0,05.

Para el estudio se efectuó el software estadístico SPSS versión 25, para la prueba T y para las muestras afines.

Para establecer si, preexiste desacuerdo significativo entre las medias o promedios de la población de la productividad entre el pre test con el post test de la muestra. La prueba de contrastación estadísticas se muestra a continuación:

$H_0: \mu_1 = \mu_2$ la puntuación del promedio en el pre test es igual al puntaje promedio del pos test.

$H_1: \mu_1 \neq \mu_2$ el puntaje promedio del pre test es diferente a la puntuación del promedio del post test.

$\alpha = 0,05$. Nivel de significación.

La grafica 38 se observa las siguientes estadísticas, en donde se logra apreciar que la puntuación promedio ganado en el pre test de la productividad laboral fue de 30,46 puntos incrementándose dicha puntuación en el post test a 39,93, en la cual se asegura un crecimiento de -9,463.

En la tabla 39 y 40 se presenta la prueba t para modelos relacionadas, la que se aprecia, que la diferencia de la productividad promedio entre pre test y post test ha sido -9,46. El nivel de significación bilateral ha sido 0,000 menor al nivel de significancia 0,05; la cual permite rechazar la hipótesis nula, concluyéndose que existen suficientes evidencias estadísticas del 5% de significación para afirmar que el puntaje promedio de la productividad del pre test es diferente al puntaje promedio del post test.

Tabla 39

Estadísticas descriptivas del pre test y post test

Estadísticas de las muestras emparejadas

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Pre test	30,46	164	6,753	,527
	Post test	39,93	164	6,772	,529

Fuente: data del cuestionario

Tabla 40

Prueba T para muestras relacionadas

Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas			95% de intervalo de confianza de la diferencia	t	gl	Sig. (bilateral)	
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio					
				Inferior	Superior				
Par 1	Pre test – Post test	-9,46	7,311	,571	-10,59	-8,34	-16,58	163	,000

Fuente: data del cuestionario

3.2. Discusión de resultados

En esta investigación se tuvo como intención elaborar estrategias de empowerment para incrementar la productividad laboral, sobre todo analizar cómo se encuentra el empowerment y si se aplican en la empresa lo que tiene como consecuencia una productividad no tan buena más adelante, se discutirá los principales descubrimientos de este estudio.

En cuanto al objetivo diagnosticar la situación actual del empowerment en la empresa Transportes Chiclayo S. A, 2019.se elaboró estrategias que a través de las dimensiones y los indicadores se pasaran a discutir.

Con respecto a la dimensión de poder, desprendiéndose los indicadores el otorgamiento, responsabilidad, confianza, libertad e importancia de los trabajadores de la empresa Transportes Chiclayo se consigue que el 68.3% (tabla 6) Aquí los colaboradores afirman que están en totalmente desacuerdo y en desacuerdo en cuanto a que los jefes no otorgan autonomía para realizar sus diferentes funciones y el 31.71% manifiestan estar totalmente de acuerdo y en acuerdo con la autonomía otorgada debida para la realización de sus actividades ya que Chiavenato menciona que la organización debe dar importancia brindándoles confianza y la autonomía de acción. En la (tabla 7) el 51.23% de los trabajadores mencionan que están totalmente en desacuerdo y desacuerdo que no consideran importante la responsabilidad en sus funciones en el trabajo y el 48.78% están totalmente de acuerdo y en acuerdo con la importancia de sus responsabilidades para sus labores, información que se corrobora con otra investigación realizada teniendo como conclusión que los colaboradores se sienten empoderados y no existe mucha diferencia tanto en los trabajadores con condición de empleados nombrados y los trabajadores (CAS) Quispe (2018).

En la (tabla 08) el 69.29% está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo debido a la falta de confianza de su jefe inmediato y el 31.71% está totalmente de acuerdo y en acuerdo que si tienen la suficiente confianza de sus jefes ya que consideran ciertas opiniones. En la (tabla 09) el 60.97% de los colaboradores están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en cuanto a la libertad para poder realizar sus labores dentro de la empresa y el 39.02% se encuentran en totalmente de acuerdo y en acuerdo para realizar con plena libertad sus labores. En la (tabla 10) se obtuvo que el 60.97% están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con la importancia de su labor que desempeñan cada colaborador ya que no

cumplen con el perfil asignado y el 39.02% se encuentra totalmente de acuerdo y en acuerdo ya que algunos si se sienten satisfechos con puestos y funciones de trabajo considerando de mucha importancia cada labor desempeñada. En cuanto a la dimensión desarrollo: discutiremos los siguientes indicadores: recursos, capacitación, información, conocimiento y técnica de los trabajadores de la empresa transportes chichlayo en la (tabla 11) se obtiene que el 51.22% de los trabajadores encuestados señalan que están totalmente de acuerdo y en acuerdo con los recursos suficientes para desempeñar su labor adecuadamente sintiéndose satisfechos con lo que se les brinda mientras que el 48.78% manifiestan estar totalmente desacuerdo y en desacuerdo con respecto a los recursos que les brindan para desarrollar sus labores. En la (tabla 12) solo el 29.28% de los empleados se encuentran totalmente de acuerdo y en acuerdo considerando que la capacitación es adecuada y el 70.73% manifiesta estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que la capacitación que reciben no es la suficiente. En la (tabla 13) un 43.89% de los trabajadores manifiestan estar totalmente de acuerdo y en acuerdo que la información que se les brinda es necesaria para realizar su labor de manera óptima y el 56.11% de los trabajadores se mostraron totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con la información que se les brinda en la empresa. En la (tabla 14). Solo el 29.28% de los colaboradores mencionan estar totalmente de acuerdo y en acuerdo con los conocimientos que tienen les permiten desarrollar su labor eficientemente y el 70.73% se encuentra totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que los conocimientos que tienen no les permite desarrollar sus funciones de manera eficientemente. En la (tabla 15) el 56.09% están totalmente de acuerdo y en acuerdo con respecto a los procedimientos que realizan en la empresa están tecnificados y el 43.9% indicó estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con respecto a los procedimientos realizados en la empresa, no están tecnificados.

En cuanto a la dimensión liderazgo: de los indicadores jefe, orientar, objetivos, horizonte, desempeño y realimentación. En la (tabla 16) los encuestados afirmaron que el 53.66% contestaron estar totalmente de acuerdo y en acuerdo que su jefe es un buen líder mientras que el 46.34% estuvieron totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que su jefe no es un buen líder. En la (tabla 17) los trabajadores indicaron estar el 48.78% totalmente de acuerdo y de acuerdo con respecto a la orientación adecuada cuando se le presentan problemas dentro de la empresa y el 51.23% por otro lado estuvieron totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con la orientación indicando que no es la adecuada cuando se les presentan problemas dentro de la organización. En la (tabla 18) los trabajadores

estuvieron el 36.59% totalmente desacuerdo y en acuerdo con respecto a que si logran alcanzar los objetivos y metas en las áreas y el 63.42% afirmaron que se encuentran totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con el logro de objetivos y metas que se plantean en sus áreas. En la (tabla 19) solo el 26.83% indico estar totalmente en acuerdo y en acuerdo con respecto a los objetivos y metas adecuadas a mediano y largo plazo y el 73.17% considero estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que la empresa no cuenta con objetivos y metas adecuadas a mediano y largo plazo. Información que coincide con otra investigación cuyo objetivo fue que, existe una relación entre el empowerment y el desarrollo de la organización permitiendo a los trabajadores realizar su trabajo orientandose a su crecimiento personal y organizacional. Valdez (2017).

En la (tabla 20) el 60.98% que se encontro totalmente de acuerdo y en acuerdo cuanto con respecto a si su desempeño se ve influenciado por la motivación y el 39.03% se encontro totalmente en desacuerdo y de acuerdo que su desempeño no se ve influenciado por la motivación de su jefe. En la (tabla 21) los colaboradores indicaron que el 73.17% están totalmente en acuerdo y de acuerdo con la retroalimentación que reciben de sus actividades dentro de la organización y el 26.84% considero estar totalmente en desacuerdo y desacuerdo con respecto a la retroalimentación que reciben en la organización, esta situación se ve corroborada con otros resultados cuya conclusión fue que La herramienta del Empowerment mejorará el rendimiento de los trabajadores del Área de RR. HH fomentando la motivación y empoderarlos, Existe una relación precisa entre la variable del empowerment como una herramienta de mejora y el rendimiento laboral; debido a que el empowerment permite a los colaboradores tengan un mejor desempeño en sus puestos, actuando con libertad y autoridad para tomar ciertas decisiones logrando sacar lo mejor de ellos, y por ende reflejarse en la rentabilidad.

En cuanto a la dimensión motivación comprendiendo los siguientes indicadores: motivación, incentivo, reconocimiento, recompensa y participación los resultados evidencian los siguientes porcentajes en la (tabla 22) el 34.15% de los colaboradores afirman estar totalmente de acuerdo y en acuerdo sentirse motivados con las labores que realizan en su centro de trabajo, por otro lado el 65.86% indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con la motivación recibida por parte de la empresa. En la (tabla 23) el 48.78% considera estar totalmente de acuerdo y en acuerdo con los diferentes incetivos económicos que la empresa les brinda par realizar mejor su trabajo en cambio el

51.23% considera lo contrario, estar totalmente en desacuerdo y desacuerdo que los incentivos que les otorga la empresa no les conlleva a realizar mejor su trabajo. En la (tabla 24) los empleados indicaron que el 31.69% se encuentran totalmente de acuerdo y en acuerdo que la empresa les reconoce su desempeño laboral y el 68.29% se encuentran totalmente en desacuerdo y desacuerdo que la empresa no les reconoce su desempeño laboral. En la (tabla 25) el 31.61% afirman estar totalmente de acuerdo y en acuerdo con el reconocimiento que reciben por su buen desempeño cumplen con sus expectativas, en cambio el 68.09% indicaron estar totalmente en desacuerdo y desacuerdo con el reconocimiento que reciben por su buen desempeño laboral en la organización. En la (tabla 26) los colaboradores indicaron que el 38.39% de los encuestados están totalmente de acuerdo y en acuerdo con la participación en todas las actividades recreativas que realizan, mientras que el 60.97% afirmaron estar en totalmente en desacuerdo y en desacuerdo ya que por lo que se encuentran normalmente en ruta a otras ciudades la mayoría de los colaboradores no logran participar de todas las actividades, por el cruce de horarios , situación que se corrobora en otra investigación concluyendo que La herramienta del Empowerment mejorará el rendimiento laboral de los trabajadores del Área de RR. HH; siempre y cuando el área decida utilizar dicha herramienta ya que esta permitirá realizar un análisis de la cultura planeación estratégica, delegación de cargos y autoridad en los puestos de labores Castro y Núñez (2018).

Con referencia al objetivo analizar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa transportes Chiclayo S.A, 2019.

Con respecto a la dimensión productividad laboral: se discutirá los siguientes indicadores tales como recursos, aprovechamiento, metas, esfuerzo y tiempo, por otro lado, para el caso de la problemática relacionada a la productividad de los colaboradores en la empresa transportes Chiclayo en cuanto a los recursos que la empresa les brinda un gran porcentaje de los colaboradores afirmaron que la empresa si les brinda recursos necesarios para desarrollar sus funciones al igual que si son aprovechados adecuadamente encontrándose un 68% totalmente de acuerdo y en acuerdo y un 36% totalmente desacuerdo esto significa que en la empresa si brinda los recursos aprovechando a cada recurso y herramienta que se les proporciona para el mejor desarrollo de sus actividades de cada trabajador de acuerdo a su área esta información se contradice con otra investigación

realizada cuya conclusión fue que La gestión logística en la Municipalidad de San Juan Bautista se determinó que es inadecuada ya que el 50% de los colaboradores encuestados así lo consideran, puesto que no cuentan con las herramientas apropiadas para realizar un inventario adecuado, la cual perjudica el control de activos fijos. Después de analizar los resultados se determinó un nivel bajo de productividad, ya que el personal desconoce la ubicación de los materiales, casi nunca realizan la aplicación del proceso estipulado, no hacen uso correcto del material de apoyo, no muestran disponibilidad ni iniciativa para las actividades a realizar, tampoco utilizan adecuadamente los equipos, pocas veces programan las actividades que desarrollaran en su labor diaria, finalmente los trabajos desarrollados no son de calidad, ni productivos aquí deducimos que al no existir una correcta gestión logística en la municipalidad estos comportamientos repercute negativamente en la de los colaboradores, según Ramírez y Rivera (2018).

Otros resultados evidenciados en cuanto a la productividad de los encuestados afirman en cuanto que si Considera que los trabajadores tienen las capacidades suficientes para alcanzar los objetivos propuestos, se evidencia en la respuesta de la encuesta que existe porcentajes regulares del 24 % de cuerdo y el 28% totalmente de acuerdo a las capacidades suficiente para alcanzar los objetivos propuestos coincidiendo con otros resultados investigados que es importante un plan de motivación para mejor la productividad de los colabores, la cual es un factor significativo para conseguir la competencia y productividad, según Baque (2018).

3.3. Aporte práctico

Datos generales

1. Nombre de la propuesta:

Estrategias de empowerment para mejorar la productividad laboral de los trabajadores de la empresa transportes Chiclayo S.A.2019.

2. Información de la Empresa:

RUC: 20103626448

Razón Social: Empresa De Transportes Chiclayo S.A.

Dirección: José Leonardo Ortiz N° 10

3. Misión:

Ofrecer la mejor experiencia de viaje a los clientes asegurando su comodidad y seguridad brindando un excelente servicio con valores agregados.

4. Vision:

Ser la mejor empresa de transporte interprovincial del Perú, comprometida con la sociedad distinguiéndose por cumplir con los más altos niveles de servicio al cliente, promoviendo el crecimiento, competitividad y liderazgo de los colaboradores a través del cambio continuo para servir con la mejor actitud a los clientes.

5. Valores:

Honestidad

Respeto

Compromiso

Amistad

Transportes Chiclayo S.A

La empresa fue constituida el 25 de junio de 1979 teniendo aproximadamente 42 años de experiencia brindando transporte interprovincial, también servicios como giros, encomiendas, a Lima, Jaen, San Ignacio, Piura, Sullana, Talara, Mancora, Tumbes, Trujillo, Nueva Cajamarca, Rioja, Tarapoto y otros.

Contamos con una flota importada de buses de Brasil con la mejor calidad y una Capacidad adecuada de 55 pasajeros aproximadamente. Los buses modelo BUSCAMA y PANORAMICO, confortables, aire acondicionado, baño, gps, terramoza y calidad de servicio a bordo, brindando un viaje placentero y comodo.

Los buses cuentan con rigurosas pruebas de control, en nuestros talleres antes de cada ruta, asegurando y contando con personal calificado, para brindar la confianza de los clientes también cuentan con computadora abordo que registra al piloto todo tipo de avería durante la ruta evitando riesgos de fallas mecánicas.

Estructura de la propuesta

Objetivo de la propuesta

Implementar estrategias de empoderamiento que permitan incrementar la productividad laboral de los trabajadores.

Descripción

La presente propuesta de esta investigación plantea de estrategias de empowrerment que permiten mejorar la productividad laboral de los trabajadores realizando sus actividades eficiente y eficazmente. Las estrategias son un total de 4, las cuales serán desarrolladas por parte de sus jefes inmediatos, ya que se cuenta con la aprobación de integrar dicha herramienta dentro del plan de trabajo de la empresa.

Justificación

En la actualidad muchas empresas no consiguen entender el problema de la baja productividad laboral de los empleados influyendo en factores importantes en la organización que son rentabilidad, productividad, y atención al cliente. es por ello que esta

propuesta ofrece una nueva alternativa de solución en este caso a dicha empresa para mejorarla, de tal manera también otras empresas consideren incluir en sus procedimientos de trabajo esta herramienta administrativa logrando objetivos tanto personales como organizacionales.

Estrategias de empowerment

Estrategia 1: Formar equipos de trabajo auto administrado según sus actividades.

Propósito: Que los trabajadores tengan la capacidad de tomar decisiones autónomas ante cualquier situación, sintiéndose comprometidos los objetivos de la empresa.

Descripción: Los jefes deben delegar poder para tomar decisiones y solucionar inconvenientes internos, según las actividades y plazos establecidos.

Recursos: Directivos, jefes de área, material de oficina.

Tabla 41

Formar equipos de trabajo autoadministrados según sus actividades

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	ESPECIFICACIONES	RECURSOS	TIEMPO
Formar equipos de trabajo auto administrados según sus actividades.	Convocatoria a reunión de trabajo	Se procede a la elaboración de las citaciones para la reunión de trabajo donde los jefes de área proponen la implementación de equipos de trabajo.	Directivo, jefes de área, material de oficina.	a disposición
	Identificación de problemas	Se debaten y se identifican los problemas derivados de las actividades diarias y según funciones establecidas.	Personal directivo, jefes de área, material de oficina.	

Conformación de los equipos de trabajo	Luego de la identificación de la problemática laboral se procede a proponer la conformación de equipos de trabajo que busquen las alternativas de solución.	Directivo, jefes de área, material de oficina.
Delegación de poder y asignación de responsabilidades	Una vez conformados los equipos de trabajo, el jefe de área procede a establecer las facultades necesarias a través de la delegación de poder, así como de la delegación de responsabilidades	Directivos, jefes de área, material de oficina.

Fuente: Elaboración propia

Estrategia 2: Promover el desarrollo de una cultura de liderazgo participativo

Propósito: Fomentar la participación activa y democrática de los colaboradores proporcionando un panorama más amplio previa a la toma de decisiones.

Descripción: Los equipos de trabajo se identifican por la participación de todos los integrantes, quienes tienen la total libertad de exponer sus ideas y opiniones.

Recursos: directivos, jefes de oficina, material de oficina

Tabla 42

Promover el desarrollo de una cultura de liderazgo participativo

ESTRATEGIA	ACTIVIDADE	ESPECIFICACIONES	RECURSOS	TIEMPO
Promover el desarrollo de una cultura de liderazgo participativo	Implementar normas de convivencia interna	El personal directivo y los jefes de área deberán implementar normas de convivencia entre los colaboradores en donde se enfatice la conducta participativa y democrática de todos los integrantes en los asuntos de la empresa	Directivos jefes de área, material de oficina	a disposición

Fuente: Elaboración propia

Estrategia 3: Generar motivación mediante programas de ascensos e incrementos salariales por cumplimiento de objetivos.

Propósito: Comprometer a los trabajadores con el logro de los objetivos de la organización a través de la motivación por resultados.

Descripción: Los colaboradores tienen la posibilidad de acceder a programas de ascensos, así como al otorgamiento de incrementos salariales a partir de la consecución de resultados y cumplimiento de objetivos.

Recursos: personal directivo, jefes de oficina, presupuesto económico.

Tabla 43

Generar motivación mediante programas de ascensos e incrementos salariales por cumplimiento de objetivos.

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	ESPECIFICACIONES	RECURSOS	TIEMPO
Generar motivación mediante programas de ascensos e incrementos salariales por cumplimiento de objetivos.	Establecer objetivos específicos del área	Los directivos y jefes de área deberán definir cuáles serán los objetivos y metas a cumplir en el corto, mediano y largo plazo.	jefes de área, material de oficina	a disposición
	Solicitar informes periódicos de actividades con los respectivos documentos que los sustenten	Los directivos y jefes de área evaluarán las actividades realizadas por el trabajador a fin de determinar los avances y logros obtenidos.	jefes de área, material de oficina	
	Definir objetivos y metas cumplidas y emitir resoluciones de reconocimiento y recomendaciones de ascenso e incremento remunerativo	Los directivos y jefes de área, una vez identificado los trabajadores que cumplieron con los objetivos y metas planteadas, procederán a emitir los documentos respectivos para el reconocimiento y recomendación de los candidatos a ascensos e incrementos salariales.	Directivos y jefes de área, material de oficina	

Fuente: Elaboración propia

d) Estrategia 4: Fomentar la confianza e igualdad entre los colaboradores.

Propósito: Lograr que los trabajadores obtengan confianza en sus habilidades y capacidades, así como que sientan que las decisiones tomadas están a la altura de los directivos de la empresa.

Descripción: La confianza es uno de los factores primordiales que permiten adquirir dominio sobre los posibles problemas de la empresa, sin descuidar el cumplimiento de normas internas establecidas.

Recursos: personal directivo, jefes de oficina.

Tabla 44

Formar equipos de trabajo auto administrados según sus actividades

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	ESPECIFICACIONES	RECURSOS	TIEMPO
	Establecer mecanismos que permitan mejorar la comunicación entre los trabajadores y jefes.	Los trabajadores necesitan saber que son escuchados y atendidos, por lo cual se debe establecer formas a través de las cuales los colaboradores mantengan una comunicación constante con sus superiores.	personal directivo, jefes de oficina	a disposición
Fomentar la confianza e igualdad entre los colaboradores.	Utilizar la tecnología para formar grupos sociales que permitan afianzar la integración entre colaboradores.	En la actualidad la tecnología es una herramienta que permite a través de sus múltiples aplicaciones integrar grupos de personas y mantenerlos en comunicación constante.		
	Proyectar una buena imagen y actitud, guiando siempre al trabajador.	Los trabajadores se verán influenciados siempre según la actitud e imagen que proyecten los jefes		

Fuente: Elaboración propia

Para el planteamiento de la presente propuesta se ha tenido en cuenta que la organización Transportes Chiclayo S.A.C. Tiene personal directivo calificado y con experiencia para el desarrollo de actividades como capacitaciones, talleres entre otros como en temas de motivación, liderazgo por lo cual se ha considerado que las actividades serán desarrolladas por el mismo personal de la empresa, así como con el uso del material de oficina ya adquirido, no demandando de un gasto adicional, por lo cual no es necesario la elaboración del presupuesto o inversión.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Conforme a los resultados conseguidos se concluye que:

1. Con el diagnóstico del empowerment permitió observar que los colaboradores no cuentan con un nivel de empoderamiento adecuado, lo que dificulta una eficiente toma de decisiones en las diferentes labores que realizan en la empresa. Los porcentajes encontrados en la evaluación de esta herramienta administrativa evidencian deficiencias y limitaciones en gran parte de los indicadores, como la delegación, responsabilidad e independencia en la toma de decisiones. también se encontraron limitaciones en aspectos como liderazgo y la motivación.
2. El análisis de la productividad laboral en el pre test evidenció limitaciones en la eficiencia y la eficacia, como en el caso de del cumplimiento de metas de las diferentes áreas de la empresa, también se observó que no se cumplieron a cabalidad los objetivos propuestos. Para el caso de la efectividad de los diferentes procesos, no se logran obtener en muchos casos los resultados propuestos.
3. El análisis descriptivo consistente en las frecuencias absolutas simples y porcentuales y las diferentes estadísticas descriptivas del post test, como el puntaje promedio, la moda, la mediana, evidenciaron un aumento en el nivel de la productividad.
4. El análisis inferencial realizado mediante la prueba de T de Student para diferencia de medias relacionadas, permitió concluir que existen diferencias significativas al 5 % de significación entre los puntajes promedio del pre y post test.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda a la empresa Transporte Chiclayo y a otras empresas dedicadas al mismo rubro incorporar la herramienta del empowerment a sus procesos con la finalidad de lograr el empoderamiento para la mejor toma de decisiones, ya que esto permitirá que los colaboradores logren sus objetivos y metas planificadas repercutiendo positivamente en la productividad, rentabilidad y una mejor atención al cliente.

Se recomienda a la empresa que se lleve a cabo frecuentemente las estrategias que se desarrollaron estableciendo fechas en las cuales puedan recibirlas todos ya que servirán para el mejor desarrollo de sus actividades teniendo resultados para fortalecer lo aprendido.

Se recomienda a la empresa mejorar los procesos de gestión administrativas, las actividades, los jefes inmediatos brindar la mayor comunicación a los colaboradores, un mejor liderazgo, para el mejor desenvolvimiento productivo de los mismos.

Finalmente se recomienda implementar la propuesta ya que será de utilidad para la empresa y los trabajadores.

REFERENCIAS

- Arroyo, R. (2012). *Habilidades Gerenciales Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Bogota: ECOE Ediciones.
- Aspa, J. (16 de Febrero de 2018). La mala gestión impide la productividad laboral en Europa. Observatorio de RRHH. Obtenido de <https://www.observatoriorh.com/productividad/la-mala-gestion-impide-la-productividad-laboral-europa.html>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Baque, G. M. (2018). plan motivacional para incrementar la productividad laboral de los funcionarios de la dirección provincial del consejo de la judicatura de santa elena. La Libertad Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5125>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades tercera edicion*. Colombia: Pearson.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación Administración, economía, Humanidades. Tercera edicion*. Colombia: Pearson Educación.
- Cabrera , K., & Rodriguez, S. J. (2017). "Empowerment y calidad de servicio en la corporación Herrera S.A.C Chiclayo 2016". Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4855>
- CAF. (21 de Noviembre de 2018). Los desafíos de Argentina para aumentar la productividad. Banco de Desarrollo de America Latina. Obtenido de <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2018/11/los-desafios-de-argentina-para-aumentar-la-productividad/>
- Castro, Y. S., & Nuñez, V. M. (2018). "Empowerment como una herramienta de mejora en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de RR.HH de la empresa agro Pucalá S.A.A., Pucalá 2017". Chilcayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4590>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizaiconal La dinamica del exito en las organizaciones segunda Edicion*. Mexico D.F: Mc Graw Hill Education.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Lean Management La gestion competitiva por excelencia*. Barcelona: PROFIT editorial.
- Cuesta Santos, A. (2010). *Gestion del Talento Humano y del conocimiento*. Bogota: Ecoe Ediciones .
- Dinero. (12 de Noviembre de 2018). Estos son los principales problemas de productividad de las empresas. Dinero. Obtenido de <https://www.dinero.com/empresas/articulo/problemas-de-productividad-de-las-empresas-colombianas/265182>

- Emprende Pyme.net. (23 de Julio de 2018). Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/ventajas-e-inconvenientes-del-empowerment-para-las-empresas.html>
- Fernandez Garcia, R. (2010). La mejora de la productividad en la pequeña y mediana Empresa . España: Editorial Club Universitario.
- Gestion. (s.f.). Destino Negocio. Obtenido de <https://destinonegocio.com/pe/gestion-pe/como-el-empowerment-puede-ayudar-a-tu-empresa/>
- Gutierrez , H. (2014). Calidad y Productividad. Mexico: Mc Graw Hill.
- Herrera , A., Martinez, N. R., & Villalobos, G. (2003 Primera edicion). Medicion de la productividad en Mexico Aspectos Metodologicos. Mexico: Instituto Politecnico Nacional.
- Ivancevich, J. M. (2005). Administracion de Recursos Humanos. Mexico D.f: Mc Graw Hill.
- Loli, A., Navarro, V., Carpio, J., & Vergara, A. (2016). onfianza y empoderamiento de los empleados en organizaciones públicas y privadas de Lima. Revista de Investigacion en Psicologia, 164-165.
- Luna, A. (2008). Proceso Administrativo. mexico: Grupo Editorial Patria.
- Medina, A. N. (2017). "El Síndrome de burnout y su impacto en la productividad laboral de los funcionarios del distrito educativo 18d01 en Ambato". Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26733/1/07%20GTH.pdf>
- Medina, G. A., Montalvo, G. P., & Vasquez, M. (2017). Mejora De La Productividad Mediante Un Sistema De Gestión Basado En Lean Six Sigma En El Proceso Productivo De Pallets En La Empresa Maderera Nuevo Peru S.A.C, 2017. Revista Ingeniería, 2-9.
- Newstron, J. W. (2011). Comportamiento Humano en el Trabajo. Mexico D.F: Mc Grau Hill.
- Noreña, A. L., Alcaraz, N., Rojas, J. G., & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigacion cualitativa. aquichan, 265-268.
- Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa , E., & Villagomes , A. (2011). Metodologia de la Investigacion Cientifica y Asesoramiento de Tesis. segunda edicion. Lima: CEPREDIM.
- Orgambidez-Ramos, A., Moura, D., & de Almeida, H. (2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. Revista de Psicologia, 22. Obtenido de <file:///C:/Users/usuario/Desktop/a09v35n1%20empowerment%20problematika.pdf>
- Peru 21. (08 de Febrero de 2019). Trabajadores pierden hasta 46% de su tiempo laboral por fallas en su computadora. Obtenido de <https://peru21.pe/vida/trabajadores-pierden-46-laboral-fallas-computadora-458625-noticia/?ref=p21r>

- Portilla, L. M. (2017). "Empoderamiento de los empleados y su rol moderador sobre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de una empresa de servicios Logísticos 2015". Chiclayo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1157>
- Prokopenko, J. (1989). *Gestion De La Productividad Primera Edicion*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Quispe, A. (2018). "Empowerment de los trabajadores comprendidos en los regímenes laborales D.L. 276 y CAS D.L. 1057 - Dirección Regional de Educación Amazonas, 2018". Universidad cesar Vallejo, Lima. Obtenido de http://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_282b9e27f3c6f05faba06a7b24cfe4a9
- Ramirez, G., & Rivera, J. C. (2018). "Gestion logistica y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista año 2018". Iquitos. Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5764/Guillermo_tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reixac, B., & Torre D. (1979). *El Informe Belmont*. Observatori de Bioetica I Dret PAR Cientific de Barcelona, 2-5.
- Retana, G. (5 de Agosto de 2015). *Capacidad para Empoderar*. El Peruano.
- Rodriguez Martinez, F. (2016). *Transformacion Gerencial*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Sáenz Tarazona, M. (2017). Impacto de la capacitación en la mejora de la productividad. In *Crescendo*. Institucional, 95-103.
- Sanchez , Y. S. (2020). *Clima laboral y productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto*, 2019. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46408>
- Sango, M. J. (2018). "Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del servicio Ecuatoriano de capacitación (SECAP)". Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28367/1/52%20GTH.pdf>
- Sousa, K. G. (2018). "Plan de mejora continua para incrementar la productividad en la empresa “Alpes Chiclayo S.A.C”". Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5066>
- Suyon, J. A. (2018). "Plan de Incentivos laborales para la productividad laboral en importadora Cervantes SAC. Chiclayo". Chiclayo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21388/suyon_uj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1

Cuestionario



Nº

Cuestionario de Empowerment y Productividad Laboral

Aplicado a los colaboradores de la Empresa Transportes Chiclayo S.A -2019

Objetivo: Recolectar información acerca del Empowerment y Productividad laboral en la Ciudad de Chiclayo 2019.

Instrucciones: Marque por favor con una **X** la respuesta que considere correcta de acuerdo a la pregunta.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en acuerdo/ni en desacuerdo
4. En acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Dimensiones de Empowerment

Ítems

- | | |
|--------------|---|
| Poder | ¿Su jefe inmediato le otorga autonomía la debida para realizar sus labores? |
| | ¿Considera importante la responsabilidad de sus funciones en el trabajo? |

¿Considera tener la suficiente confianza de su jefe?

¿Tiene plena libertad para poder realizar sus labores dentro de la empresa?

¿Considera importante la labor que desempeña en su área?

¿Cuenta con los suficientes recursos para desarrollar sus labores de manera adecuada?

¿Considera que la capacitación que recibe es la adecuada?

¿Se le brinda la información necesaria para realizar su labor de manera óptima?

¿Cree usted que los conocimientos que tiene le permiten desarrollar su labor eficientemente?

¿Considera que los procedimientos que se realiza en la empresa están tecnificados?

Desarrollo

¿Considera que su jefe es un buen líder?

¿Se le brinda orientación adecuada cuando se le presentan problemas dentro de la empresa?

¿Cree usted que se logra alcanzar los objetivos y metas que se plantean en su área?

¿La empresa cuenta con los objetivos y metas adecuadas a mediano y largo plazo?

Liderazgo

¿Su desempeño se ve influenciado por la motivación de su jefe?

¿Recibe retroalimentación de sus actividades laborales dentro de la organización?

¿Se siente motivado con las labores que realiza?

¿Considera que los diferentes incentivos económicos que le da la empresa conllevan a realizar mejor su trabajo?

Motivación

¿La empresa le reconocen su desempeño laboral?

¿Considera que el reconocimiento que recibe por su buen desempeño cumple con sus expectativas?

- . ¿La empresa le permite participar en todas las actividades recreativas que se realizan?

**Dimensiones de
Productividad
Laboral**

Ítems

- . ¿Está de acuerdo con los recursos que le brinda la empresa para desempeñarse de manera eficiente?
- . ¿Considera que los recursos que tiene la empresa son aprovechados adecuadamente?
- . ¿Considera que se logra alcanzar las metas propuestas en su área?

Eficiencia

- . ¿Cree usted que el esfuerzo realizado en su trabajo es eficiente?
- . ¿Considera que el tiempo empleado en la realización de su trabajo es eficiente?
- . ¿Considera que se cumplen los objetivos propuestos en el plan de trabajo?
- . ¿Considera que los trabajadores tienen las capacidades suficientes para alcanzar los objetivos propuestos?

Eficacia

- ¿Cree usted que los diferentes procedimientos que se hacen en su trabajo son óptimos?

¿Está de acuerdo la organización con los resultados propuestos en su área?

Efectividad

¿A nivel personal que tan de acuerdo está usted con los resultados logrados en su área?

¡Gracias por brindarnos su tiempo!

Anexo 2

Validación por juicio de Expertos

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Mg. Rafael Angel Olave Kusi
	PROFESIÓN	Lic. en Adm.
	ESPECIALIDAD	MBA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	21 años
	CARGO	DTP - USS
EL EMPOWERMENT COMO HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES CHICLAYO S.A.- 2019.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	LUSBELLA CHAVEZ VASQUEZ	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar que el empowerment como herramienta administrativa incrementa la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Chiclayo S.A, 2019.	
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un diagnóstico situacional del empoderamiento en la empresa Transportes Chiclayo S.A, 2019. • Analizar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa transportes Chiclayo S.A, 2019. • Elaborar y aplicar un plan de empowerment como herramienta administrativa en la empresa Transportes Chiclayo S.A, 2019. 	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 35 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

I. VARIABLE EMPOWERMENT	
1. ¿Su jefe inmediato le otorga autonomía debida para realizar sus labores?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Considera importante la responsabilidad de sus funciones en el trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Considera tener la suficiente confianza de su jefe?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Tiene plena libertad para poder realizar sus labores dentro de la empresa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Considera importante la labor que desempeña en su área?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Cuenta con los suficientes recursos para desarrollar sus labores de manera adecuada?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Considera que la capacitación que recibe es la adecuada?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Se le brinda la información necesaria para realizar su labor de manera óptima?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Cree usted que los conocimientos que tiene le permiten desarrollar su labor eficientemente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____

10. ¿Considera que los procedimientos que se realiza en la empresa están tecnificados?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Considera que su jefe es un buen lider?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Se le brinda orientación adecuada cuando se le presentan problemas dentro de la empresa?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Cree usted que se logra alcanzar los objetivos y metas que se plantean en su área?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿La empresa cuenta con los objetivos y metas adecuadas a mediano y largo plazo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Su desempeño se ve influenciado por la motivación de su jefe?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Recibe retroalimentación de sus actividades laborales dentro de la organización?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Se siente motivado con las labores que realiza ?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Considera que los diferentes incentivos económicos que le da la empresa conlleva a realizar mejor su trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

19. ¿La empresa le reconocen su desempeño laboral?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
20. ¿Considera que el reconocimiento que recibe por su buen desempeño cumplen con sus expectativas?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
21. ¿La empresa le permite participar en todas las actividades recreativas que se realizan?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
II VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL	
22. ¿Está de acuerdo con los recursos que le brinda la empresa para desempeñarse de manera eficiente?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
23. ¿Considera que los recursos que tiene la empresa son aprovechados adecuadamente?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
24. ¿Considera que se logra alcanzar las metas propuestas en su área?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____
25. ¿Cree usted que el esfuerzo realizado en su trabajo es eficiente?	SUGERENCIAS: TA(✓) TD() _____
26. ¿Considera que el tiempo empleado en la realización de su trabajo es eficiente?	SUGERENCIAS: TA(✓) TD() _____

27. ¿Considera que se cumplen los objetivos propuestos en el plan de trabajo?	SUGERENCIAS: _____ TAC ✓
28. ¿Considera que los trabajadores tienen las capacidades suficientes para alcanzar los objetivos propuestos?	SUGERENCIAS: _____ TAC ✓
29. ¿Cree usted que los diferentes procedimientos que se hacen en su trabajo son óptimos?	SUGERENCIAS: _____ TAC ✓
30. ¿Está de acuerdo la organización con los resultados propuestos en su área?	SUGERENCIAS: _____ TAC ✓
31. ¿A nivel personal que tan de acuerdo está usted con los resultados logrados en su área?	SUGERENCIAS: _____ TAC ✓
1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u>31</u> Nº TD <u>-</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>José William Córdova Charino</i>
	PROFESIÓN	<i>ADMINISTRACIÓN</i>
	ESPECIALIDAD	<i>ADMINISTRACIÓN</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>05</i>
	CARGO	<i>DTC - USS</i>
EL EMPOWERMENT COMO HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES CHICLAYO S.A.- 2019.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	LUSBELLA CHAVEZ VASQUEZ	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar que el empowerment como herramienta administrativa incrementa la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Chiclayo S.A, 2019.	
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un diagnóstico situacional del empoderamiento en la empresa Transportes Chiclayo S.A, 2019. • Analizar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa transportes Chiclayo S.A, 2019. • Elaborar y aplicar un plan de empowerment como herramienta administrativa en la empresa Transportes Chiclayo S.A, 2019. 	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "D" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 35 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

I. VARIABLE EMPOWERMENT	
1. ¿Su jefe inmediato le otorga la confianza debida para realizar sus labores?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Considera importante la responsabilidad en su trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Considera tener la suficiente confianza de su jefe?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Tiene plena libertad para poder realizar sus labores dentro de la empresa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Considera importante la labor que desempeña?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Cuenta con los suficientes recursos para desarrollar sus labores de manera adecuada?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Considera que la capacitación que recibe es suficiente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Se le brinda la información necesaria para realizar su labor de manera óptima?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Cree usted que los conocimientos que tiene le permiten desarrollar su labor eficientemente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____

<p>10. ¿Considera que los procedimientos que se realiza en la empresa están tecnificados?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>11. ¿Considera que su jefe es un buen líder?</p>	<p>TA(<input type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>12. ¿Se le brinda orientación adecuada cuando se le presentan problemas dentro de la empresa?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>13. ¿Cree usted que se logra alcanzar los objetivos y metas que se plantean en su área?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>14. ¿La empresa cuenta con los objetivos y metas adecuadas a mediano y largo plazo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>15. ¿Se siente satisfecho con su desempeño laboral?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>16. ¿Recibe retroalimentación de sus actividades laborales dentro de la organización?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>17. ¿Se siente motivado con las labores que realiza ?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>18. ¿Considera que los diferentes incentivos económicos que le da la empresa conlleva a realizar mejor su trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>

19. ¿La empresa le reconocen su desempeño laboral?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Considera que el reconocimiento que recibe por su buen desempeño cumplen con sus expectativas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿La empresa le permite participar en todas las actividades que se realizan?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
II VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL	
22. ¿Está de acuerdo con los recursos que le brinda la empresa para desempeñarse de manera eficiente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿Considera que los recursos que tiene la empresa son aprovechados adecuadamente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿Considera que se logra alcanzar las metas propuestas en su área?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
25. ¿Cree usted que el esfuerzo realizado en su trabajo es eficiente?	SUGERENCIAS: _____ _____
26. ¿Considera que el tiempo empleado en la realización de su trabajo es eficiente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)

27. ¿Considera que se cumplen los objetivos propuestos en el plan de trabajo?	SUGERENCIAS: _____ _____
28. ¿Considera que los trabajadores tienen las capacidades suficientes para alcanzar los objetivos propuestos?	SUGERENCIAS: _____ _____
29. ¿Cree usted que los diferentes procedimientos que se hacen en su trabajo son óptimos?	SUGERENCIAS: _____ _____
30. ¿Está de acuerdo con los resultados propuestos en su área?	SUGERENCIAS: _____ _____
31. ¿Que tan de acuerdo está usted con los resultados logrados en su área?	SUGERENCIAS: _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>31</u> N° TD <u>-</u>
2. COMENTARIO GENERALES	—
3. OBSERVACIONES	—


 JUEZ - EXPERTO
 DR. JOSE WILLIAM CORDOVA OBRINOS
 CATEDRÁTICO
 DNI: 09582232

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Roberto José Carlos Socorro
	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Mg. Gestión Talento Humano
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	12 años
	CARGO	Docente
EL EMPOWERMENT COMO HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES CHICLAYO S.A.- 2019.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	LUSBELLA CHAVEZ VASQUEZ	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar que el empowerment como herramienta administrativa incrementa la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Chiclayo S.A, 2019.	
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un diagnóstico situacional del empoderamiento en la empresa Transportes Chiclayo S.A, 2019. • Analizar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa transportes Chiclayo S.A, 2019. • Elaborar y aplicar un plan de empowerment como herramienta administrativa en la empresa Transportes Chiclayo S.A, 2019. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 35 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

I. VARIABLE EMPOWERMENT	
1. ¿Su jefe inmediato le otorga autonomía debida para realizar sus labores?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Considera importante la responsabilidad de sus funciones en el trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Considera tener la suficiente confianza de su jefe?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Tiene plena libertad para poder realizar sus labores dentro de la empresa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Considera importante la labor que desempeña en su área?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Cuenta con los suficientes recursos para desarrollar sus labores de manera adecuada?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Considera que la capacitación que recibe es la adecuada?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Se le brinda la información necesaria para realizar su labor de manera óptima?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Cree usted que los conocimientos que tiene le permiten desarrollar su labor eficientemente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>10. ¿Considera que los procedimientos que se realiza en la empresa están tecnificados?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>11. ¿Considera que su jefe es un buen líder?</p>	<p>TA(<input type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>12. ¿Se le brinda orientación adecuada cuando se le presentan problemas dentro de la empresa?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>13. ¿Cree usted que se logra alcanzar los objetivos y metas que se plantean en su área?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>14. ¿La empresa cuenta con los objetivos y metas adecuadas a mediano y largo plazo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>15. ¿Se siente satisfecho con su desempeño laboral?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>16. ¿Recibe retroalimentación de sus actividades laborales dentro de la organización?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>17. ¿Se siente motivado con las labores que realiza ?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>18. ¿Considera que los diferentes incentivos económicos que le da la empresa conlleva a realizar mejor su trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____</p>

19. ¿La empresa le reconocen su desempeño laboral?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Considera que el reconocimiento que recibe por su buen desempeño cumplen con sus expectativas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿La empresa le permite participar en todas las actividades recreativas que se realizan?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
II VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL	
22. ¿Está de acuerdo con los recursos que le brinda la empresa para desempeñarse de manera eficiente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿Considera que los recursos que tiene la empresa son aprovechados adecuadamente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿Considera que se logra alcanzar las metas propuestas en su área?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
25. ¿Cree usted que el esfuerzo realizado en su trabajo es eficiente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
26. ¿Considera que el tiempo empleado en la realización de su trabajo es eficiente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____

27. ¿Considera que se cumplen los objetivos propuestos en el plan de trabajo?	SUGERENCIAS: _____ _____ TA (✓) TD ()
28. ¿Considera que los trabajadores tienen las capacidades suficientes para alcanzar los objetivos propuestos?	SUGERENCIAS: _____ _____ TA (✓) TD ()
29. ¿Cree usted que los diferentes procedimientos que se hacen en su trabajo son óptimos?	SUGERENCIAS: _____ _____ TA (✓) TD ()
30. ¿Está de acuerdo la organización con los resultados propuestos en su área?	SUGERENCIAS: _____ _____ TA (✓) TD ()
31. ¿A nivel personal que tan de acuerdo está usted con los resultados logrados en su área?	SUGERENCIAS: _____ _____ TA (✓) TD ()
1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u>31</u> Nº TD <u>-</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 JUEZ - EXPERTO

Anexo 3

Autorización de la empresa transportes Chiclayo



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

AUTORIZACION DE PERMISO

El que suscribe como Presidente de Directorio de la "Empresa de Transportes Chiclayo", hace constar:

Que a la señorita LUSBELLA CHAVEZ VASQUEZ, identificada con DNI. N° 47931683, se le concede el permiso para realizar su proyecto de investigación en nuestra empresa, por lo que se le está facilitando la información necesaria.

Chiclayo, 12 de octubre del 2019

EMP. DE TRANSP. CHICLAYO S.A.
Ing. José A. Minopía BUDG
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Av. Jose Leonardo Ortiz N°010 - Chiclayo
+51 074-223632 - 957578404
atencionalcliente@transportechiclayo.pe
www.transporteschiclayo.pe

Anexo 4

Matriz de Consistencia

TÍTULO: EL EMPOWERMENT COMO HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES CHICLAYO S.A.- 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
¿De qué manera la aplicación del empowerment como herramienta administrativa permite incrementar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa transportes Chiclayo SA, 2019?	<p>Determinar que el empowerment como herramienta administrativa incrementa la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Chiclayo S.A, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Diagnosticar la situación actual del empowerment en la empresa Transportes Chiclayo S.A, 2019.</p> <p>Analizar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa transportes Chiclayo S.A, 2019.</p> <p>Validar el plan de empowerment como herramienta administrativa en la empresa Transportes Chiclayo S.A, 2019.</p>	Si se aplica el empowerment como herramienta administrativa entonces se incrementa la productividad laboral de los colaboradores en la empresa Transportes Chiclayo S.A-2019	<p>Variable independiente</p> <p>Empowerment</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Productividad Laboral</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Descriptiva – aplicada</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>Pre experimental</p>

Anexo 5

Resolución del Proyecto

 **UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0048-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 15 de julio de 2019

VISTO:

El oficio N° 0569-2019/FACEM-CA-USS de fecha 15/07/2019, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fechas 17/07/2019 sobre aprobación de proyecto de tesis, y

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de educación a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional;

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe cumplir rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial;

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR, los proyectos de tesis de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, modalidad presencial, del semestre académico, 2019-I, a cargo de la docente Mg. Carla Angélica Reyes Reyes, según cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


Dra. Carmela Flores Torres Prada
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


Mg. Susana Mory Guzmán
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES
074 481620 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú
www.uss.edu.pe

Cc: Encargado, ordinario

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0848-FACEM-2019

N°	NOMBRE DEL AUTOR	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	CHAVEZ VASCONO LUSVELLA	EL EMPOWERMENT COMO HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES CHICLAYO S.A. - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDEDIMIENTO
2	CRIFUEGOS RUSTANANTE KEVIN JOSEPH	MARSHING EXPERIMENTAL PARA LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES DE LA POLLERIA YAWAN CHOCORON S.R.L., CHICLAYO - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDEDIMIENTO
3	GONZALES ANCAJIMA MILAGROS VIVIANA	ESTRATEGIAS DE OPERACION OPERATIVO PARA MEJORAR EL TRAFICO EN UN HOTEL EN EL COLLEJO MILITARI SUJAS AQUISQUE CHICLAYO - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDEDIMIENTO
4	GONZALEZ CORNEJO OLIVERA EDUARDO	PLAN DE NEGOCIO DE UNA POLLERIA TRACTADA PARA ATENDER LA DEMANDA DEL DISTRITO DE MONTEFLORES - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDEDIMIENTO
5	HERRERA HUAMAN JESSEN JAVIER	MARSHING EXPERIMENTAL Y SU INFLUENCIA EN LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES DEL HOTEL OUESTA NORTE S.R.L. CHICLAYO - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDEDIMIENTO
6	HUAMAN COPIRINA BETZA MARIELA	ESTRATEGIAS DE OPERACION OPERATIVO PARA MEJORAR LA EFICIENCIA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LANBAYEQUE - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDEDIMIENTO
7	MEDIAN TULLUME CARMEN ROSA	ESTRATEGIAS DE COMPETENCIA PARA FIDELIZAR A LOS CLIENTES DEL CONSORCIO OSAGE SAC CHICLAYO 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDEDIMIENTO
8	MUNEZ HORNALON TA ANA MAR	PLAN DE MARKETING PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA RED DE DISTRIBUCIÓN RAMIREZ S.A.C. - CHICLAYO - 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDEDIMIENTO
9	OCARIS VARGAS SARA ROSALINA	LA ROTACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL COLABORADOR ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - CHICLAYO 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDEDIMIENTO
10	PARALTA JARA JHINA MAUEL	ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA FORTALECER EL EMPOWERMENT DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LANBAYEQUE 2019.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDEDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimonal
Chiclayo, Perú
www.uss.edu.pe

FAULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0818-FACFM-USS-2019

N°	NOMBRE DEL AUTOR	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
11	PERICIE SANTIS EBAN MELICH ALEX	ESTRATEGIA DE MARKING PARA LOGRAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA PORTAFONO ESTUDIO CONTAR E CHILAYO - 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDEDIMIENTO
12	RAMIREZ FRETO LESLY FABIOLA	PLAN DE CAPACITACIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CHILAYO - 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDEDIMIENTO
13	REJUDO VALDERAMA DAVID HUMBERTO	ENGAGEMENT LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TURISTICO OLANO S.A. - OLTURSA CHILAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDEDIMIENTO
14	RODRIGO TAVARA MERLY ESTEFANY CRISTINA	ESTRATEGIA SI PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO ISA CHILAYO ERL - 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDEDIMIENTO
15	RODRIGO RETETE DANIELSON	HEBILIDADES BLANDAS Y SU INFLUENCIA EN EL MANEJO DE CONFLICTOS DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TOURS ANGEL OMNO SAC - CHILAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDEDIMIENTO
16	RUIEL RUIZ YERY ISCLA	PERFIL DE COMPETENCIA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE - 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDEDIMIENTO
17	TORRES UCHOA DANIEL UCHO	EMPOTENCIAMIENTO COMO ESTRATEGIA PARA LOGRAR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA COORDENADORA REGIONAL DE EDUCACION LAMBAYEQUE - 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDEDIMIENTO
18	YONANCO FIGUEROA ALDEIVOR	PROCESO DE ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES EN LA EMPRESA PRODUCTORA Y COMERCIALIZADORA DEL SAC S.A.C. JOSÉ LEONARDO ORTIZ - 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDEDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES
074 481510 - 074 481637
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimental
Chilayo, Perú
www.uss.edu.pe

Anexo 6

T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel,11/02/2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
CHAVEZ VASQUEZ LUSBELLA con DNI 47931683

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:
EL EMPOWERMENT COMO HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES CHICLAYO S.A.- 2019. presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de Licenciado de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de Investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
CHAVEZ VASQUEZ LUSBELLA	47931683	

Anexo 7

Evidencias fotográficas

Gerente de Directorio : José Miñope Silva







Anexo 8

Reporte Turnitin

EL EMPOWERMENT COMO HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES CHICLAYO S.A.- 2019.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1%
7	www.fira.gob.mx Fuente de Internet	<1%
8	www.readbag.com Fuente de Internet	<1%

Anexo 9

Acta de Originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°0848-FACEM-USS-2019, presentado por el/la Bachiller, LUSBELLA CHAVEZ VASQUEZ, con su tesis Titulada EL EMPOWERMENT COMO HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES CHICLAYO S.A. - 2019.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 19% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 23 de mayo de 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.