



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**EL EMPOWERMENT PARA MEJORAR LA  
PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA  
TRANSPORTES ANGEL DIVINO S.A.C CHICLAYO  
2018**

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

**Autor:**

**Bach. Fernández Estela Ines**  
ORCID: 0000-0002-4367-3796

**Asesor:**

**Dra. Delgado Wong Sofía Irene**  
ORCID: 0000-0001-7204-2558

**Línea de investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel-Perú**

**2021**

**EL EMPOWERMENT PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA  
EMPRESA ÁNGEL DIVINO S.A.C CHICLAYO 2018**

Asesor (a): Dra. Delgado Wong Sofia Irene  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Valera Aredo Julio Cesar  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra  
Nombre Completo Firma

## **DEDICATORIA**

Dedico a mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre. A mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Inés Fernández

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a toda mi familia, a mis padres por el apoyo incondicional que siempre me han brindado en todos los proyectos y demás metas que me he trazado en la vida, a pesar de la distancia, siempre sentí su mano protectora y su voz de aliento y respaldo, siempre los he sentido aquí a mi lado. Ellos me han brindado las fuerzas y los medios suficientes para poder desarrollarme intelectual y moralmente, sus consejos siempre oportunos y en el momento indicado.

Inés Fernández

## **RESUMEN**

El objetivo de la investigación fue proponer estrategias de empowerment para mejorar la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo. La metodología del estudio fue de tipo descriptivo-correlacional con un diseño transversal, teniendo como muestra a los trabajadores de la empresa.

Los resultados mostraron que los trabajadores que pueden cumplir con las actividades que se les asigna en sus horarios de trabajo, pero la carga de trabajo es muy fuerte para poder cumplirse a tiempo, además, no se les asigna los recursos necesarios para que cumplan con su trabajo de manera eficiente, los trabajadores muestran preocupación en atender a la mayor cantidad de clientes para asegurar su satisfacción, pero los jefes no reconocen su trabajo cuando cumplen con los objetivos, no se les motiva a través de incentivos, ni han sido capacitados sobre sus funciones, casi nunca tienen dificultades en el desarrollo de algún procedimiento de trabajo, pero las áreas de trabajo no se encuentran organizadas de tal manera que las labores se puedan realizar sin ningún inconveniente, el apoyo entre compañeros de trabajo y entre jefe trabajador es muy escaso. Finalmente se concluye las estrategias de empowerment se realizaron con la finalidad de brindar un aporte a la mejora de la productividad, mismas que se centran en desarrollar niveles de compromiso, mejorar la motivación, delegar a los trabajadores responsabilidades, y crear un programa de capacitación basado en procesos de comunicación entre los gerentes y los responsables de la Gestión de Talento humano.

Palabras clave: Empowerment, productividad, trabajador.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine if the empowerment will improve productivity in the transport company Angel Divino S.A.C Chiclayo. The methodology of the study was descriptive-correlational with a cross-sectional design, taking as sample the workers of the company.

The results showed that workers who can comply with the activities assigned to them in their work schedules, but the workload is very strong to be fulfilled on time, in addition, they are not assigned the necessary resources to comply with their work efficiently, workers show concern in serving the largest number of clients to ensure their satisfaction, but bosses do not recognize their work when they meet the objectives, they are not motivated through incentives, nor have they been trained their functions, almost never have difficulties in the development of some procedure of work, but the work areas are not organized in such a way that the tasks can be carried out without any inconvenience, the support between co-workers and between boss worker is very little. Finally, the empowerment strategies were carried out in order to provide a contribution to the improvement of productivity, which are focused on developing levels of commitment, improving motivation, delegating responsibilities to workers, and creating a training program based on in communication processes between managers and those responsible for Human Talent Management.

Keywords: Empowerment, productivity, worker.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Realidad problemática .....	13
1.2. Trabajos previos .....	19
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	28
1.3.1. Empowerment .....	28
1.3.2. Productividad.....	41
1.4. Formulación del Problema.....	48
1.5. Justificación del problema .....	48
1.6. Hipótesis.....	49
1.7. Objetivos .....	49
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	50
2.1. Tipo y diseño de Investigación .....	50
2.2. Población y Muestra .....	51
2.3. Variables y operacionalización.....	52
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	57
2.5. Métodos de análisis de datos .....	57
2.6. Aspectos Éticos .....	57
2.7. Criterios de rigor científico.....	58
III. RESULTADOS.....	59
3.1. Tablas y figuras .....	59
3.2. Discusión.....	89
3.3. Aporte científico.....	93
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	104
4.1. Conclusiones .....	104
4.2. Recomendaciones.....	105
REFERENCIAS.....	106
ANEXOS .....	112

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente .....	53
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente .....	55
Tabla 3 Análisis de Confiabilidad .....	57
Tabla 4 Distribución por Edad.....	59
Tabla 5 Distribución por Sexo.....	60
Tabla 6 Distribución por Nivel de instrucción .....	61
Tabla 7 Políticas de desarrollo laboral en la empresa Ángel Divino.....	62
Tabla 8 Preocupación por el aprendizaje del personal implementando capacitaciones .....	63
Tabla 9 Compromiso de sus compañeros de trabajo con el logro de objetivos de la empresa .....	64
Tabla 10 Autonomía de las actividades laborales en su puesto de trabajo.....	65
Tabla 11 Condiciones del ambiente laboral para el desarrollo de sus actividades.....	66
Tabla 12 Reconocimiento a las iniciativas y propuestas para la mejora del personal.....	67
Tabla 13 Motivación por la asignación de responsabilidades de parte de sus jefes .....	68
Tabla 14 Asignación de un puesto de trabajo donde saca máximo provecho de sus habilidades.....	69
Tabla 15 Otorgamiento de apoyo y guía tras asignación de responsabilidades .....	70
Tabla 16 Reconocimiento tras realizar sus funciones de manera eficiente .....	71
Tabla 17 Uso de herramientas tecnológicas para agilizar sus actividades .....	72
Tabla 18 Realización de actividades laborales sin necesidad de supervisión .....	73
Tabla 19 Promoción del trabajo en equipo en la empresa.....	74
Tabla 20 Autonomía del trabajador para brindar soluciones.....	75
Tabla 21 Cordialidad entre la comunicación trabajador y jefe.....	76
Tabla 22 Cumplimiento de las actividades laborales durante su horario de trabajo .....	77
Tabla 23 Carga de trabajo en la empresa Ángel Divino S.A.....	78
Tabla 24 Asignación de recursos necesarios para el eficiente cumplimiento de labores ....	79
Tabla 25 Preocupación por atender a la mayor cantidad de clientes para asegurar su satisfacción .....	80
Tabla 26 Reconocimiento por el logro de objetivos.....	81
Tabla 27 Motivación al personal a través de incentivos.....	82



Tabla 28 Capacitación en sus funciones considerando el Manual Organizacional de Funciones.....	83
Tabla 29 Dificultades en el desarrollo de algún procedimiento de trabajo .....	84
Tabla 30 Organización de las áreas de trabajo favorece a la realización de labores .....	85
Tabla 31 Apoyo entre compañeros de trabajo ante dificultades en sus funciones asignadas .....	86
Tabla 32 Apoyo de los jefes ante dificultades en el cumplimiento de funciones de su trabajo .....	87
Tabla 33 Cumplimiento de las actividades asignadas por sus compañeros de trabajo.....	88
Tabla 34. Desarrollar niveles de compromiso en los colaboradores .....	95
Tabla 35. Desarrollar niveles de compromiso en los colaboradores .....	96
Tabla 36. Delegar a los trabajadores responsabilidades para que se sientan involucrados en la gestión de la empresa.....	97
Tabla 37. Crear un programa de capacitación basado en procesos de comunicación entre los gerentes y los responsables de la Gestión de Talento humano y sus colaboradores .....	98
Tabla 38. Desarrollo de estrategias de empowerment.....	99
Tabla 39. Proyección de ingresos, con el método de regresión lineal.....	102
Tabla 40. Recuperación de la inversión.....	103
Tabla 41. Beneficio obtenido a partir del periodo 11 .....	103
Tabla 42. Matriz de Consistencia .....	113

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Distribución por Edad .....	59
Figura 2 Distribución por Sexo .....	60
Figura 3 Distribución por Nivel de instrucción .....	61
Figura 4 Políticas de desarrollo laboral en la empresa Ángel Divino .....	62
Figura 5 Preocupación por el aprendizaje del personal implementando capacitaciones .....	63
Figura 6 Compromiso de sus compañeros de trabajo con el logro de objetivos de la empresa .....	64
Figura 7 Autonomía de las actividades laborales en su puesto de trabajo .....	65
Figura 8 Condiciones del ambiente laboral para el desarrollo de sus actividades .....	66
Figura 9 Reconocimiento a las iniciativas y propuestas para la mejora del personal .....	67
Figura 10 Motivación por la asignación de responsabilidades de parte de sus jefes.....	68
Figura 11 Asignación de un puesto de trabajo donde saca máximo provecho de sus habilidades.....	69
Figura 12 Otorgamiento de apoyo y guía tras asignación de responsabilidades .....	70
Figura 13 Reconocimiento tras realizar sus funciones de manera eficiente.....	71
Figura 14 Uso de herramientas tecnológicas para agilizar sus actividades .....	72
Figura 15 Realización de actividades laborales sin necesidad de supervisión .....	73
Figura 16 Promoción del trabajo en equipo en la empresa.....	74
Figura 17 Autonomía del trabajador para brindar soluciones .....	75
Figura 18 Cordialidad entre la comunicación trabajador y jefe .....	76
Figura 19 Cumplimiento de las actividades laborales durante su horario de trabajo .....	77
Figura 20 Carga de trabajo en la empresa Ángel Divino S.A. ....	78
Figura 21 Asignación de recursos necesarios para el eficiente cumplimiento de labores... 79	
Figura 22 Preocupación por atender a la mayor cantidad de clientes para asegurar su satisfacción .....	80
Figura 23 Reconocimiento por el logro de objetivos .....	81
Figura 24 Motivación al personal a través de incentivos .....	82
Figura 25 Capacitación en sus funciones considerando el Manual Organizacional de Funciones.....	83
Figura 26 Dificultades en el desarrollo de algún procedimiento de trabajo .....	84
Figura 27 Organización de las áreas de trabajo favorece a la realización de labores.....	85
Figura 28 Apoyo entre compañeros de trabajo ante dificultades en sus funciones asignadas .....	86
Figura 29 Apoyo de los jefes ante dificultades en el cumplimiento de funciones de su trabajo .....	87
Figura 30 Cumplimiento de las actividades asignadas por sus compañeros de trabajo .....	88

## I. INTRODUCCIÓN

El empowerment o empoderamiento hace referencia a la habilitación de poder desde la persona de mayor cargo hacia el personal de cargos inferiores. Por otra parte, la productividad laboral es definida como la medición sobre la eficiencia de una persona, máquina, factoría, sistema, entre otros factores que implique la producción de la empresa.

La presente investigación es pertinente porque intenta definir las posibilidades de empoderamiento de los empleados en una empresa de servicio de transporte público interprovincial, el cual necesita de trabajadores que cumplan múltiples funciones en relación al servicio al cliente. Asimismo; la implicancia social está en relación a los beneficiarios del servicio en este caso los viajeros turistas y clientes frecuentes que utilizan el servicio hacia las ciudades del nororiente andino y que tiene diversas manifestaciones culturales de acuerdo a su lugar de origen.

Es así que se planteó como objetivo determinar si el empowerment mejorará la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C, teniendo como objetivos específicos analizar el nivel de empowerment de la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo S.A.C.; establecer los factores de la productividad en la empresa transportes, y determinar la relación entre el empowerment y la productividad en la empresa. Ante ello, la hipótesis plantea que el empowerment mejorara la productividad en la empresa Ángel Divino S.A.C.

De esta manera, la presente investigación se ha dividido en los siguientes capítulos:

El capítulo I: Conformándose por la realidad problemática, asimismo, la formulación del problema, delimitaciones, justificación e importancia en diferentes aspectos como teóricos, metodológicos y sociales, del mismo modo las limitaciones y los propósitos que fueron de utilidad para el estudio.

El capítulo II: Integra los trabajos previos realizados en diversos ambientes, las bases teóricas como también la definición de términos.

En el capítulo III: En el desarrollo de este capítulo, se encuentra compuesto por la metodología de la investigación, la cual se encuentra enfocado en el tipo y diseño del estudio, como también en la población y muestra para la elaboración de los instrumentos. Así mismo, se planteó los procedimientos para la recopilación de información expuesta por el instrumento, asimismo se detalla los principios éticos y los criterios de rigor científico.

En el capítulo IV: Se conforma mediante el análisis como la interpretación de los resultados, en los cuales se detallan los resultados en gráficos y tablas según la información conseguida y también la discusión de los resultados.

En el capítulo V: En este se desarrolla la propuesta de la investigación, en la cual se detallan las características, elementos de y estrategias a implementarse para optimizar el nivel de su calidad de servicio.

En el capítulo VI: Se encuentra integrado por las conclusiones y las recomendaciones que el presente estudio trató de aportarse a la investigación de ambas variables que son de gran relevancia para la Institución.

## **1.1. Realidad problemática**

Mediante la actual coyuntura que atraviesa la nueva era tecnológica, ha originado un cambio radical con respecto a la administración y cultura en las organizaciones, ya que no solo abarca los aspectos que conciernen al mercado sino también en función a la motivación de sus colaboradores. Así mismo, los recursos materiales que son utilizados por la empresa deben ser herramientas que faciliten las actividades laborales del personal, las cuales van de acuerdo a las necesidades y exigencia que se presenta dentro del mercado. Del mismo modo, el aporte que brinda el talento humano en las empresas, favorece a la organización en su crecimiento humano y empresarial, ya que establece un mayor rendimiento en cuanto a su creatividad, nivel de iniciativa y dinamismo, entre otros aspectos importantes, de los cuales permite establecer mejores resultados con respecto al cumplimiento de sus objetivos planteados.

Actualmente los colaboradores al momento de realizar sus tareas laborales, ya no dependen de un jefe o supervisor de área, por lo contrario, se han convertido en agentes responsables de sus propias acciones, además que estimulan en su entorno a realizar un mejor trabajo en equipo, resaltando la importancia de cada uno de ellos como pieza fundamental para la compañía. En tal sentido, para el estímulo eficiente durante el proceso de desarrollo del personal, se tiene el Empowerment, este consta de una estrategia interna que se aplica en las empresas, del cual permite apoyar a los trabajadores a enfrentar cualquier tipo de desafío que pueda atravesar en la empresa, de esta forma beneficiar el desarrollo de la organización en mejores resultados para su crecimiento en el capital humano.

La empresa de transporte Ángel Divino, es considerada una de las empresas de transportes más importantes a nivel nacional, lleva aproximadamente 15 años dentro del mercado de transporte, siendo una empresa que se caracteriza por la cultura organizacional, sin embargo, se ha diagnosticado ciertas deficiencias con respecto al desarrollo del potencial humano, generando en los últimos años, la disminución en la productividad. Así mismo se determina, que la empresa, no utilizan herramientas ni acciones estratégicas en función al Empowerment para el enfoque de los objetivos de la empresa, así como también carecen de identidad corporativa, lo cual reduce considerablemente el nivel de la productividad.

### **Internacionales**

Velásquez (2016) en función a su artículo sobre los factores que intervienen en la productividad del trabajo, describe el proceso de productividad en las empresas, que en

varias oportunidades se centra en el enfoque con el trabajador, sin embargo, este implica mucho más allá de ello, como la organización misma de sus miembros, la asignación de sus tareas laborales, o en su gran mayoría por el sistema de medición del trabajo o como se es conocido la calidad laboral de sus colaboradores.

Así mismo, debido a que el principal problema de la mayoría de las empresas es la falta de productividad de los colaboradores, tal como se presentó en la empresa de transportes Costa Line, donde se descuidó los factores de la productividad como la motivación, el reconocimiento, entre otros, lo que afectaba el rendimiento de los trabajadores haciendo que sean menos productivos. Frente a esta situación, es necesario que los jefes de la empresa determinen y analicen las causas por las que un trabajador, sea del rango que fuere, no logra conseguir las metas planteadas, con el propósito que busque las soluciones adecuadas.

Es importante que las empresas tomen en cuenta que el principal factor de la productividad es ellos mismos, es decir, si no les brindan la motivación, las herramientas, y cualquier otro medio necesario para que el colaborador tenga desempeño laboral adecuado, entonces es la empresa quien cuenta con la problemática principal, para ello es necesario que se realice un autoanálisis organizacional y se identifiquen las principales necesidades de los colaboradores.

En México, Tessler (2018) manifiesta que la productividad laboral baja, cuesta para las empresas grandes, cientos de millones de pesos al año, siendo una problemática que muchas empresas están descuidando por una mala gestión del cliente interno, hechos que evidenció una investigación hecha por una prestigiosa consultora de negocios. Dicha investigación evidencia que una valoración baja y el escaso compromiso que tienen los trabajadores, incide de manera directa en que compañía sea exitosa o no.

La baja productividad laboral es una problemática en diferentes países que afecta a muchas organizaciones, éstas deben tener en cuenta la importancia de contar con líderes y no jefes, quienes puedan encaminar a sus colaboradores a la mejora continua, donde se le brinda un valor e importancia adecuada en la realización de sus tareas, para ello es importante el compromiso de cada colaborador y de cada directivo.

Valda (2016), manifiesta que en Chile la competencia aumenta, a la par de que los requerimientos incrementan y el consumidor exige mayor rapidez, menores precios, calidad, productos flexibles y funcionales, han obligado a las empresas a innovar constantemente, de

igual manera lo hace con el personal involucrado en ellas, razón por la cual, muchas de las empresas chilenas están implementando estrategias que solucionen los problemas de productividad debido a que se carece de una valoración y reconocimiento del trabajador lo cual se ha ido solucionando de manera progresiva en los últimos años. En este caso, esto sugiere otro tipo de administración, para ello se tiene como opción el empowerment, la cual es una herramienta novedosa, en la cual se difunde la información con el objetivo de ser compartida con todos los trabajadores, teniendo éstos la oportunidad y la obligación de dar lo mejor de cada uno, siendo así, que un usuario ajeno a la empresa identifique rápidamente los puntos en los que se presenta deficiencias.

Como se aprecia en este análisis; dada la competitividad que existe en el mercado las empresas no solo buscan adaptabilidad, calidad y rapidez sino; buscan que sus colaboradores se sientan comprometidos con estos cambios. Es por ello; que es indispensable dar un empoderamiento a todos los trabajadores para que sientan un mayor grado de compromiso y que puedan dar lo mejor de sí y así lograr que la empresa mejore todos los cuellos de botellas para generar que su productividad sea más eficiente.

(Suarez, 2017), señala que en varias oportunidades se han indicado el bajo nivel de productividad por la falta de organización y el desconocimiento de las necesidades de sus colaboradores, en este caso, el autor indica que es vital y necesario que cada uno de los integrantes de la organización interioricen que la gestión de calidad es algo inherente y que se determinen las alternativas de mejora que favorezcan al mejoramiento de la productividad para alcanzar las metas de la organización. Es por ello; que es esencial el empowerment; ya que los colaboradores tienen que estar capacitadas para el desarrollo correcto de sus actividades laborales, teniendo los conocimientos necesarios sobre técnicas de calidad.

En este análisis podemos identificar la relación que existe entre el empowerment y la productividad; ya que si los trabajadores se encuentran formados y motivados con sus funciones en su área de trabajo esto dará como resultado que la productividad de la empresa mejore.

### **Nacionales**

La productividad de las compañías en el Perú, aun no se acerca a los estándares de productividad mundial, a pesar que la productividad es una fuente esencial para hacer frente al contexto económico dificultoso por el cual pasa el país. Se cree que la productividad mejorará notablemente en una organización si esta toma en consideración un enfoque el cual

se basa en trece palancas, las mismas que se agrupan en tres campos de acción: el aumento del margen, la optimización del capital utilizado y poseer una cultura y organización de precios bajos. Al tomar en consideración que en el país predominan factores que no pueden ser manejados por las empresas e influyen de manera negativa en la productividad y falta de flexibilidad laboral, exceso de burocracia, falencias en educación e infraestructura, entre otros (Gestión, 2016)

Como nos menciona el autor en la cita anterior podemos visualizar que la productividad en las empresas peruanas no es la mejor debido a ciertos factores como: La infraestructura del entorno, la burocracia, entre otros; y son de vital importancia porque si es que estos factores no se mejoran impactará negativamente en la productividad de las empresas generando un bajo crecimiento en el país.

Ghezzi (2017), señala que, en el año 2017, la productividad creció en promedio un 0.5%, comparado al incremento en el índice del Producto Bruto Interno, el cual fue 5%. Por otro lado, para las naciones cuyas economías son desarrolladas, la productividad, en cambio aporta hasta un 35% de su crecimiento, lo que en Perú llega a un débil 10%. Se aprecia la diferencia entre países desarrollados y en vías de desarrollo, pues, en los primeros la agricultura va dirigida a la industria de manufactura, y en los segundos, no se sigue aún ese camino habitual.

En este artículo se evidenció que el incremento de los porcentajes del crecimiento de la productividad en el país siendo este muy bajo; generando bajas contribuciones y bajo desarrollo en las empresas de nuestro país.

(Taype, 2018), indica que en el Perú se creyó conveniente crear una plataforma virtual de nombre Empowerment, con el objetivo de fomentar las habilidades escondidas y desplegar la formación de líderes en la compañía. El fin de esta plataforma fue conservar que las compañías estén innovando constantemente en el ámbito de los business, estando orientados por los expertos de la gestión de empresas internacionales a través de material audiovisual y puntos relacionados e importantes sobre las normas laborales. Asimismo, existe una herramienta denominada Alerta Empleador, la cual funcionaba haciendo el envío de boletines a los empleadores cada vez que se presenten modificaciones en las normas laborales.

Ante esta problemática, la AFP ha implementado una herramienta muy innovadora que tiene que ver con el empowerment donde ayuda a que los trabajadores tengan una mejor



interacción y les permita desarrollar todos sus conocimientos, habilidades y actitudes que poseen para que ellos mismos generen un liderazgo en la empresa.

Cornejo (2016), comenta sobre las empresas nacionales actualmente han incorporado una mayor demanda con respecto a la especialización de sus servicios, lo cual ha permitido garantizar una mejor calidad en sus productos o servicios de acuerdo a las diferentes áreas o departamentos que establece la empresa. En tal sentido, es importante que las empresas diseñen un buen plan de empowerment, ya que garantiza mejores resultados en las diferentes áreas de trabajo de la organización, entre sus otros beneficios permite recuperar recursos perdidos, una mejor organización en las tareas laborales, y sobre todo un mayor crecimiento empresarial.

En este análisis se evidencia que para lograr realizar el empowerment, debe estar bien fundamentado; ya que los resultados serán mucho más óptimos en todas las funciones y áreas que la empresa logrando un alto crecimiento.

(Aular, 2018), señala que a causa del cambio constante que se plantea dentro del mercado, las empresas han tenido que realizar inversiones de tipo económico ni de los recursos habituales. Es así que, actualmente aparece el requerimiento de apostar por el trabajador otorgándole mayores responsabilidades y autonomía en relación a la toma de decisiones, y también dándole mayor relevancia en el interior de la compañía. Por otro lado, el proceso estratégico que trata de mejorar las relaciones entre jefe-colaborador, con el fin de incrementar la autoridad, la confianza, la responsabilidad y el compromiso para poder atender de mejor forma a los clientes.

Como se puede apreciar el autor indica que las empresas no solo deben buscar invertir en recursos fijos sino también en el potencial de los colaboradores; ya que solo así se sentirán comprometidos con su trabajo y poder servir a los clientes dando lo mejor de sí mismos.

Rodas (2018), afirma que es de gran importancia conocer el crecimiento del sector automotor en la región Lambayeque bordea el 60% anual en cuanto a la aparición de nuevas unidades de transporte; las cuales en su mayoría son unidades vehiculares destinado al transporte de pasajeros; el problema radica en la híper competitividad del sector en donde existe sobre oferta frente a una demanda cada vez más exigente, es por ello que frente a este entorno es importante visionar la empresa desde un punto de vista gerencial, aplicando herramientas relacionadas al empowerment y análisis de la productividad del servicio. En

este contexto de no empezar la innovación se corre el riesgo de fracasar frente a la alta competitividad.

Como podemos observar el servicio de transporte aumenta considerablemente en el mercado; es por ello que las empresas necesitan aplicar el empowerment organizacional para que el servicio que se brinde al cliente sea el mejor en base a la productividad de la empresa.

### **Local**

La empresa de transporte Ángel Divino S.A.C es la más importante del norte del país, los propietarios Marcial y Roberto Barboza mantienen una cultura organizacional de sencillez, de calidez, de respeto y consideración para sus clientes. Asimismo; Ángel Divino S.A.C cuenta con 31 oficinas, siendo la principal, la de Chiclayo, ubicada en Av. Jorge Chávez n° 1365. Esta empresa tiene más de 15 años en el mercado de transportes y ha generado grandes utilidades a lo largo de los años y posicionándose en el mercado chiclayano, siendo una de las primeras opciones en viajes con destino a Chota, Cajamarca, Cutervo, etc.

El diagnóstico actual de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.C indica que a pesar de ser reconocida como una empresa confiable en su público meta, que son los viajeros recurrentes a las zonas de Chota, Cajamarca, Cutervo, etc., la empresa atraviesa deficiencias internas en cuanto a la gestión de su potencial humano, en el último año la productividad no ha sido la esperada, y esto ha dado como resultado la fuga de talento importante para la empresa, los directivos y jefes no están utilizando herramientas ni acciones estratégicas que favorezcan la dirección en la empresa, por lo cual los trabajadores se sienten desmotivados y carecen de identidad corporativa reduciendo notablemente su nivel de productividad.

Debido a que la alta productividad de un colaborador es el factor primordial del éxito de una empresa y, dado que éstos pueden tener ciertos problemas con su desempeño laboral, es importante que la empresa Transportes Ángel Divino SAC, debe poseer una gestión del cambio adecuada que le permita estar a la vanguardia de las problemáticas que poseen los colaboradores de la actualidad. El tomarle importancia a las necesidades y preferencias de los colaboradores son situaciones que las organizaciones deben aplicar en su totalidad, es por eso que éstas buscan diferentes estrategias que le permitan mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

Es por ello, que en la presente investigación se identificó que el empowerment es una modalidad de trabajo muy distinta a cualquier otra, en sí, lo que se busca es el incremento de la productividad de los colaboradores de Transportes Ángel Divino SAC, pero ésta solo va ser cumplida, si los colaboradores se sienten a gusto en su trabajo, con sus funciones y con el medio.

Para ello es importante obtener un alto nivel de compromiso que les permita mejorar su desempeño laboral en beneficio de la empresa y de los colaboradores, pero éste compromiso solo va ser logrado por medio del empowerment, el cual significa que se le deleguen las responsabilidades y se confíe plenamente en el colaborador, de esta manera se les confiere el sentido de pertenencia e identificación con la compañía, dejando de lado las estructuras tradicionales del trabajo como las distribuciones piramidales, del cual solo implica la toma de decisiones solo en los altos niveles de la organización. Todo ello debido a que el entorno es cambiante y Transportes Ángel Divino SAC debe adaptarse a las nuevas exigencias del mercado, de esta manera se mejorará la competitividad de los colaboradores.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Internacionales**

Morales (2016) en su tesis titulada Empoderamiento y desempeño laboral, tiene como objetivo principal determinar el nivel de empoderamiento frente al desempeño laboral para mejorar la productividad. La muestra estuvo compuesta por 34 colaboradores de un colegio. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo y de diseño cuantitativo de corte transversal. Como conclusión se llegó a que el empoderamiento en los trabajadores tiene un límite el cual es el desarrollo de una correcta toma de decisiones e iniciativas por cuenta propia en el espacio donde laboran, puesto que los permisos y las actividades realizadas en el colegio, se dirigen y realizan a través de la dirección financiera y general, para que éstas puedan hacerse produciendo una baja productividad en la organización. Asimismo; tienen un concepto erróneo sobre la autoridad que adquiere cada uno de ellos dentro sus funciones y laborales que desempeñan en sus cargos, para lo cual se identifica el nivel de desconocimiento del empowerment como herramienta para la eficiente toma de decisiones y actividades importantes en la empresa para lograr mejorar en el nivel de productividad.

En este estudio se puede apreciar que los colaboradores de la empresa tienen un desconocimiento del empowerment y no toman sus propias decisiones debido a que tienen

un concepto erróneo de lo que es autoridad por parte de ellos mismo. Es por ello; que su nivel de empoderamiento es limitado.

López (2016) en su estudio realizado sobre desarrollar una propuesta gerencial para la gestión de talento humano, teniendo como objetivo general, elaborar una propuesta con estrategias gerenciales para el incremento de la productividad de sus colaboradores. Metodológicamente, el estudio es de enfoque cualitativo de tipo descriptivo con un diseño pre experimental, contando con una muestra de 38 colaboradores, a quienes se les aplico un cuestionario para la recolección de datos. Se concluyó que el empowerment incide en la productividad laboral de los trabajadores municipales puesto que ellos cuentan con libertad en su puesto laboral, y esto les permite contar con mayor autonomía para el desarrollo correcto de sus funciones, lo que genera un sentimiento de bienestar hacia su trabajo que realizan y esto únicamente lo produce el empoderamiento que se les delega a los colaboradores de la organización.

Esta investigación será útil para mi estudio ya que me permite observar que el empowerment es fundamental para toda organización; ya que les permite a los colaboradores tener más autonomía y libertad en sus tareas y funciones que desempeñan; generando un ambiente de bienestar en su área de trabajo.

Vásquez (2016), en su tesis titulada Propuesta para incrementar la productividad en empresas del área Metropolitana en función del clima organizacional; tiene como objetivo principal determinar la productividad en organizaciones del área metropolitana relacionadas al clima organizacional. La muestra de esta investigación fue de 135 trabajadores de diversas empresas. La metodología que se utilizó fue de tipo descriptivo. Se concluyó; que la productividad guarda relación directa con el clima organizacional, y esto explicaría los motivos de la baja productividad, además que, se tomó en conocimiento que la percepción del ambiente laboral influye en el estado de ánimo.

En esta investigación se puede observar que el clima organizacional guarda correlación directa con la productividad; pues el empoderamiento de los trabajadores juega un papel muy importante y que están comprometidos con la empresa sus niveles de desempeño serán altos.

Sánchez (2016), en su investigación titulada empowerment como factor para potenciar el desarrollo efectivo en los programas que conciernen a la responsabilidad social dentro de las empresas. Planteo como objetivo principal, establecer un nuevo modelo de

responsabilidad social en el Ecuador, fusionado con las estrategias del empowerment, orientado a la cultura organizacional. La técnica empleada en la investigación es el método bibliográfico, el cual no requiere cálculo de muestra. Se concluye, el empowerment es un concepto esencial que posibilita el incremento de la participación del personal respecto a ideas de responsabilidad social, y viéndose más favorecidas si se presentan los canales de motivación y de comunicación correctos para garantizar la vinculación y mejorar éstas iniciativas.

Esta investigación nos da a conocer que el empowerment también juega un papel importante en la Responsabilidad Social Empresarial de toda organización ya que aumenta la participación de todos los colaboradores sintiéndose comprometidos y motivados para generar mejoras continuas e iniciativas para la empresa.

Aimacaña y Tello (2017) en su estudio tratado por la influencia del comportamiento organizacional en relación al empowerment, el presente estudio estuvo basado en determinar el nivel de relación que existe entre las variables de estudio, del cual tuvo como muestra de estudio a 138 trabajadores, aplicándose un cuestionario para la recopilación de información. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo cuantitativo. Se llegó a la conclusión que los gerentes de la empresa necesitan ser capacitados en función al manejo del empowerment, de esta manera desarrollar la integración de sus colaboradores y mantener dentro de la empresa un espacio adecuado para la evolución de competencias.

En este estudio se puede observar que el mayor nivel de empoderamiento en las organizaciones lo tienen las mujeres demostrando que tienen un mejor desempeño laboral en su área de trabajo mejorando la productividad de la empresa.

Arimacaña y Tello (2017) en su tesis titulada Empowerment y su influencia en el compromiso organizacional en una mediana empresa, cuyo propósito fue identificar la influencia de las variables de estudio. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo de tipo no experimental, descriptiva, se usó como técnica a la encuesta, la muestra estuvo constituida por 33 colaboradores de la empresa en estudio. Los resultados mostraron que se benefició socialmente a la empresa debido a que el empowerment ayuda a mejorar la productividad y responsabilidad en los trabajadores; permitiéndole a su vez, tener una mejora económica ya que la empresa sería más productiva, reduciendo sus costos y maximizando sus ganancias. Es por eso que los directivos de las organizaciones, requieren de

capacitaciones continuas en temas relacionados al empowerment para transmitírsele al personal, pues de la empresa depende de la participación e integración de los colaboradores.

En esta investigación se evidencia lo importante que es la aplicación del empowerment, debido a que en sus resultados si el empowerment era aplicado por la empresa obtendría grandes beneficios en la mejora de los niveles de productividad y en el compromiso laboral.

Torres (2018) en su estudio realizado sobre el empoderamiento del personal administrativo y trabajadores para optimizar el desarrollo organizacional, teniendo como propósito determinar la relación que existe entre ambas variables, presentando una metodología de tipo descriptivo con un diseño no experimental, contando como una muestra conformada por los colaboradores de la universidad, a quienes se les aplicó un cuestionario para la recolección de datos. Los resultados evidenciaron, que los trabajadores poseen un bajo nivel de empoderamiento y compromiso organizacional, por lo cual se creyó conveniente estimular a sus trabajadores a liderar cada equipo de trabajo. Se concluyó, en establecer normas en base al trabajo en equipo y la comunicación asertiva, permitiendo desarrollar las capacidades de empoderamiento en el trabajador, favoreciendo en el desarrollo organizacional de la entidad.

La investigación permite abordar la importancia de la gestión de un directivo, el cual debe tener un comportamiento de líder y no de jefe, el empowerment es un claro ejemplo de brindarle confianza al colaboradores con el fin de obtener su compromiso y mejorar su productividad.

### **Nacionales**

Malpartida (2016) en su estudio planteado sobre el empowerment y el desempeño laboral de una tienda comercial, tuvo como objetivo principal analizar el empowerment como instrumento para el logro de una buena organización dentro de la empresa en función sus principios. Así mismo, planteo como población de estudio a los 5 gerentes y 30 colaboradores de la empresa. La investigación planteada es de tipo documental con nivel descriptivo. Se llegó a la conclusión, que el empowerment es considerada una herramienta fundamental para el desarrollo de sus colaboradores, ya que permite capacitar a los trabajadores con respecto a sus actividades laborales, así mismo implica el desarrollo sobre la calidad de comunicación y el rendimiento de un mejor ambiente laboral. El empowerment

permite beneficiar una mayor satisfacción interna, eficiente responsabilidad, mayor nivel de compromiso y trabajo en equipo.

En esta investigación podemos visualizar que el empowerment es una herramienta eficaz; ya que permite una mejor interacción entre la comunicación y el entorno en que se desenvuelven los trabajadores generando un aumento en la satisfacción de los trabajadores ya que se sienten empoderados con las decisiones que toman en su día a día.

Palomino (2016) en su investigación propuesta sobre el empowerment y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa, teniendo como propósito determinar el nivel de influencia entre el empowerment y el desempeño laboral. Metodológicamente, el estudio fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental. Así mismo, planteo una muestra del cual estuvo conformada por 80 colaboradores. Se llega a la conclusión, que los resultados expuestos por el estudio reflejan una relación directa entre sus dos variables.

En la investigación se puede observar que el empowerment genera un gran impacto en la productividad de las empresas; es por ello que es de gran importancia que las organizaciones adapten esta herramienta organizacional y así empoderen a sus trabajadores para generar una mejora en la productividad.

Patilla (2016), en su estudio planteado con respecto al desarrollo del empowerment organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de inversiones, tuvo como finalidad establecer la relación entre las dos variables de la compañía. Así mismo, planteo una muestra conformada por 22 personas, teniendo una metodología de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental. En tal sentido, se llegó a la conclusión, que el nivel de empoderamiento organizacional se encuentra por debajo de lo esperado, debido a que el 95,5% de los colaboradores de la empresa no presentan empoderamiento ni liderazgo, además que se sienten indiferentes frente a sus variables.

En tal sentido, se indica que dentro de la empresa no aplican ningún tipo de estrategia o tácticas sobre el empowerment, lo cual ha generado un alto porcentaje de colaboradores que no se encuentran comprometido con las funciones establecidas por la empresa.

Flores (2017), en su estudio planteado el empowerment y la productividad en la empresa en estudio. Tuvo como objetivo, determinar la relación entre las variables en estudio. Metodológicamente el estudio es Analítico-Inductivo-Deductivo. El autor llegó a la

conclusión, que el empowerment es una herramienta fundamental en relación directa con el incremento de la productividad, por lo que se afirma la existencia de la relación entre el empowerment y la productividad, generando mayores resultados para la optimización de la empresa.

Córdova y León (2017), en su estudio presente sobre el empowerment y la toma de decisiones en una cooperativa de ahorros, teniendo como finalidad establecer el nivel de incidencia entre las dos variables de estudio. Así mismo, tuvo como muestra a 24 colaboradores de la empresa, manteniendo una metodología descriptiva con diseño no experimental. Se concluye que existe una relación positiva moderada entre las dos variables, por el cual se determinó que el empowerment utilizado en la empresa no se ha ejecutado de manera eficiente por lo cual radica un mal rendimiento en el personal en función a sus actividades.

Este estudio es de gran importancia ya que nos permite conocer que la toma de decisiones en las organizaciones es de vital importancia; ya que si es inadecuada se debe a que el empowerment no se realiza de manera correcta en los trabajadores.

Castro y Núñez (2018), en su estudio enfocado en el empowerment como una herramienta para la optimización en el desempeño laboral, del cual planteo como propósito analizar el desarrollo de la herramienta del empowerment hacia el rendimiento laboral. Con respecto a la metodología, el estudio es de tipo descriptivo correccional, con un diseño no experimental. El autor llega a la conclusión, de que existe una ausencia de empowerment, lo cual ha generado un desempeño deficiente en sus colaboradores, por lo que considera de importancia implementar el empowerment dentro de la compañía, con la finalidad de mejorar los índices de rendimiento en el desempeño laboral y compromiso de los colaboradores.

Este estudio será útil para mi investigación ya que nos permite observar que la ausencia del empowerment en una organización, genera baja productividad en el desempeño de los colaboradores; es por ello que es de primordial importancia implementar esta herramienta para generar mejoras en las empresas.

Navarrete (2018), de acuerdo al estudio planteado sobre el empowerment como una herramienta administrativa para el logro en la satisfacción laboral, teniendo como propósito determinar como el empowerment y su relación con el desempeño laboral. Metodológicamente el estudio es de tipo correlacional con un diseño no experimental,



teniendo una muestra conformada por 36 colaboradores, además tuvo como indicadores de estudio, la delegación de poder, motivación y liderazgo en función al desempeño laboral de sus trabajadores.

Por lo tanto, el estudio indica que el empowerment debe aplicarse con mayor magnitud en las empresas, con el único propósito de mejorar el desempeño de sus colaboradores y la eficiencia en el nivel de productividad en la organización frente a todas sus áreas de trabajo.

### **Local**

Ventura y Acuña (2016), en su estudio realizado sobre una propuesta de mejora del nivel de compromiso de los colaboradores de una empresa de cerámicos. Tuvo como objetivo principal establecer una propuesta de mejora ante el compromiso de sus colaboradores. La metodología planteada del estudio es de tipo descriptivo con un diseño transversal basándose en una muestra conformada por 130 trabajadores. Se llega a la conclusión a diseñar una estrategia efectiva con respecto a compromiso del trabajador, titulado “Mi trabajador querido”, el cual favorece en las actividades del personal, estableciendo mejores condiciones en sus actividades y un mejor rendimiento para la efectividad en sus áreas laborales. Por otro parte, la propuesta planteada permite desarrollar en el trabajador una mejor identificación con la empresa.

Esta investigación será útil ya que nos permite ver el diseño de una estrategia afectiva haciendo que los trabajadores se sientan más comprometidos y reconocidos por la organización en la que trabajan mejorando la productividad y el desempeño de todos los colaboradores.

Acuña y Ventura (2016) en su tesis sobre la propuesta de mejora del nivel de compromiso de los trabajadores en la empresa de cerámica, tuvo por objetivo elaborar una propuesta de mejora ante el compromiso de sus colaboradores. La metodología fue de tipo descriptivo no experimental transversal, se tuvo como muestra a los 130 trabajadores de la empresa en estudio a quienes se les aplicó una encuesta que medía el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores. Los resultados mostraron que en la empresa el mayor porcentaje de trabajadores se ubican en el compromiso de continuación, seguido de otro grupo que se encuentra en el compromiso normativo y un grupo menor se encuentra en el compromiso afectivo. Es por eso que en la propuesta el autor describió una serie de estrategias enfocadas al empowerment que le permitiría a la empresa tener a los colaboradores con un mayor compromiso, lo cual mejoraría su desempeño laboral.

La investigación es un claro ejemplo de la importancia que tiene el analizar el comportamiento de los colaboradores de una organización, debido a que de esta manera se pueden identificar las principales problemáticas que acontecen y dar acciones correctivas a tiempo que permitan la inexistencia de problemáticas a largo plazo. Por lo que en este caso una de las soluciones más relevantes fue el empowerment.

Cabrera y Rodríguez (2017), en su tesis acerca del empowerment y la calidad de servicio en la corporación Herrera, tuvo como propósito determinar la relación entre las dos variables de estudio. De tal manera, que la investigación presenta una metodología de tipo correlacional con un diseño transversal no experimental, conformado por una muestra de 140 colaboradores. Se llegó a la conclusión, que no existe una relación significativa entre el nivel del empowerment y los estilos de liderazgo, contrastando la existencia de otros factores que implican el nivel de empowerment frente al personal administrativo y docente.

Esta investigación es útil porque nos muestra que los estilos de liderazgo y el empowerment no mantienen una relación significativa por ello; es importante implementar modelos estratégicos que influyan en el empoderamiento de los trabajadores.

Rivera (2017) en su estudio acerca de plantear una propuesta sobre la calidad del servicio para mejorar la productividad de la empresa Tortipan S.A.C; teniendo como propósito elaborar una propuesta de calidad para mejorar la productividad de la empresa. La muestra de este estudio estuvo conformada por 20 trabajadores de la empresa. El estudio tuvo Así mismo se planteó una metodología de tipo descriptivo. Finalmente, se concluyóSe llegó a la conclusión que elaborar un plan de calidad del servicio para la empresa TortiPan S.A.C. Chiclayo cumple un rol importante en la mejora de la productividad y el servicio de la empresa frente a sus clientes.

Este estudio será útil porque nos dice que la calidad en cualquier empresa es fundamentalmente importante para que la productividad mejore y generar valor a agregado a los clientes y también generar ventajas competitivas.

Arbulú (2017) en su estudio titulado el empoderamiento de los empleados y su rol como moderador en función a la calidad de servicio, teniendo como propósito evaluar la existencia sobre el rol moderador en los empleados en base al empoderamiento a favor de la calidad de servicio. La metodología aplicada en el estudio es de tipo descriptiva experimental, conformado por una muestra de 65 directivos de la institución, de los cuales fue aplicada a los trabajadores por medio de una encuesta como instrumento investigativo. Los resultados

arrojados demuestran que existe una relación directa positiva sobre los estilos de liderazgo y el empoderamiento. Se llega a la conclusión, que los estilos de liderazgo de Likert presentan una relación directa entre las dimensiones del empoderamiento dentro de la institución.

La investigación permite tener una idea clara sobre la importancia de un adecuado liderazgo que permita la aplicación del empoderamiento en las organizaciones, debido a que permitirá que los colaboradores se sientan a gustos con su rol laboral y se les permita mejorar su desempeño.

Rimarachi (2018) en su investigación titulada acerca de los tipos de liderazgo y el empowerment en una empresa molinera, presento como objetivo determinar la relación entre los tipos de liderazgo y el empowerment, el cual tuvo como muestra los jefes del área de ambos sexos, presentando una metodología de estudio de tipo descriptivo. Los resultados arrojados por el estudio presentaron que los trabajadores no eran capacitados de manera frecuentes, además presentaban un bajo nivel de compromiso y trabajo en equipo, así mismo el nivel de liderazgo es deficiente, lo que generaba menor satisfacción entre los colaboradores. Se concluye, que la empresa plantea una mayor organización dentro de la empresa, desde la reorganización de sus trabajadores estableciendo 4 estaciones, en donde se asignan tareas establecidas en los operarios.

Este estudio será útil en la investigación porque brinda una estrategia de reorganización de los diversos puestos de trabajo de los colaboradores para una mejora en la productividad.

Castro (2018) en su estudio planteado sobre el Empowerment en el uso como herramienta de mejora en función al rendimiento laboral. La investigación tuvo como objetivo principal analizar las herramientas que conforman el empowerment en relación a la optimización del rendimiento laboral en sus colaboradores. Metodológicamente el estudio es de tipo correlacional basándose en una muestra de 150 colaboradores. El autor llega a la conclusión, que ante la aplicación del empowerment dentro de la empresa, optimizará el rendimiento laboral en los colaboradores dentro del área de R.R.H.H, generándose tomas de decisión y un mejor nivel en la cultura organizacional.

Esta investigación será útil porque se demuestra que el empowerment y el compromiso organizacional son herramientas fundamentales para que las empresas puedan lograr índices mucho más altos de productividad y calidad del servicio que ofrecen.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Empowerment**

##### ***1.3.1.1. Definición***

La terminación de la palabra empowerment en español, se conceptualizan bajo los significador de potenciar, poder, permitir y capacitar, entre otros. Este envuelve a todas las áreas que engloba a la empresa, desde sus recursos humanos como materiales, hasta el capital de la empresa. Por el cual, es considerado como una herramienta de empoderamiento para la organización, puesto a que permite a sus colaboradores brindarles mejores opciones de trabajo bajo nuevas modalidades en uso de la tecnología para un mejor alcance en función a sus objetivos planteados.

(Vásquez, 2016), Indica que el empowerment o también conocido como el empoderamiento, hace referencia al poder que ejerce toda persona que posee un mayor cargo, del cual se fundamenta en la delegar trabajo a sus colaboradores que se encuentran que cargos inferiores, del cual consta bajo la responsabilidad y autoridad de los trabajadores con la única finalidad de que estos se sientan autónomos en sus áreas de trabajo. Así mismo, implica un mejor rendimiento en cuento a la satisfacción y motivación en sus colaboradores, favoreciendo a la empresa a un mejor nivel de identificación, estimulando la creatividad, comunicación y la capacidad de adaptación ante cualquier cambio que pueda ocurrir en el entorno organizacional.

Para Prieto (2016) significa facultar a los empleados. Es decir, liberar el entendimiento y la fuerza de los colaboradores, para que de tal manera logren compartir información y logren tomar decisiones correctivas en forma conjunta, con la finalidad de optimizar de una forma perenne la empresa en la que laboran. Se refiere a facultar, delegar y capacitar a los colaboradores para que de esta manera logren incrementar al máximo su capacidad en el trabajo.

Jiménez (2016) menciona que al hablar sobre el empowerment, se enfoca en la entrega del poder, mejor dicho, indica la acción en la toma de decisiones en los niveles jerárquicos que se encuentran en la parte inferior de la organización, permitirá un mayor rendimiento y crecimiento en los ingresos de la empresa, puesto a que se encuentran en directo contacto con el cliente. Así mismo, el colaborador se sentirá con una mayor

autonomía y con un nivel de motivación eficiente. Por lo tanto, al mencionar la capacidad de decisión permitirá brindar un mejor servicio eficiente al cliente.

Reina (2016), señala que la productividad ante el talento humano es considerada como un indicador ante la eficiencia organizacional y la generación de productos, por lo que se define como la capacidad que ejerce la persona para reunir la experiencia, conocimientos y habilidades de la persona, y que este beneficie exitosamente a la el e

Según lo acordado por OECD (2016) definen al empowerment bajo los términos de permitir, poder, capacitar, entre otros, puesto a que admite que los trabajadores adquieren herramientas tecnológicas para el desarrollo de habilidades dentro del centro laboral. Así mismo, favorece en la cultura empresarial, estableciendo un mayor nivel de liderazgo en sus colaboradores con respecto a la toma de decisiones en la empresa.

En el contexto que implica la nueva filosofía empresarial, al mencionar aun líder dentro de la organización, este debe presentar ciertas cualidades, las cuales son consideradas como la faculta potestad y poderío a todos sus trabajadores. De manera que la realización de la toma de decisiones dependerá de todos los integrantes que pertenezcan a la empresa y no únicamente a una sola persona, por el contrario, los colaboradores deben poseer autoridad, critica y sobre todo responsabilidad dentro de su área de trabajo, de esta manera se obtendrán mejores resultados al momento de las labores cotidianas en la empresa.

En tal sentido, esta nueva herramienta brinda oportunidades a su colaborador a desarrollar sus capacidades y habilidades laborales, así mismo favorece a la empresa a un mayor rendimiento en el plano humano y profesional, dejando de lado el modelo jerárquico y autoritario, generando mejores estrategias de trabajo para un mayor compromiso organizacional.

### ***1.3.1.2. Comparación entre el sistema tradicional y el empowerment***

Yates (2018) asevera que el desarrollo sobre el sistema tradicional de trabajo es diferente al empowerment, a continuación presenta una comparación de ambos métodos de trabajo.

*Organización Tradicional:* Constituidos en torno a funciones, los trabajadores se encuentran encaminados a la evolución de actividades específicas, coexisten

una variedad de cualidades en función a sus actividades de trabajo, la habitual cadena de superioridad, modelos de reconocimiento enlazado a la mejora especial, orientación por control.

*Organización con Empowerment:* Constituidos por métodos completos, los trabajadores se encuentran tratados en agrupaciones orientados a adquirir efectos específicos y seguros, pocas cualidades, trabajo multifuncional, organización plana, sistema de declaración vinculado al crecimiento individual y las destrezas manifestadas al trabajo en conjunto, predominio de igualdad y responsabilidad personal.

### ***1.3.1.3. Beneficios del empowerment***

Yates (2018), Definen al empowerment bajo los términos de permitir, poder, capacitar, entre otros, puesto a que admite que los trabajadores adquieren herramientas tecnológicas para el desarrollo de habilidades dentro del centro laboral. De acuerdo al desarrollo humano, favorece en el trabajador en la capacidad de creatividad disminuyendo la resistencia al cambio. Por otro lado, se ejerce un mayor nivel de liderazgo, logrando lazos de confianza y mejores relaciones entre los colaboradores, asimismo incrementa la motivación y el entusiasmo, logrando una mayor participación en la toma de decisiones y un buen nivel de relación comunicativa por parte de las direcciones.

De manera que, para la empresa, respectivamente todas estas ventajas rebosan en una empresa mucho más beneficioso debido a que se cuenta con usuarios más complacidos e individuos mucho más felices y responsables. Respecto a los individuos, con la función de esta técnica los individuos se aprecian más competentes, sintiéndose también más eficaces e integradas a la empresa y ordenados con sus técnicas, en la cual asumen el nivel más alto de delegación por parte de sus superiores. (Yates, 2018)

Por su parte, Yates (2018) coincide en cuanto a los beneficios del empowerment, manifestando que algunos de los beneficios que se lograrían sería el mejorar la confianza de los trabajadores al darles responsabilidades que implican realizar prácticas de liderazgo, esto puede generar una mayor satisfacción en los trabajadores por lo cual la productividad mejoraría lo cual se vería reflejado en el nivel de desempeño alcanzado siendo este superior al que tenía anteriormente.

Los beneficios se ven reflejados principalmente en el desarrollo de la organización, asimismo, se genera un movimiento hacia la calidad, lo que se ve reflejado en

el servicio que recibe el cliente, asimismo, se apreciará una mejor adaptación a los cambios que requiere la empresa para sus trabajadores los cuales desarrollarán nuevas competencias como parte de la experiencia adquirida en el logro de objetivos. (Yates, 2018)

#### ***1.3.1.4. Importancia del empowerment***

Nachtigall (2018) señala que el incremento de la competitividad y la rentabilidad en la organización en función al valor ejercido por la contribución de sus trabajadores. Así mismo, en otras definiciones, aseveran que la importancia de empowerment se fundamenta en la innovación y la creatividad en sus colaboradores, ejerciendo la capacidad de decisión y participación en sus puestos de trabajo. Lo que ha permitido el empowerment, es enriquecer las capacidades de los colaboradores al asumir nuevas responsabilidades, lo cual implica que se sientan satisfecho y competentes ante las competencias de la empresa. Por último, permite el crecimiento laboral del colaborador, para asumir o delegar nuevas funciones superiores en asigna la empresa.

A pesar de, existe diversas empresas que optan no aplicar este tipo de estrategia, es más no consideran esencial otorga a sus colaboradores herramientas de liderazgo, debido al temor de ser despojados. Por el contrario, el desarrollo de esta herramienta es determinar una serie de indicaciones bien definidas, en donde se señale cuáles son las funciones de cada subordinado para el desarrollo eficiente del trabajo.

Anteriormente de aplicar este tipo herramienta u otorgar una función al personal, los trabajadores, es fundamental que los directivos equilibren bien las cualidades de sus colaboradores, asumiendo como indicadores sus relaciones entre sus compañeros. Así mismo, la empresa se basará en los roles de las funciones, las cuales deben estar bien definidas, además debe existir un alto nivel de disciplina en cada uno de los departamento o áreas de trabajo, finalmente, el compromiso será la pieza fundamental para otorgar un cargo superior al personal.

En el desarrollo de dicho proceso, los colaboradores de la empresa muestran un mayor sentido de pertenencia con el trabajo y su estilo de vida, lo cual porta a mejores ideas e iniciativas de trabajo, caracterizado por el entusiasmo y actitud expuesto en su zona laboral. Así mismo, implica el desarrollo de su capacidad creativa, motivando al equipo de trabajo a cumplir con los objetivos planteados por la organización. (Yates, 2018)

Además, Nachtigall (2018) declara que el empowerment se enfoca en impulsar el autoestima de los colaboradores al igual que la confianza de los mismos, también para lograr la participación activa cuando se trata de la toma de decisiones, en el caso de las responsabilidades el trabajador los verá y asumirá como un reto, el esfuerzo es reconocido, se tiene un mejor control en el trabajo, y es posible impulsar a los trabajadores a que se gestionen su propia jornada laboral.

Por último, el empowerment es considerado un factor importante para la motivación del colaborador, debido al rol que se ejerce dentro de la organización y que su trabajo es valioso razón por la cual se tiene que dar la debida importancia con el fin de implementar esta técnica moderna de gestión de manera eficiente con el fin de que los resultados sean los esperados, en este caso, la orientación y capacitación del trabajador puede jugar un papel importante para lograr los objetivos que se ha establecido para el desarrollo de la organización. (Nachtigall, 2018)

#### ***1.3.1.5. Características del empowerment***

Pérez (2018) señala que el empowerment se caracteriza debido a que dinamiza una serie de actitudes en los colaboradores, generando un espacio más favorable frente al desarrollo del colaborador, promoviendo el desarrollo del nivel de satisfacción expuesto por el personal dentro de la empresa. Así mismo, entre una de sus características presentamos:

**Orgullo:** Consta de la valoración positiva del gusto en relación a las actividades realizadas de manera continua.

**Alianza y solidaridad:** es considerado como la agrupación de personas o la cohesión del grupo, que finalmente se es vinculado con el compromiso en equipo.

**Voluntad:** Se fundamenta en la contribución de realizar metas u objetivos ya establecidos.

**Atención a los detalles:** Consiste de la creación del hábito de ser meticuloso ante cualquier detalle que presenta la empresa, sobre todo de aquellos que se encuentran relacionado con la producción y el cliente.

**Credibilidad:** Se basa en el cumplimiento de juicios o promesas establecidas por la persona, teniendo como finalidad promover la confianza entre todos los miembros de la organización.



En tal sentido, se considera que las características establecidas por el empowerment con fundamentadas por el nivel de importancia expuesta por el colaborador, lo cual es representado por la motivación de los trabajadores frente a sus actividades dentro de la empresa. Así mismo, el trabajo en equipo o unidad entre los empleadores en función al logro de las metas planteadas por la empresa. La solidaridad que representa la responsabilidad ante los resultados efectuados por el equipo de trabajo. El empowerment permite desarrollar la capacidad de voluntad entre las personas frente a la contribución en los fines de la empresa. (Perez, 2018)

Por otro lado, Casemore (2017), indica otras características del empowerment, las cuales se mencionan a continuación:

La responsabilidad de los colaboradores, se enfoca en las tareas o actividades propias dentro del trabajo, como también se adquiere una visión más sistemática y se siente responsable de todo aquello que engloba el desarrollo del bosque empresarial.

Capacidad de ejercer la toma de decisiones, es decir, consta que, ante cualquier situación de riesgo, el colaborador pueda brindar su participación ofreciendo mejores alternativas de solución, desarrollando su capacidad de dialogo y de liderazgo, ya que presenta más control sobre las decisiones del trabajo, y se convierte en un agente más capaz ante las situaciones que pueden surgir dentro de la empresa.

Mejora el rendimiento y los niveles de productividad mediante el trabajo en equipo, ya que se establece mejores condiciones para el alcance de sus objetivos, además influye directamente en la calidad de trabajo dentro de la empresa.

Los trabajadores de la empresa se identifican con la empresa, con la finalidad de satisfacer al cliente creyéndose propietarios de la empresa para la orientación en el mercado.

#### ***1.3.1.6. Principios del empowerment***

Gómez (2017) proyecta los principios siguientes:

Determinar mando y compromiso sobre las tareas. Precisar en forma conjunta pilotos de excelentísimo. Proporcionar una retroalimentación apropiada sobre el rendimiento de los integrantes del procedimiento. Identificar en el momento preciso los logros. Transparencia en el grupo. Fomentar una diversidad de progresión del modo de cómo llevar a cabo las actividades (progreso continuo). Tener un trato con los colaboradores

decoros y respetuoso. Brindar programas de capacitaciones que permitan lograr los objetivos y metas establecidas por la empresa. Proveen datos y estrategias fundamentales para desarrollar una mejor toma de decisiones. (Gómez, 2017)

Seguidamente de lo proyectado se toma en cuenta tales elementos como lineamientos, que se encuentran vinculador por el valor del respeto, claridad y el desarrollo continuo, además que se establece una reformulación en función a la visión sobre las operaciones en el interior de la empresa. De modo que el mejor camino para iniciar a producir el crecimiento del empowerment en las empresas de una manera eficiente y eficaz para conseguir tanto los objetivos como también las metas empresariales. (Gómez, 2017)

### ***1.3.1.7. Teorías del empowerment***

#### *Teoría del empowerment estructural*

Ríos (2015) indica que esta teoría se fundamenta en promover y fortalecer las relaciones establecidas en la zona de trabajo, sobre todo en las relaciones interpersonales por los trabajadores de la organización, con la única finalidad de fortificar los aspectos de comunicación práctica. Asimismo, asevera que, si los colaboradores llegasen a tener mayor accesibilidad a las oportunidades de charlas, desarrollo y probabilidad se sobresalir en la entidad en la que pertenecen, se lograrán a conseguir efectos provechosos respecto a un elevado placer del trabajador y, en tal sentido una mayor responsabilidad en lo que concierne la productividad.

De acuerdo a esta teoría, se encuentra debidamente estructurada, conformada con un contenido, recursos, datos y apoyo, desarrollándose de la siguiente forma:

Acceso a los recursos, consta de la capacidad del empleador o de la empresa al momento de adquirir recursos, del cual se basará en el tiempo y dinero invertido, sobre todo en el apoyo humano reflejado en el trabajo realizado.

Acceso a la información, consta del nivel de experiencia y herramientas para adquirir la información necesaria que favorece a la efectividad del trabajo.

Accesibilidad al apoyo obligatorio entre los jefes de la empresa y los compañeros de trabajo, de esta manera lograr mejores resultados y el cumplimiento de metas planteadas.

### *Teoría del empowerment psicológico*

Kanter (1993) (citado por Ríos 2015) se encuentra relacionada con la persuasión del personal dentro de su zona de trabajo y su entorno, es decir, consta del desarrollo de la persona en función a sus relaciones con su entorno, es importante que la empresa brinde un buen ambiente laboral, de esta forma estimular al colaborador a su auto eficiencia, sintiéndose en confianza de poder realizar cualquier tipo de tarea asignada, así mismo implica la motivación del trabajador dentro de su área de trabajo, despojando el estrés o lo malos tratos de sus superiores.

Además, cree que el mandato o recursos para lograr compartir el mandato son únicamente una agrupación de condiciones las cuales puedan generar a gran cantidad de los trabajadores a sentir empowerment, pero, no siempre es el caso. Mejor dicho, puede suceder que los trabajadores no sientan tal empowerment pese a que se encuentre en marcha por el lado de la gerencia, de prácticas orientadas a facultar el poder y el control.

El impacto, se encuentra relacionado con la influencia que radica en el trabajador frente a la percepción en su área de trabajo, además concierne en el estímulo de actitudes expresada por los compañeros de trabajo, del cual puedan desmotivar o perjudicar a la productividad.

La competencia, se relaciona con el nivel de compromiso expuesto por el personal en relación al desarrollo de competencia y tareas laborales.

El Significado, consta del valor establecido por el trabajado en función al desempeño realizado, lo cual involucra la motivación y el sentimiento de laborar.

La autodeterminación, Se fundamenta en la iniciativa que el colaborador percibe al momento de desarrollar sus labores sin esperar la orden de su subordinado. (p.19).

En los últimos años, el termino del empowerment ha aparecido en la empresa, como un elemento esencial para el desarrollo de salud organizacional en sus colaboradores, además que permite ejercer una mejor eficacia y calidad en los servicios de la empresa.

Por otro lado, Banda y Morales (2017) señalan que el empowerment psicológico corresponde a un mayor nivel de satisfacción en los

colaboradores, se entiende que cuando los colaboradores de la empresa poseen una autonomía y sobre todo competencia al momento del desarrollo de sus tareas, se genera un elevado impacto en la organización, lo cual hacen que ellos se sienten más satisfechos en sus puestos de trabajo estimulando un mejor compromiso en sus labores.

#### ***1.3.1.8. Dimensiones generales del empowerment***

De acuerdo con Pérez (2018) de acuerdo al modelo en base en la ejecución de elaboración de decisiones en función a la escala de medición en el nivel de empoderamiento. En tal sentido, de acuerdo al autor planteado considera como dimensiones del empowerment, lo siguiente mencionado:

##### **Reputación**

Se relaciona con la opinión ejercida por una persona o grupo de personas hacia un determinado objetivo. Cuidar la reputación dentro del trabajo es vital, ya que permitirá establecer resultados positivos para el crecimiento profesional, por el contrario, si tenemos una reputación negativa, ocasiona graves problemas que perjudique al crecimiento humano del colaborador. Así mismo, la reputación implica una cadena de opiniones, es decir, si en un grupo de trabajo no existe una buena reputación, este puede perjudicar a la imagen de la empresa.

##### **Enfoque de los directivos**

Es importante que la empresa resalta los objetivos y metas a sus directivos, de esta forma a partir de ellos generar una mayor visión para el crecimiento empresarial y en el desarrollo del personal, de ello dependerá el éxito o fracaso de la empresa. De tal manera, que la empresa deberá ejercer una buena estrategia de dirección en donde proporcionen las bases para dirigir eficientemente a sus colaboradores ante el proceso de cambio.

##### **Gestión del empowerment**

Es considerada una herramienta fundamental que utiliza mayormente las empresas para obtener mejores resultados, del cual se encuentra basado en el conjunto de acciones dirigidas a las actividades laborales enfocadas en las acciones de delegar, otorgar o transmitir el poder, creando autonomía y responsabilidad en el personal y equipo de trabajo. Así mismo, la aplicación de la gestión del empowerment, permite estimular la toma de

decisiones en los trabajadores y la solución de problemas al momento de ejecutar las tareas laborales.

### **Atmósfera**

Es considerado uno de los elementos más importantes dentro de la empresa, sin embargo, muchas de las organizaciones no han logrado manejar eficiente mente este elemento. Consta del ambiente que establece la empresa frente al empleador, el cual debe presentarse de manera favorable, un buen ambiente laboral permitirá desarrollar mejores resultados tanto en la productividad de la empresa como el crecimiento profesional del colaborador. Es importante que en las empresas exista un balance entre el trabajo y la vida privada.

### **Liderazgo**

Es considerado el arte de motivar o conducir a las personas, debido a que desarrollar el conjunto de habilidades que posee una persona, y como este repercute o influye en el actuar de su entorno. Dentro de las empresas, es fundamental ejercer la capacidad de liderazgo en nuestros colaboradores, debido a que motiva al personal a realizar sus tareas de manera más eficiente, ayudando a la consecución de los logros y metas de la empresa.

### **Liderar el potencial Humano**

Hace referencia a como liderar el conjunto de cualidades innatas o conocimientos adquiridos del individuo, las cuales pueden ser aplicadas dentro de su zona de trabajo. Es importante potenciar las habilidades el personal dentro de la empresa, ya que existe el impacto dual, en donde no solo se beneficia la empresa, ya que incrementa su productividad, sino también se beneficia el colaborador en función a sus competencias.

### **Reconocimiento y recompensa**

Es factor es fundamental aplicarse dentro de la empresa, debido a que estimula el nivel de motivación. Tanto el reconocimiento y la recompensa se encuentran sujetas en el desempeño del colaborador, del cual se le otorga una remuneración salarial o a su vez un reconocimiento físico por el trabajo realizado. Así mismo, ciertos elementos deben poseer un reconocimiento y recompensa ante las labores expuestos por los colaboradores, entre ello se tiene: la adecuación de la recompensa, establecer el premio alcanzado, ser acertado y detallado.

### **Innovación**

Se fundamenta en las transformaciones que se caracteriza por la originalidad y novedad de la empresa, suele ejercerse con un mayor nivel de frecuencia frente al contexto económico, esencialmente cuando las organizaciones presentan nuevos productos o servicios al mercado. Así mismo, se considera que la innovación es considerada una habilidad para solucionar cualquier tipo de carencia que presente la empresa, con la finalidad de generar una mejora continua ante la creación de algo novedoso.

### **Confianza**

se establece mediante el vincula que presenta tanto la empresa con el colaborador, y en viceversa. Por el cual es fundamental establecer relaciones positivas entre el personal, de esta forma generar lazos cercanos en donde hacer aproximen al trabajador a sentir identificado con la empresa.

### **Trabajo en equipo**

Se fundamenta en el logro de los objetivos compartidos dentro de la empresa, así mismo permite fortalecer la cohesión del equipo de trabajo. El trabajo en equipo se encuentra relacionado con la cooperación, haciendo referencia al aporte de cada miembro del equipo para el logro de los objetivos comunes. Se encuentra reflejado ante situaciones complicadas durante las actividades de trabajo, del cual el personal comienza a ofrecer nuevas ideas y proporcionar soluciones a las dificultades del equipo, interesarse por las ideas de otros y desarrollarlas, brindar una investigación relevante y desarrollo de hechos diferidos y aspirar la coordinación de actividades presente por los miembros y por último se efectúa la evaluación de resultados del equipo.

### **Toma de decisiones y control**

Implica la evaluación de una serie de condiciones y variables de un escenario, frente al cual es preciso optar una estrategia de mediación por parte del involucrado. Así mismo, con respecto al control, es considerado un mecanismo preventivo del cual adopta la administración de la entidad, generando una mejor aprensión ante cualquier desviación o ineficiencias. Por otro lado, al hablar sobre la ejecución y evaluación de las acciones, consta del cumplimiento de la normatividad que, regido por la empresa, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos.

### **Comunicaciones**

La comunicación se ha considerado como un medio esencial para el desarrollo de la compañía y sus colaboradores, debido al gran valor que representa para el alcance de sus objetivos. Así mismo, ante una correcta comunicación, se desarrolla un mejor plan empresarial, ya que facilita al trabajador a rendir un mejor desempeño y estimula un clima laboral eficiente. Finalmente, el tipo de comunicación en una empresa puede ser tanto interna como externa.

### ***1.3.1.9. Pasos para lograr el empowerment***

Banda y Morales (2017) hace referencia a seis pasos a seguir para conseguir tener éxito tras la implantación del empowerment en una empresa, seguidamente se procede a describir los siguientes pasos:

Como primer paso se tiene a la formación de una nueva cultura basada en el empowerment en la parte interna de la empresa, de tal modo que pueda precisarse transparentemente aquellos valores nuevos los cuales se adoptaran durante el trabajo tales como: La responsabilidad, la honradez, el apoyo, familiaridad, la calidad en el trabajo, el compromiso.

A continuación, el segundo se encuentra relacionado con la capacitación de los dirigentes como por ejemplo el coach o mejor conocidos como los instructores, del cual tiene como función de formar a los colaboradores en relación a sus tareas laborales, como también en la estimulación de la confianza frente a la empresa. De modo que implicaría determinar valores añadidos a los labores, en el que logren plantear mejoras significativas, determinando un programa donde puedan brindarse sugerencias escritas, en las que se detallan buenas ideas las cuales deberán presentarse de una manera directa a su jefe encargado permitiendo fortificar los sistemas, procedimientos, técnicas de trabajo, en la cual los colaboradores se sientan parte de la empresa e importantes al momento de participar o al momento de brindar su opinión la consideren importante.

Siguiendo con el tercer paso, los directivos ya implicados en el desarrollo de esta filosofía, necesitaran establecerse en unos originales coach o instructores de la transformación de los grupos de trabajo: para orientar, liderar, contribuir y encomendar tal cambio y conversión de la empresa, por medio de conductas positivas las cuales permitan: incentivar e ilusionar a los individuos, fomentar una comunicación con visión clara del trabajo, modular una dirección exacta, promover la comunicación, infundir y alentar los logros, brindar y recepcionar mensajes, infundir el valores como la credibilidad y el respeto,

dar las gracias por cada trabajo realizado y bien hecho, aseverar la unidad de los grupos, identificar premiar la eficacia y consintiendo compromisos a las personas y otras particularidades más.

En el cuarto paso, se iniciara a tener presente el Empowerment, basándose principalmente en 2 grandes pilares: la capacitación y la confianza, obviamente la confianza no se podrá ser adquirida de forma inmediata, ya que esto no se da mágicamente, más bien se origina por medio de juntas periódicas con tales colaboradores que suelen percibirse más flexibles y más implicados, a los que se les iniciara a explicar tal filosofía y además de cuál es el compromiso de unos y cuál es el de otros ante la empresa. Esto conjetura innegablemente una transformación significativa ya sean en la conducta de los directivos y del individuo para entender que pertenecen a un único grupo, lo significativo será la fidelización a nuestros trabajadores del mismo modo de como lo hacen con sus clientes.

Como quinto paso, se lleva a cabo la integración de los grupos que posean un elevado desempeño, los mismo que se encontraran bajo la supervisión de un coach que los oriente “invisiblemente”, ya que deberán empezar a producir una transformación radical, por lo tanto tendrán que monitorear a que las personas de una manera pausada vayan interiorizando los nuevos valores, los cuales puedan ser reflejados a través de sus relaciones interpersonales con sus colegas, trabajadores, adquiriendo una mayor responsabilidad y personalización con la empresa, consumidores y proveedores.

Es relevante determinar juntas, en la cuales, si brinden reconocimientos públicamente a tales colaboradores que consigan obtener un mayor performance, ayudando y dirigiendo a otros a alcanzar sus objetivos trazados en el trabajo y a su evolución personal.

El sexto paso, se determinaría un programa de contribución y mantenimiento el cual sea capaz de sostener el clima laboral que se ha logrado ir obteniendo, volviéndose indispensable tener persistencia en lo conseguido.



## **1.3.2. Productividad**

### ***1.3.2.1. Definición***

Menur (2016) conceptualiza a la productividad como: “el arte de ser capaz de crear, generar o mejorar bienes y servicios.” (p.124). La productividad es considerada como la medición promedio de la eficiencia productiva de la empresa. Es decir, es la relación entre lo que ingresa ante la producción y las salidas de las mismas. La producción total logra alcanzar todas las entradas y salidas expuestas por el cálculo de la medición productiva.

Coremberg (2016) revela que la productividad efectuada en el trabajo dentro de las organización lograr dirigirse a la adquisición de una variedad de metas o de un correcto clima laboral generado mediante la toma de algunas operaciones o de la utilización de ciertos elementos en función al tiempo y los recursos. Así que para lograr una apropiada productividad empresarial es esencial ejecutar una correcta gestión del negocio vinculada con estrategias que permitan la sostenibilidad y viabilidad del futuro de la empresa.

De tal manera, que la productividad es considerada un factor medición ante el uso óptimo de los recursos en función a la producción de bienes y servicios. Por lo que la competitividad se conceptualiza como la capacidad que posee toda organización, direccionada ante los recursos y factores efectuado por el trabajo ilimitado, con el propósito de obtener una mayor rentabilidad frente a las empresas. (Coremberg, 2016)

Prado (2018) indica que la productividad laboral es definida como la medición sobre la eficiencia de una persona, máquina, factoría, sistema, entre otros factores que implique la producción de la empresa. Así mismo, señala que la administración establece técnicas de control para depositar o transformar la productividad laboral, del cual se encuentra relacionada con el desempeño laboral y a la relación coste beneficio.

La productividad actualmente es un término que se escucha con mayor frecuencia en el ámbito empresarial. Cabe resaltar que la productividad hace referencia al crecimiento empresarial, del cual admite a todas las empresas deben cumplir con todos los objetivos que planteen. Del cual, esta variable es el objeto principal para el éxito organizacional.

### ***1.3.2.2. Factores de la productividad***

La productividad se encuentra representado bajo dos conceptos, los cuales son diferentes: se tiene, la productividad laboral y la eficiencia. Por el cual implica alcanzar los objetivos de la empresa bajo un proceso determinado haciendo uso de los recursos financieros, humanos y la infraestructura de la empresa. Así mismo, Prado (2018) Señala que la calidad y la productividad en las organizaciones se encuentran relacionadas, por el cual se indica que mientras se ejerce una mejor calidad, se desarrolla una mejora en la productividad, este se puede ejercer mediante la reducción de costes o en el incremento de las unidades producidas.

Prado (2018) señala que los factores de la productividad laboral se encuentran relacionado bajo una serie de acciones se reflejan en una serie de acciones que de cierta manera pueda perjudicar el rendimiento laboral. Unos de los factores que se presenta con mayor frecuencia es el ausentismo, siguientemente se indica los índices de rotación en el personal, el funcionamiento de las maquinarias, el ambiente interno y externo. Entre sus otros factores que implica en la productividad se tiene, la cultura organizacional, los beneficios o incentivos que otorga la empresa, los procesos de adquisiciones, las reestructuraciones, entre otros.

Por su parte, Tokman (2016) identifica los siguientes factores de la productividad laboral en las empresas:

**Innovación.** Es un factor que se encuentra vinculado con el rendimiento empresarial, la disminución en el número de errores y la calidad del producto. De tal forma, que la innovación juega un rol esencial, ya que permite conseguir una mejora en la empresa mediante el desarrollo de aspectos tecnológicos, producción o calidad de materiales. (Tokman, 2016)

**Organización y procesos.** Se establecen diferentes modelos de organizar, del cual se encuentra representado por diversos circuitos o flujos de producción. Es importante que toda empresa deba elegir el tipo de proceso que mejor se acomoda frente al producto o servicio en el mercado, del cual se deberá realizar cambios oportunos para ingresar a una mejora continua, actualmente es primordial alcanzar los niveles de

productividad que establece la empresa, de esta manera la compañía se convierte en un ente más globalizado y competitivo. (Tokman, 2016)

Motivación. Se encuentra enfocado en el desarrollo del personal, del cual es considerado un factor importante dentro de la empresa, por lo que se encuentra relacionado con la productividad, ya que esta implica el nivel de actitud del trabajador frente a la empresa. Del mismo modo, al mencionar sobre los factores que implica la motivación, se tiene el bienestar y la satisfacción del colaborador, el cual se encuentra vinculado en relación a la salud laboral y bienestar protagonizada por la productividad. (Tokman, 2016)

Cuestiones externas. Temas como la normativa o legislación, la demanda, el nivel de la competencia o la disponibilidad de las materias primas son factores que escapan al control directo de una empresa pero que, sin embargo, tienen también un alto nivel de influencia en la productividad. (Tokman, 2016)

#### ***1.3.2.3. Importancia de la productividad***

Pinedo (2017) indica que la productividad se considera un factor de importancia, puesto a que se encuentra relacionado con la generación de riqueza establecida en una sociedad. Una posición necesaria para la óptima toma de decisiones de los agentes económicos que inciden en la mejora de la aplicación de los recursos.

La medición de la productividad demanda cuantificar, por un lado, el volumen del producto o servicios creado y por el otro lado, la dimensión de los bienes y factores que se mezclan para la producción del mismo, entre ellos se tiene: trabajo, capital físico y capital humano. (Pinedo, 2017)

Uno de los elementos más significativos y definitivos en el progreso de una compañía es el incremento de la productividad laboral debido a que incurre claramente en la rentabilidad y viabilidad de la empresa, por el cual es vital identificar y monitorear sus indicadores. La productividad laboral es definida como el régimen por hora de trabajo formado por cada trabajador de una empresa y no debe perdurar de manera paralizada, al contrario, su predisposición debe ser siempre a ampliar. (Pinedo, 2017)

#### ***1.3.2.4. Expresiones de la Productividad***

Ordoñez (2017) muestra que constan de diversas opciones para formular la productividad, tenemos lo siguiente:

Productividad promedio y productividad marginal. La productividad promedio se encuentra representada por el cociente entre la salida total del sistema y la cantidad de entradas empleadas para la producción ante la salida indicada. Por lo tanto, definen a la productividad promedio como el análisis comparativo ante las productividades expuestas por el sistema de producción, a su vez permite identificar las mejoras o defectos expuesto por las empresas en cualquiera de sus periodos.

Productividad por el Personal. Manifiesta que cuando enunciamos la productividad por el personal no solo se relaciona o se enfoca en las características o aspectos que se encuentren relacionado a los ejecutivos, profesionales y dirigentes, sino también se desarrolla bajo conjunto de tareas relacionadas al trabajo cohesionado para la obtención de buenos resultados que beneficie a la empresa de manera general en todos sus miembros.

La productividad física se encuentra representada por el cociente entre la cantidad física de la salida del sistema y la cantidad necesaria de esa entrada, lo cual genera un resultado ante la salida de los productos. Por lo que, la productividad física se encuentra manipulada continuamente por los técnicos, puesto a que brinda información de mayor rigor. Así mismo, señala que la productividad se encuentra operada por los economistas en balances macroeconómicas.

#### ***1.3.2.5. Criterios de productividad***

Banda y Morales (2017), describen que son tres criterios empleados para la estimación del desempeño de un sistema, entre ello se tiene:

Eficiencia. Consta de la relación entre los recursos utilizados y los logros obtenidos por la empresa. Es decir, la eficiencia se genera cuando se utiliza menos recursos para el logro de las metas, o cuando se han logrado los objetivos sin haber aplicado muchos recursos. Así mismo, el termino de eficiencia se encuentra vinculada con la productividad, debido a que es un indicador de medición del cual se encuentra asociada con el uso de recursos; es decir, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido.

Eficacia. Se fundamenta en la medición del grado sobre la obtención de los objetivos establecidos, muy aparte del uso de recursos utilizados. Debido a que no se genera una correcta eficacia por la cantidad de recursos utilizados, sino que los productos

utilizados hayan cumplido con los objetivos establecidos y el fin planteado dentro del mercado.

Efectividad. Se define como la relación entre los resultados obtenidos y los resultados esperados por toda empresa, del cual se establece por medio de la medición ante el nivel de cumplimiento ante las metas u objetivos planteados por la compañía. La efectividad se enfoca en la productividad relacionado por el el impacto de logros y las mejoras de la empresa.

De acuerdo a los tres indicadores señalado, se concluye que no solo se relaciona de manera individual, puesto que cada uno ofrece una evaluación parcial de los resultados. Es por ello se deben considerar como indicadores para la medición de manera integral.

#### ***1.3.2.6. Dimensiones de la productividad***

##### **Productividad Parcial y total**

Se relacionado bajo los parámetros que se desarrollan ante la medición entre la cantidad producida y el insumo seleccionado. De tal manera, determina la relación entre la cantidad producida y el nivel de energía manipulada, por otro lado, se vincula con los elementos que se han planteado en el proceso de la producción.

Productividad total, se encuentra establecida por la productividad en escala total, lo cual implica la cantidad total expuesta por el número de insumos y la totalidad de producción generada por la empresa. Ante el resultado expuesto, indica el incremento o disminución de la producción de la empresa, del cual es encuentra medido por medio de las unidades físicas o monetarias, también se determina el aumento o disminución de la productividad señaladas en un periodo determinado.

##### **Productividad física y productividad valorizada**

La productividad física es, sencillamente, la cantidad de producto que se puede obtener de una unidad de ese factor de producción en una unidad de tiempo. Así, la productividad de un trabajador, de una máquina, de una hectárea, es la cantidad de bienes y servicios que produce, normalmente en un año, un trabajador, una máquina, una hectárea. La productividad valorizada exactamente a la anterior, pero la salida esta valorizada en términos monetarios.

### **Productividad promedio y marginal**

La productividad promedio se refleja bajo el resultado ante la división de la cantidad de producto obtenida entre la cantidad de unidades producidas. Por lo que, la productividad media del trabajo estará expuesta por la división ante la cantidad producida entre el número de unidades de trabajo empleadas.

Por otro lado, se define a la productividad marginal mide la producción empleada por la unidad generada más el factor de producción establecida, por otro lado, se representa a su vez por la disminución sobre la producción en empleo de una unidad menos el factor de producción. En términos matemáticos se representa por la derivación parcial de la producción en función a la cantidad empleada del factor de producción.

### **Productividad del personal**

La productividad personal se fundamenta por el equilibrio expuesto por nuestro cuerpo y mente requerida, del cual se debe seguir unos modelos nuevos que permitan operar y hacer lo que realmente es trascendental, sin dejar de lado lo que mantiene nuestra vida en marcha, así mismo implica el desarrollo del contexto, ya que mayormente intenta sumergirnos ante la hiperactividad, la superficialidad, el beneficio inmediato y la distracción.

#### ***1.3.2.7. Ventajas de la Productividad***

Nemur (2016), sustentó las principales ventajas de la productividad:

Admite establecer los recursos útiles para el progreso de las actividades.

Ejerce la toma de decisiones que obtengan mayores beneficios para la organización.

Accede a la reducción de costos y procesos innecesarios, mediante la determinación de presupuesto, del cual compone materia prima, de mano de obra y costos fabricación de forma indirecta.

Permite evaluar los indicadores económicos de la organización.

Además, apoya a calcular los procesos de elaboración en planta y a su vez accede a evaluar el desempeño del personal.

Cada representante de la empresa piensa en el logro de metas específicas a través del cumplimiento responsable de las diversas actividades que estuvieron asignadas.

La compañía puede ejecutar un análisis de sus riesgos y oportunidades.

#### ***1.3.2.8. Desventajas de la Productividad***

Nemur (2016) señala algunas desventajas de la productividad:

Factores externos: se encuentra compuesto por la regulación del régimen, capacidad y demanda, lo cual corresponde los aspectos que se localizan fuera del control de la organización, del cual aquejan tanto al volumen de la salida como a la comercialización de las entradas.

Demasiada creación del producto puede reducir la innovación del proceso y trasladar a una baja productividad. Mientras que, la diversidad de producto puede conducir a un incremento en la productividad mediante el aumento en las ventas, pero a su vez puede existir la reducción en la productividad al orientarse en el proceso y olvidarse de las operaciones.

Así mismo, se indica que el inventario se considera en algunas oportunidades como obstáculo o una ayuda para la productividad de una empresa. Sin embargo, al desarrollar poco inventario origina la pérdida de ventas, un volumen reducido y productividad más baja.

#### ***1.3.2.9. Aspectos a tener en la producción laboral***

Menur (2016) asevera que diseñar programas enfocados a la atención de los colaboradores, deben modificarse y actualizarse constantemente, del cual debe incluir los aspectos sistemáticos como también incentivos, materiales, reconocimiento en el desempeño laboral, entre otros.

La separación de la burocracia, consiente establecer los objetivos claros, justos, constantes y que se relacionen con el resto de personas. Fortalecer la idea de

la entidad genera mejores expectativas hacia los intereses relacionados con el personal. (Menur, 2016)

Al referirnos sobre la atención a los empleados y a los clientes se debe realizar de manera formal, con una atención real, con hechos bien definidos y con una gran preocupación y ocupación por sus necesidades. Incentivar al éxito y celebrar los reconocimientos y participación de todo el personal, así mismo enfocar cualquier tipo de error ante el desarrollo del trabajo, debido a que estos factores pueden ser consecuencia que perjudique el trabajo. (Menur, 2016)

#### ***1.3.2.10. Producción y eficiencia***

Torres (2018) asevera, que existe directores generales que no permiten el involucramiento del personal para el desarrollo de acciones estratégicas, ya que poseen una mentalidad cerrada, creyendo que son los únicos que pueden desarrollar dicha capacidad. Sin embargo, actualmente es importante la participación de los colaboradores ante la aplicación de una estrategia, puesto a que permite a un largo plazo, fortalecer el nivel de compromiso del personal, convirtiendo a la estrategia un agente productivo, mejorando las probabilidades de la empresa de alcanzar el éxito.

Torres (2018) se asevera que no es fácil que una empresa sea productiva si no tiene, para empezar, una estrategia clara, definida y compartida, una estructura concreta y un reparto de responsabilidades acorde con dicha estructura. El gerente sabe que sólo tendrá que actuar por excepción (lo que equivale a ocuparse sólo de lo importante y no de lo urgente o de lo imprevisto), aplicando en su empresa ese principio de subsidiariedad, que equivale a que haga cada cosa quien tenga suficiente capacidad y aptitudes para hacerla. Esa estrategia estará impregnada de visiones diversas que comparten una misma filosofía definida entre todos como relevante.

### **1.4. Formulación del Problema**

¿De qué manera el empowerment mejorará la productividad en la empresa Ángel Divino S.A.C. Chiclayo 2018?

### **1.5. Justificación del problema**

La presente investigación es pertinente porque intenta definir las posibilidades de empoderamiento de los empleados en una empresa de servicio de transporte público



interprovincial, el cual necesita de trabajadores que cumplan múltiples funciones en relación al servicio al cliente.

Asimismo; la implicancia social está en relación a los beneficiarios del servicio en este caso los viajeros turistas y clientes frecuentes que utilizan el servicio hacia las ciudades del nororiente andino y que tiene diversas manifestaciones culturales de acuerdo a su lugar de origen.

El valor teórico de la investigación está en relación a determinar si es de empoderamiento produce elevados niveles de productividad laboral.

El aspecto práctico del estudio se refiere a la utilización de los instrumentos de medición en otros estudios parecidos en donde se realicen propuestas de mejora con relación al Servicio al viajero. El valor metodológico es útil porque determina una propuesta de empowerment con los trabajadores que tienen alto nivel de confianza en la organización.

## **1.6. Hipótesis**

El empowerment mejorara la productividad en la empresa Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Proponer estrategias de empowerment para mejorar la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.

### **Objetivos específicos**

- a) Analizar el nivel de empowerment de la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo S.A.C.
- b) Establecer los factores de la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo.
- c) Elaborar estrategias de empowerment para la mejora de la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y diseño de Investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

Hernández y Mendoza (2018), señala que una investigación se considera descriptiva, debido a que permite determinar las propiedades o características de una determinada población de estudio, además que permite analizar el fenómeno expuesto por la investigación. Por tal, la presente investigación es de tipo descriptiva porque las variables empowerment y la productividad, fueron descritas y analizadas tal cual se encontraron en el escenario de estudio.

Así mismo, la investigación es considerada de tipo correlacional, debido a que se determinó la relación expuesta por las dos variables de estudio, es decir, la relación que existe entre el empowerment y la productividad de la empresa en estudio.

#### 2.1.2. Diseño de la investigación

No Experimental, puesto a que el estudio se realizó sin existir ninguna manipulación entre las variables de estudio, ya que sólo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (Hernández y Mendoza, 2018)

Del mismo modo, es considerado transversal, debido a que se recolectó todos los datos en un tiempo determinado, examinando la descripción de las variables del estudio y el análisis de su incidencia.

Se utilizó el diseño descriptivo siendo su esquema el siguiente:

$$O_{yx} \rightarrow M \rightarrow P$$

Donde:

M = Muestra

O<sub>xy</sub> = Empowerment y Productividad

P = Propuesta

## 2.2. Población y Muestra

### Población

Hernández y Mendoza (2018) definen la población de una investigación como un conjunto de individuos que poseen características en común y que son puestos en estudio sobre un determinado tema.

La población de esta investigación estuvo integrada por 200 trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.

### Muestra

La muestra es definida por Hernández y Mendoza (2018) como un subconjunto de la población, en este caso, se trató de un muestreo probabilístico. La fórmula utilizada fue la siguiente:

$$n = \frac{Z_{\mu}^2 * N * p * q}{E^2(N - 1) + Z_{\mu}^2 * p * q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población. (200)

$Z_{\mu}^2$  = Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido. (95%)

p\*q = Probabilidades con las que se presenta el fenómeno. (50%)

E = Margen de error permitido. (5%)

n = Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{1,96^2 * 200 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(200 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 132$$

La muestra estuvo conformada por 132 trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A, a quienes se les aplicó el instrumento de recolección de datos.

## **2.3. Variables y operacionalización**

### **2.3.1. Variables**

**Empowerment.** Luna (2016), el empowerment o empoderamiento hace referencia a la habilitación de poder desde la persona de mayor cargo hacia el personal de cargos inferiores. Se basa en brindar Se fundamenta el empowerment en delegar funciones a sus trabajadores desde los cargos superiores hacia sus subordinados, del cual consta de atribuir responsabilidad y autoridad a los colaboradores con la única finalidad de que estos se sientan autónomos en sus áreas de trabajo. Así mismo, implica un mejor rendimiento en cuanto a la satisfacción y motivación en sus colaboradores, favoreciendo a la empresa a un mejor nivel de identificación, estimulando la creatividad, comunicación y la capacidad de adaptación ante cualquier cambio que pueda ocurrir en el entorno organizacional.

**Productividad.** Menur (2016) La productividad es considerada como la medición promedio de la eficiencia productiva de la empresa. Es decir, es la relación entre lo que ingresa ante la producción y las salidas de las mismas. La producción total se relaciona ante el alcancé de todas las entradas y salidas de la productividad.

### 2.3.2. Operacionalización

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable independiente*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnica e instrumento</b>
<b>V. Independiente</b> <b>El empowerment</b>	Reputación	Nivel de desarrollo.	¿Considera que las políticas de desarrollo laboral en la empresa Ángel Divino le han permitido crecer profesionalmente?	<b>Técnica:</b> <b>Encuesta</b>  <b>Instrumento:</b> <b>Cuestionario</b>
	Enfoque de los directivos	Nivel de apoyo	¿Los directivos de la empresa se preocupan por el aprendizaje continuo del personal de la empresa implementando capacitaciones?	
	Gestión del empowerment	Grado de contribución de objetivos.	¿Considera que sus compañeros de trabajo están comprometidos con el logro de objetivos de la empresa Ángel Divino?	
		Nivel de autonomía.	¿Considera que en su puesto de trabajo puede realizar sus actividades laborales de manera autónoma?	
	Atmósfera	Tipo de ambiente de trabajo	¿Usted considera que su área de trabajo mantiene un ambiente laboral agradable y seguro para desarrollar sus actividades?	
	Liderazgo	Grado de iniciativas	¿Su jefe directo en la empresa Ángel Divino reconoce cuando tiene iniciativas y propuestas de mejora para el personal?	

	Nivel de motivación	¿Cuán motivado se siente motivado en la empresa Ángel Divino con la asignación de responsabilidades por sus jefes?
Liderar el potencial Humano	Grado de habilidades de las personas	¿Considera que la empresa Ángel Divino le ha asignado un puesto de trabajo donde puede aprovechar al máximo sus habilidades?
Reconocimiento y recompensa	Nivel de logros obtenidos.	¿Cuándo le han asignado responsabilidades, sus jefes lo han apoyado y guiado para obtener los mejores resultados en las actividades asignadas?
	Nivel de reconocimiento	¿En la empresa Ángel Divino sus jefes lo reconocen cuando realiza sus funciones de manera eficiente?
Innovación	Grado de innovación y desarrollo	¿En su área de trabajo se utiliza herramientas tecnológicas que le permiten agilizar sus actividades en la empresa Ángel Divino?
Confianza	Nivel de confianza y apertura	¿Sus jefes le brindan la libertad para realizar sus actividades laborales sin necesidad de supervisión?
Trabajo en equipo	Grado del talento de los equipos	¿En la empresa Ángel Divino se promueve el trabajo en equipo antes que el individual?
Toma de decisiones y control	Grado de toma de decisiones	¿Usted puede brindar soluciones a los clientes sin consultar a los jefes inmediatos?
Comunicaciones	Nivel de comunicación	¿Considera que la comunicación entre trabajador y jefe es siempre cordial?

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2***Operacionalización de la variable dependiente*

<b>Variab</b> les	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnica e Instrumento</b>
<b>V. Dependiente</b>  <b>Productividad</b>	Productividad Parcial y total	Nivel de producción	¿Usted puede cumplir con las actividades que le asignan durante su horario de trabajo en la empresa Ángel Divino?	<b>Técnica:</b> <b>Encuesta</b>  <b>Instrumento:</b> <b>Cuestionario</b>
		Nivel de recursos utilizados.	¿Considera que la carga de trabajo es muy fuerte para poder cumplirse a su debido tiempo? ¿Considera que en la empresa Ángel Divino se asigna los recursos de trabajo necesarios para que pueda cumplir con su trabajo de manera eficiente?	
	Productividad física y productividad valorizada	Nivel de productividad física.	¿Considera que sus compañeros de trabajo muestran preocupación en atender a la mayor cantidad de clientes para asegurar su satisfacción?	
		Nivel de productividad valorizada	¿En la empresa Ángel Divino sus jefes reconocen su trabajo cuando se logran los objetivos? ¿En la empresa Ángel Divino motivan al personal a través de incentivos?	

---

	Nivel de producción total de un proceso.	¿Usted fue capacitado sobre sus funciones considerando el Manual Organizacional de Funciones de la empresa Ángel Divino?
Productividad promedio y marginal	Nivel de cantidad física de un proceso.	¿Usted alguna vez ha tenido dificultades en el desarrollo de algún procedimiento de trabajo en la empresa Ángel Divino?
		¿Considera las áreas de trabajo se encuentran organizadas de tal manera que las labores se pueden realizar sin ningún inconveniente?
Productividad del personal	Nivel de cohesión del grupo	¿Sus compañeros de trabajo lo apoyan cuando tiene dificultades en sus funciones asignadas en la empresa Ángel Divino?
		¿Sus jefes muestran interés en apoyarlo cuando tiene dificultades para cumplir con algunas funciones de su trabajo?
	Nivel de cumplimiento de tareas.	¿Usted observa que todos sus compañeros de trabajo cumplen siempre con las actividades que se le asignan en la empresa Ángel Divino durante su jornada de trabajo?

---

*Fuente: elaboración propia*



## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

En la presente investigación en función a la recolección de datos, se hizo uso de la técnica encuesta, ya que permitió obtener una mayor información para el estudio.

Asimismo; el instrumento utilizado fue un cuestionario, del cual estuvo estructurado bajo ciertas interrogantes que permitieron obtener información específica a los colaboradores de la empresa.

Con respecto a la validez del instrumento se estableció a través del juicio de expertos, quienes validaron los ítems diseñados, mostrando una confiabilidad aprobatoria representado mediante el análisis alfa de cronbach, el cual arrojó un resultado superior a 0.75.

**Tabla 3**

*Análisis de Confiabilidad*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	27

En este caso, el resultado del análisis alfa de cronbach muestra un resultado de 0,881 lo cual indica que el instrumento es confiable.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Método inductivo deductivo: el cual accedió llegar a las terminaciones generales del estudio partiendo de análisis detallados de la información recolectada

Método análisis: permitió plasmar en la presente investigación la información más relevante para aportar la solución al dilema que atraviesa la empresa en estudio.

Además, se utilizó el programa estadístico SPSS para el procesamiento de la información recolectada para posteriormente presentarlo en tablas y gráficos, y realizar la discusión, conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## 2.6. Aspectos Éticos

De acuerdo a lo señalado por Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012) que a continuación se detallan:

El consentimiento informado, puesto a que los participantes del estudio estuvieron informados sobre el propósito del cuestionario aplicado, y los fines del estudio.

La confidencialidad, puesto a que la identidad de los participantes de la encuesta estuvo protegida por los investigadores, por el cual no se solicitó datos personales para la recopilación de información.

Del mismo modo, se estableció la observación de partícipes, puesto a que el investigador también formo parte del estudio, delimitando los resultados tal y como se expusieron, sin hacer uso de la manipulación en la investigación presente.

## **2.7. Criterios de rigor científico**

Noreña, Alcaraz y Rojas (2012) describen diferentes criterios de rigor científico:

Autenticidad. Puesto a que los participantes de la encuesta y el investigador se expresaron de manera normal y las descripciones se establecieron de manera equilibradas.

Aproximación. Con respecto a la visión metodológica, existió contundencia entre los participantes al momento de ejercer sus juicios. Por el cual, el investigador señaló la secuencia que se alcanzó en el estudio y los razonamientos que presentaron.

Fundamentación: debido a la revisión de la literatura extensiva y pertinente, expuesta por estudios similares a la investigación. Así mismo, se enfoca en el razonamiento terminante ante las razones por las que se acudió ante un enfoque cuantitativo.

### III. RESULTADOS

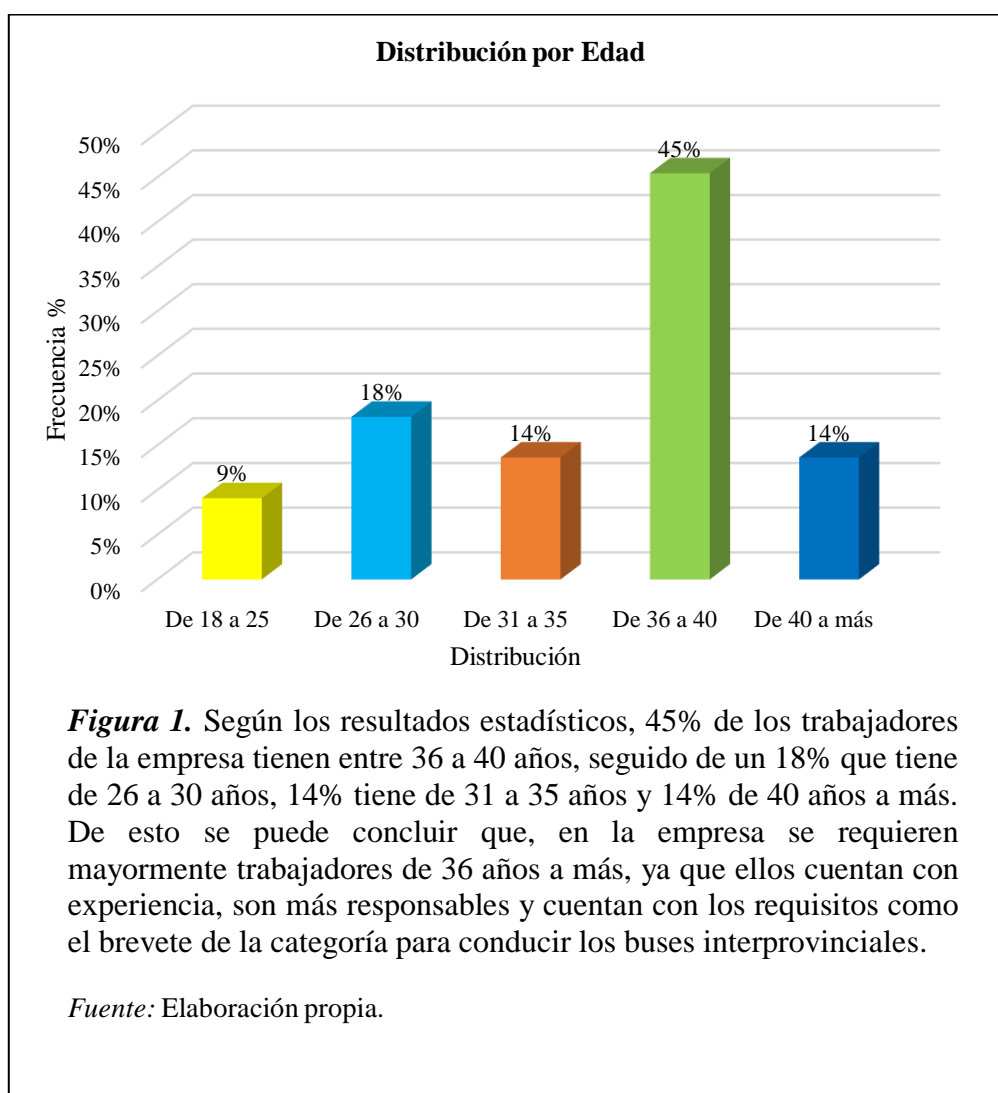
#### 3.1. Tablas y figuras

**Tabla 4**

*Distribución por Edad*

	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 25	12	9,1
De 26 a 30	24	18,2
De 31 a 35	18	13,6
De 36 a 40	60	45,5
De 40 a más	18	13,6
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.

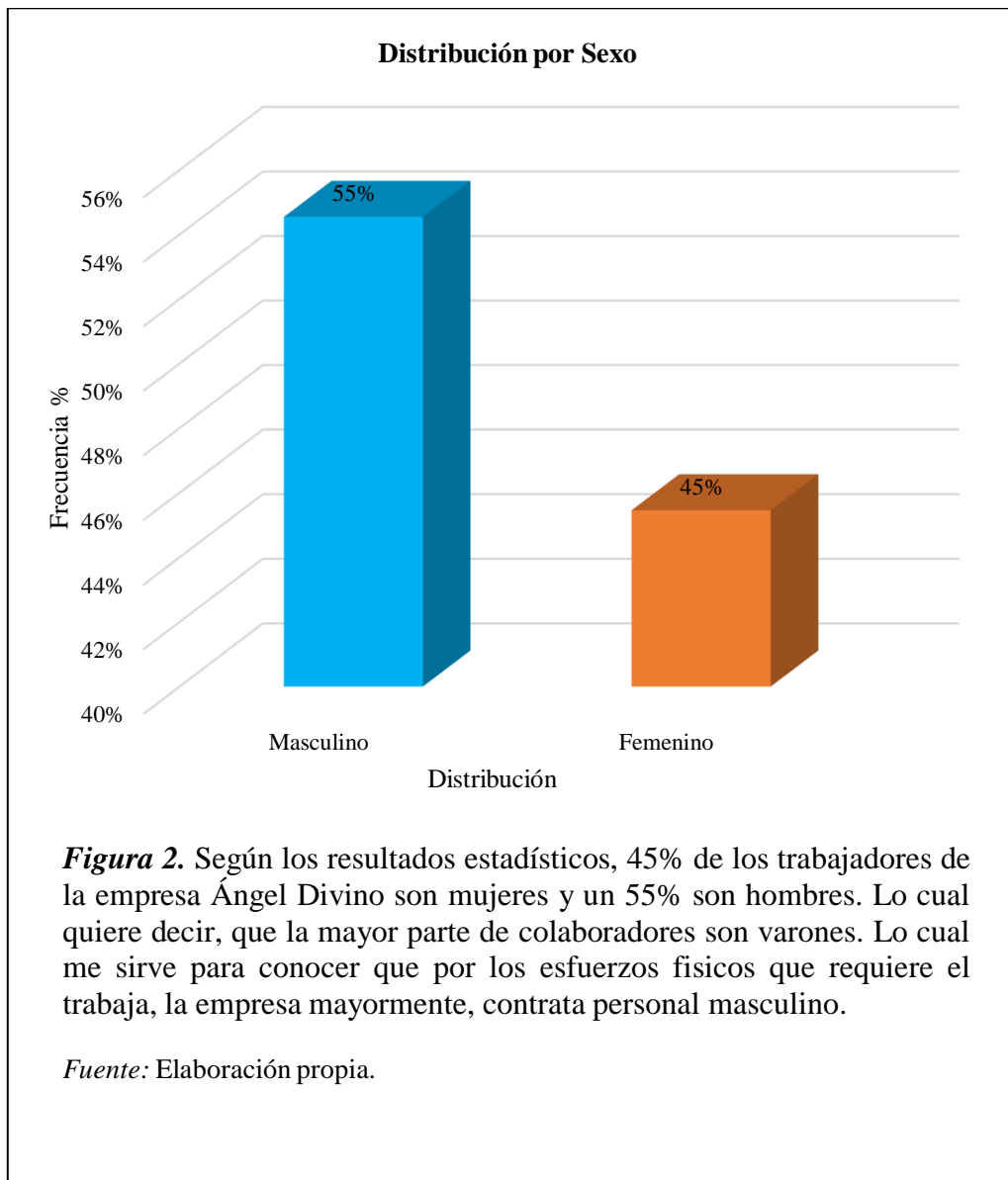


**Tabla 5**

*Distribución por Sexo*

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	72	54,5
Femenino	60	45,5
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.

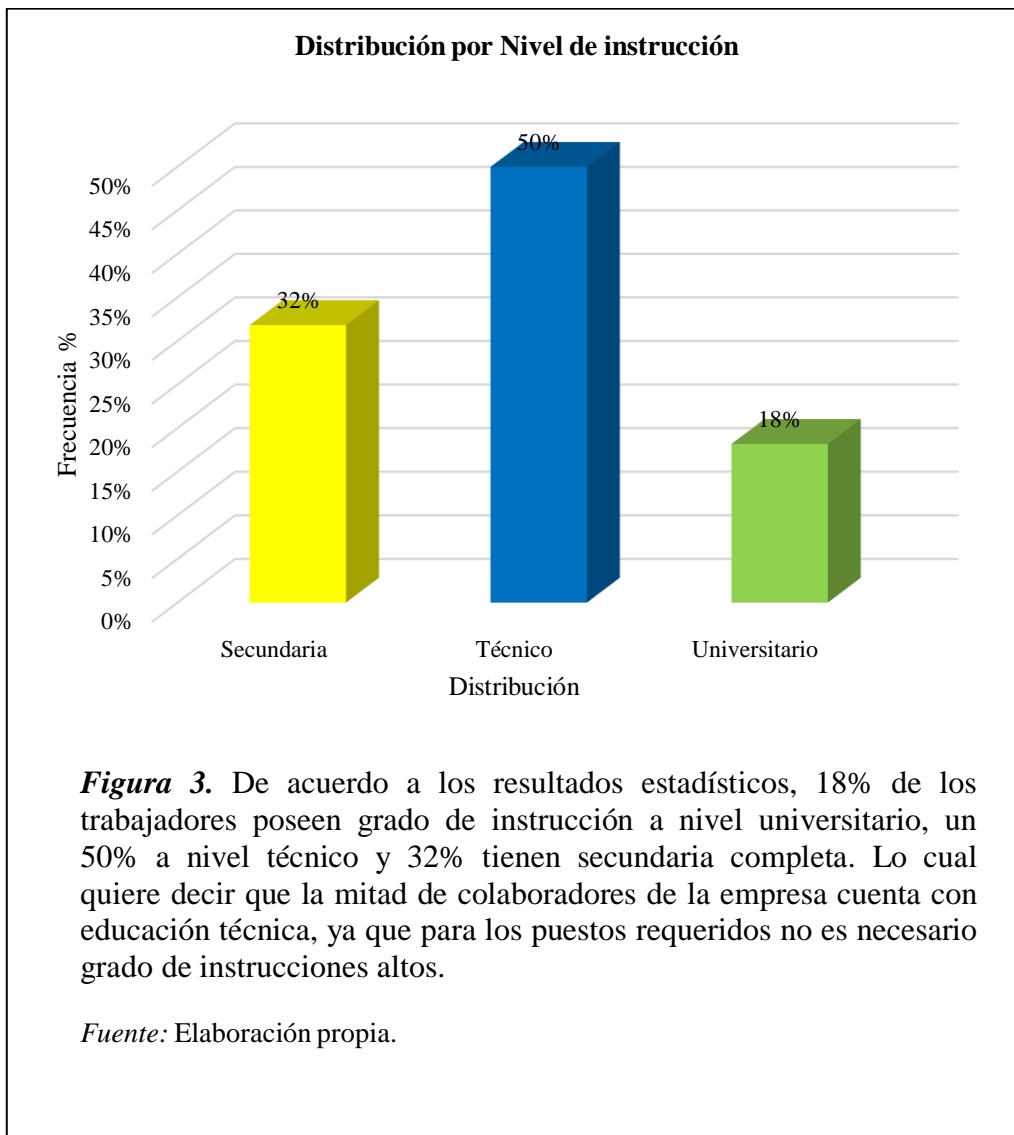


**Tabla 6**

*Distribución por Nivel de instrucción*

	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	42	31,8
Técnico	66	50,0
Universitario	24	18,2
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.

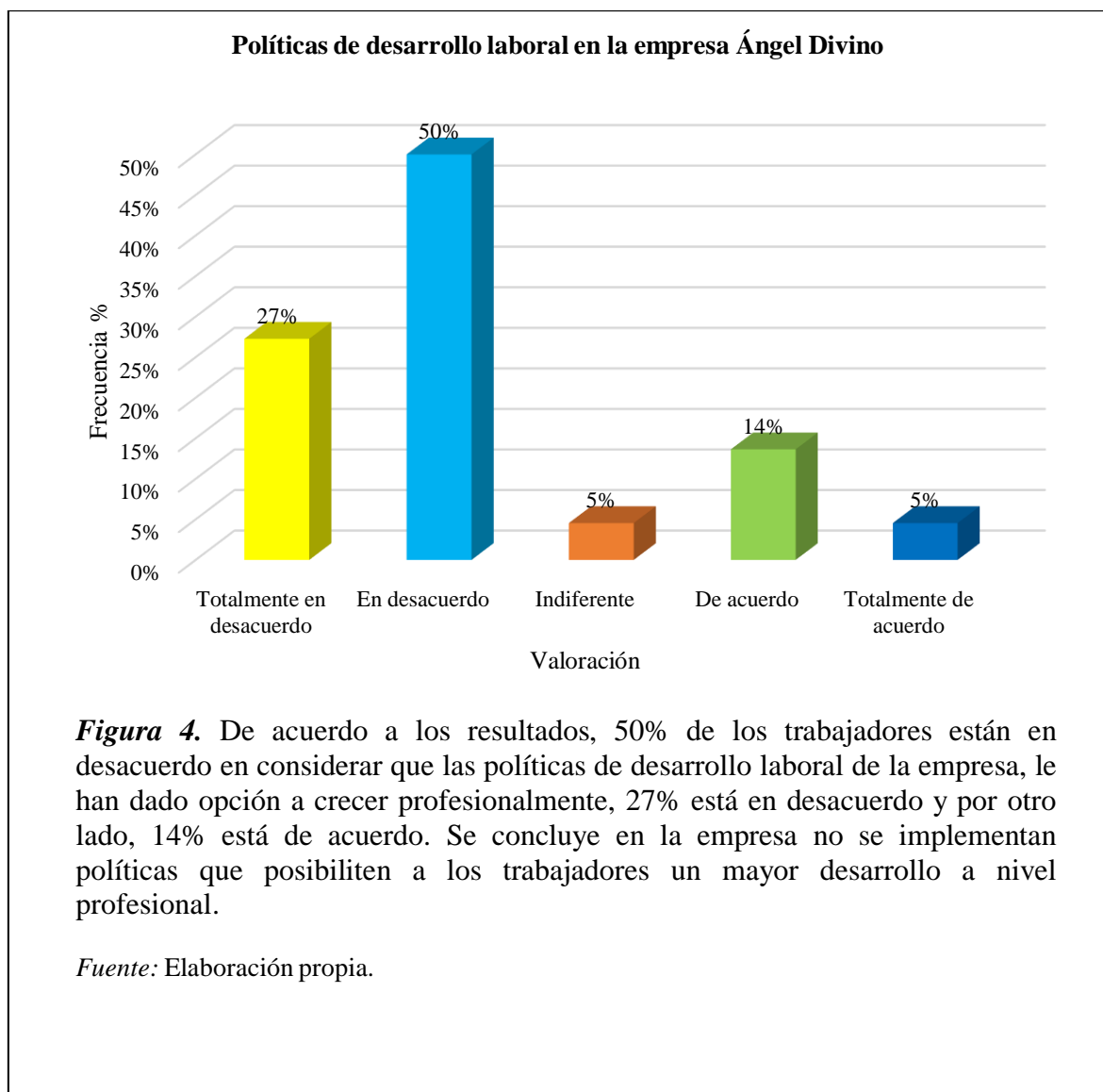


**Tabla 7**

*Políticas de desarrollo laboral en la empresa Ángel Divino*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	36	27,3
En desacuerdo	66	50,0
Indiferente	6	4,5
De acuerdo	18	13,6
Totalmente de acuerdo	6	4,5
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.

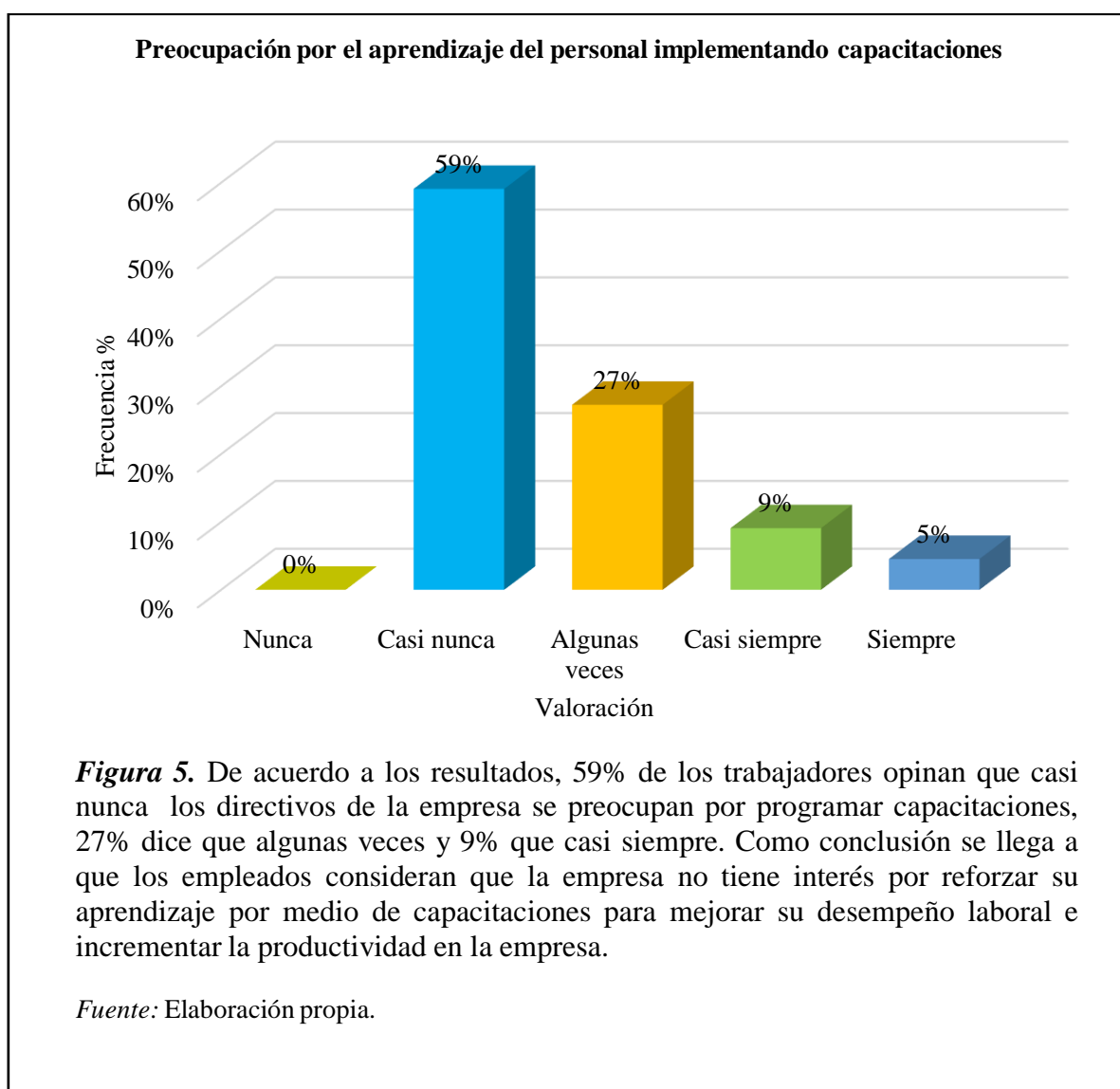


**Tabla 8**

*Preocupación por el aprendizaje del personal implementando capacitaciones*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,00
Casi nunca	78	59,1
Algunas veces	36	27,3
Casi siempre	12	9,1
Siempre	6	4,5
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.

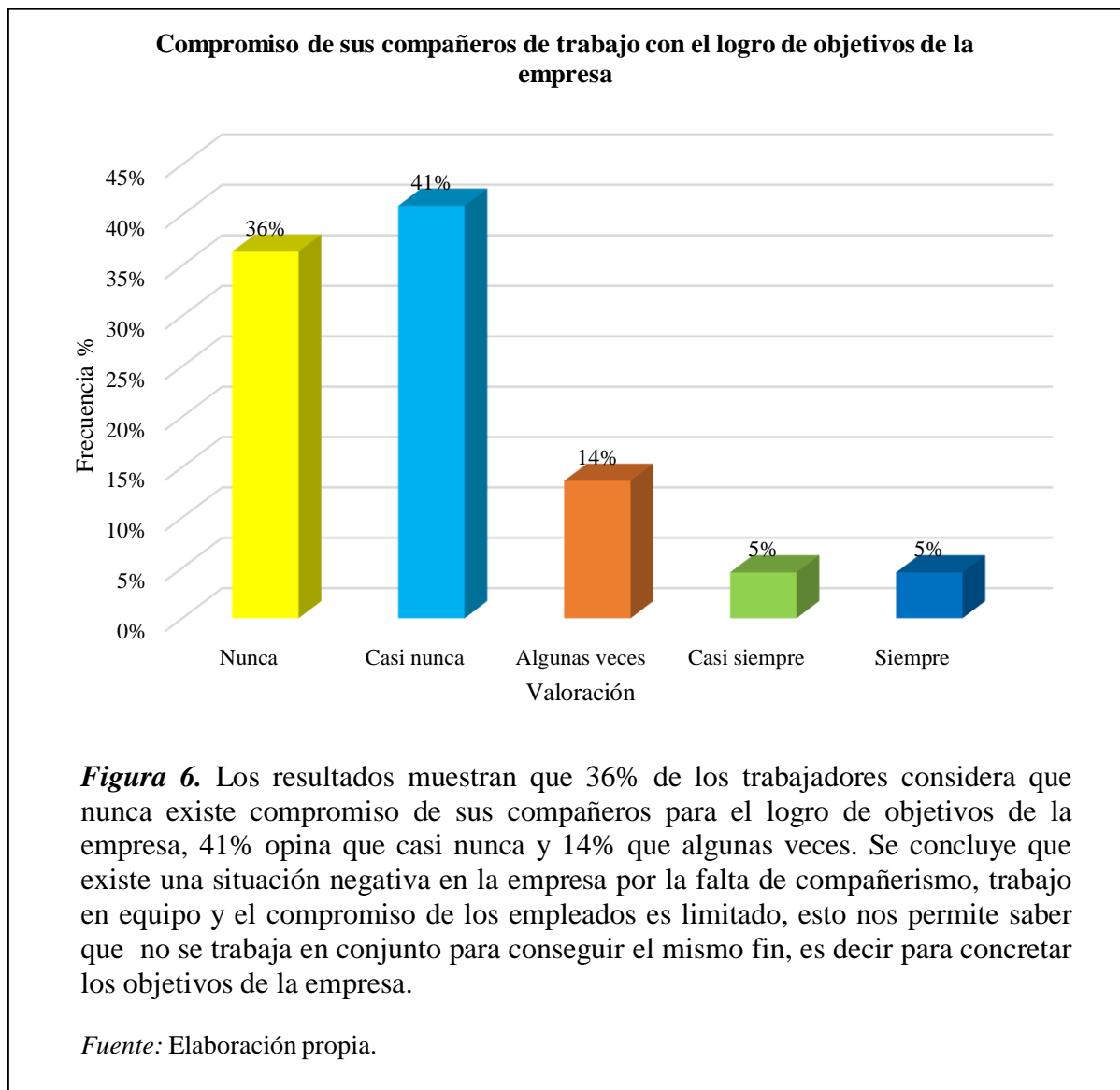


**Tabla 9**

*Compromiso de sus compañeros de trabajo con el logro de objetivos de la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	48	36,4
Casi nunca	54	40,9
Algunas veces	18	13,6
Casi siempre	6	4,5
Siempre	6	4,5
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.



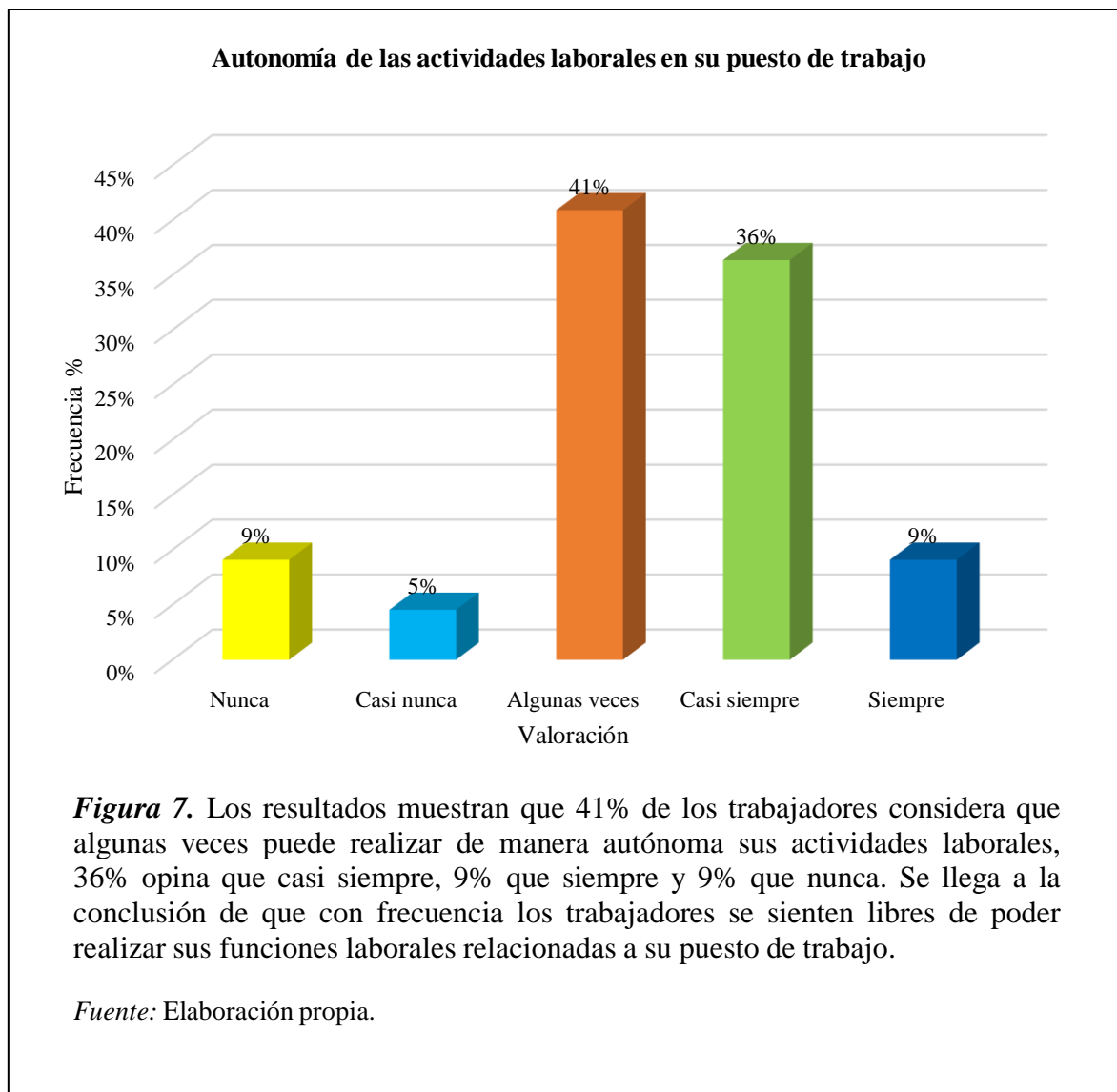


**Tabla 10**

*Autonomía de las actividades laborales en su puesto de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	9,1
Casi nunca	6	4,5
Algunas veces	54	40,9
Casi siempre	48	36,4
Siempre	12	9,1
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.

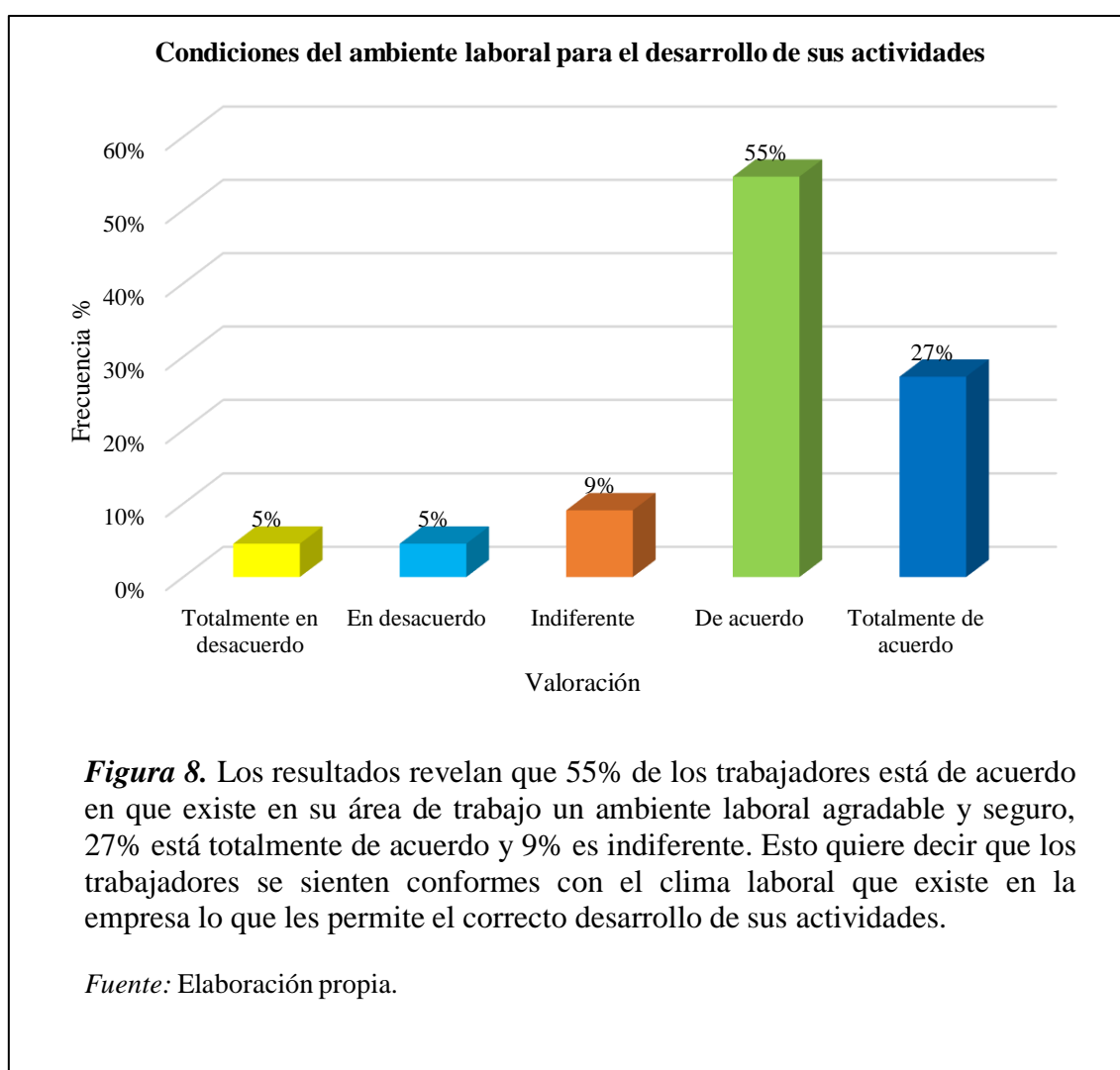


**Tabla 11**

*Condiciones del ambiente laboral para el desarrollo de sus actividades*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	4,5
En desacuerdo	6	4,5
Indiferente	12	9,1
De acuerdo	72	54,5
Totalmente de acuerdo	36	27,3
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.

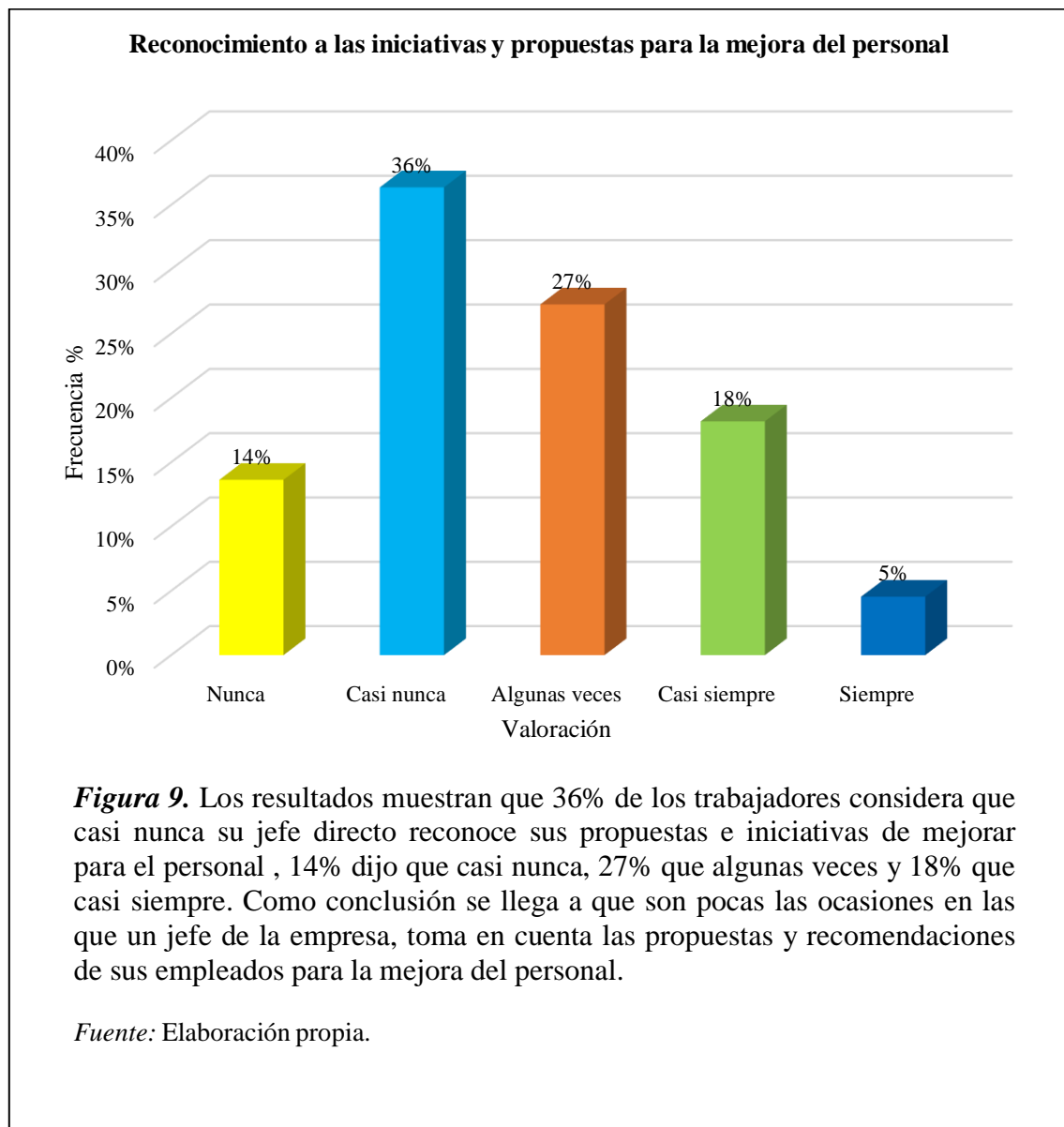


**Tabla 12**

*Reconocimiento a las iniciativas y propuestas para la mejora del personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	13,6
Casi nunca	48	36,4
Algunas veces	36	27,3
Casi siempre	24	18,2
Siempre	6	4,5
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.

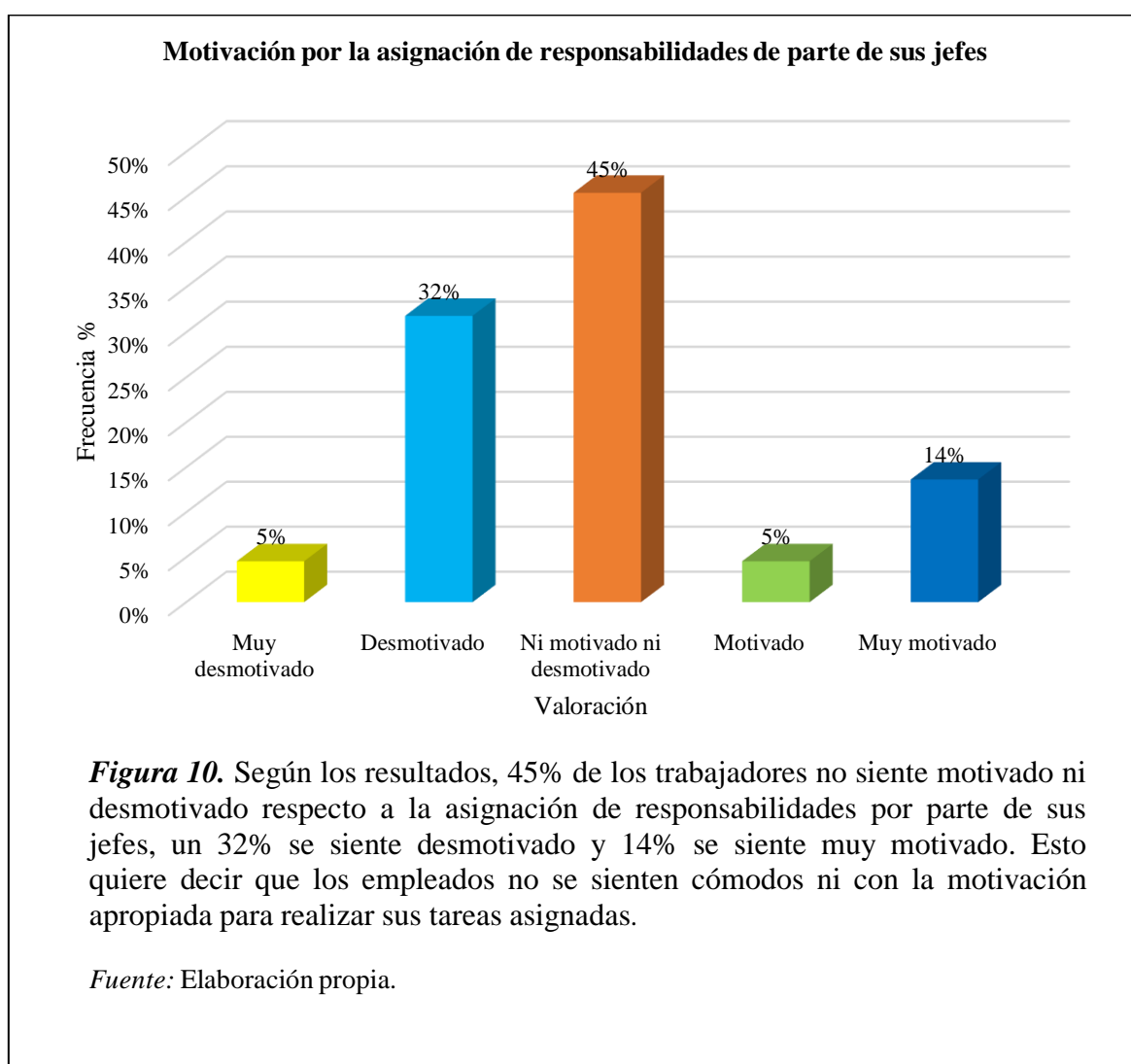


**Tabla 13**

*Motivación por la asignación de responsabilidades de parte de sus jefes*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desmotivado	6	4,5
Desmotivado	42	31,8
Ni motivado ni desmotivado	60	45,5
Motivado	6	4,5
Muy motivado	18	13,6
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.

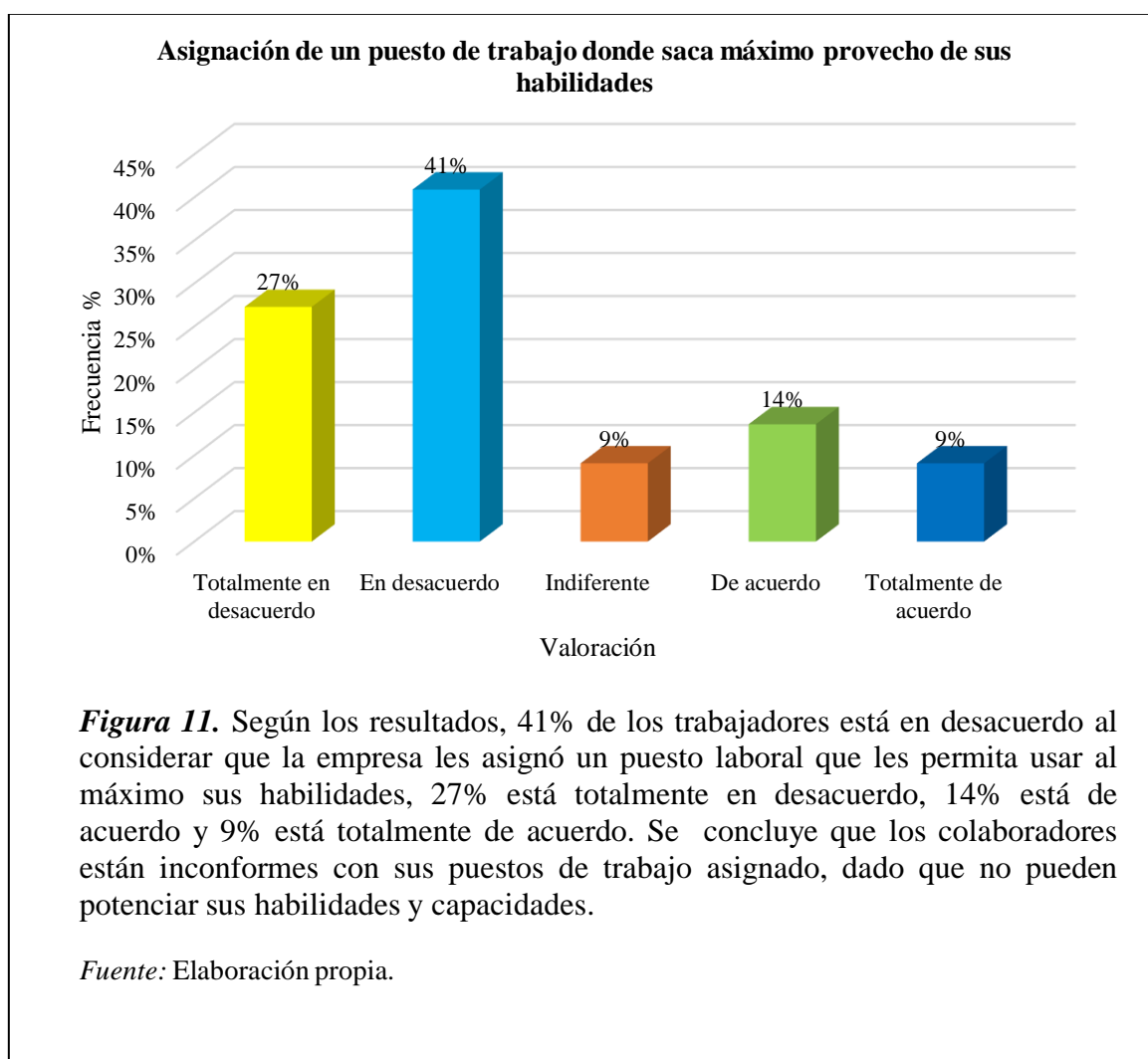


**Tabla 14**

*Asignación de un puesto de trabajo donde saca máximo provecho de sus habilidades*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	36	27,3
En desacuerdo	54	40,9
Indiferente	12	9,1
De acuerdo	18	13,6
Totalmente de acuerdo	12	9,1
Total	132	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.

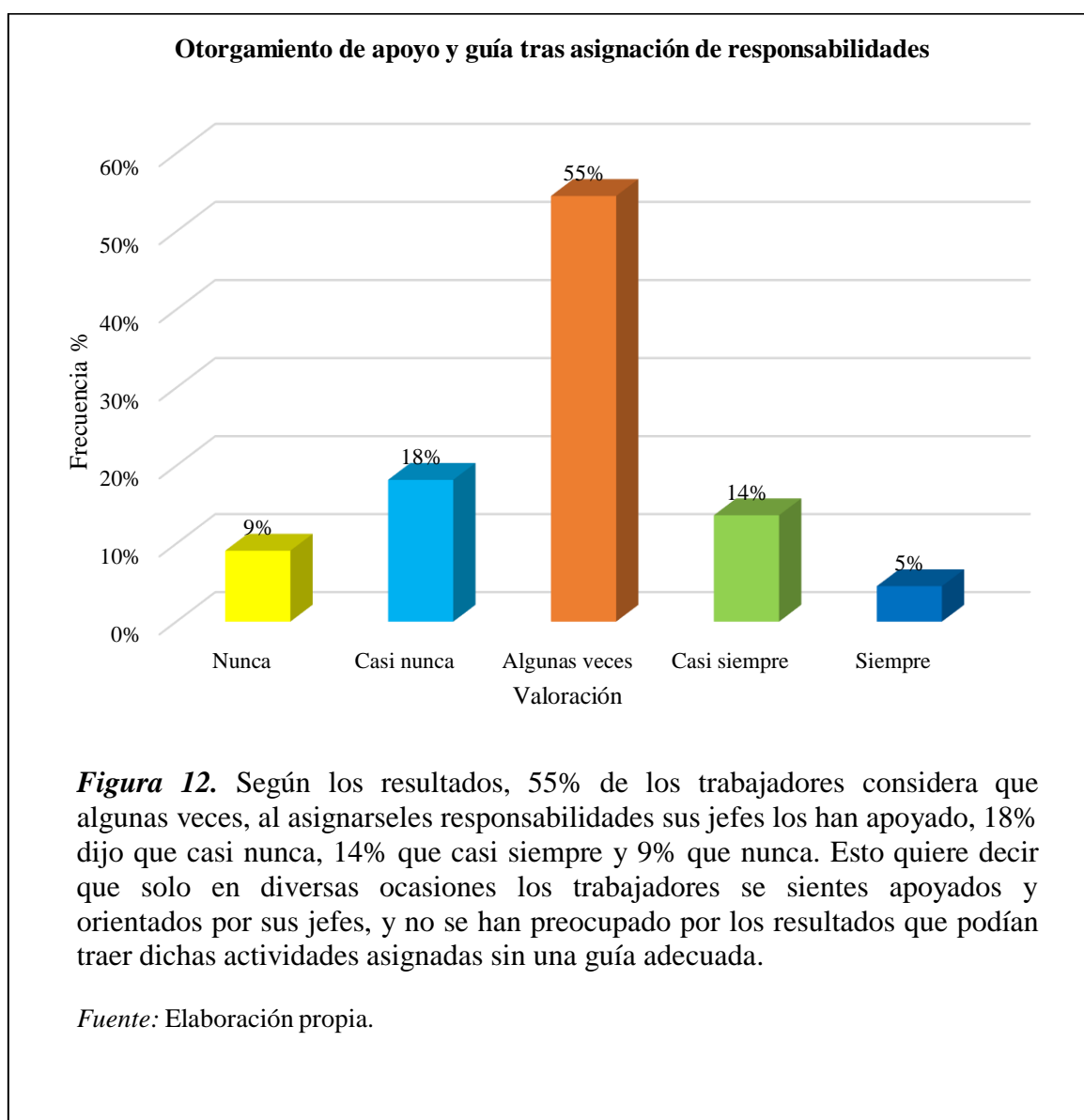


**Tabla 15**

*Otorgamiento de apoyo y guía tras asignación de responsabilidades*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	9,1
Casi nunca	24	18,2
Algunas veces	72	54,5
Casi siempre	18	13,6
Siempre	6	4,5
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.

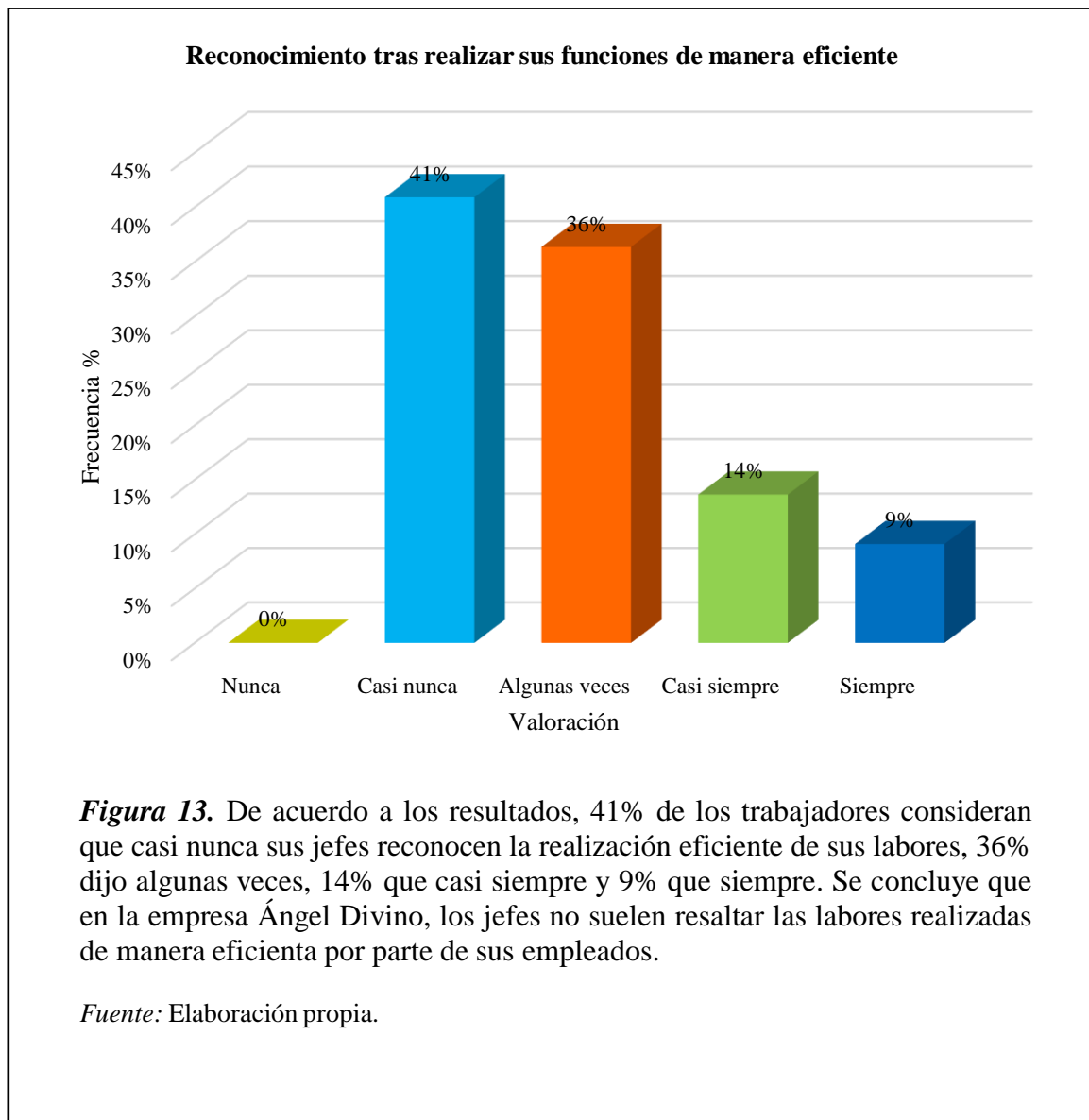


**Tabla 16**

*Reconocimiento tras realizar sus funciones de manera eficiente*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0,00
Casi nunca	54	40,9
Algunas veces	48	36,4
Casi siempre	18	13,6
Siempre	12	9,1
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.

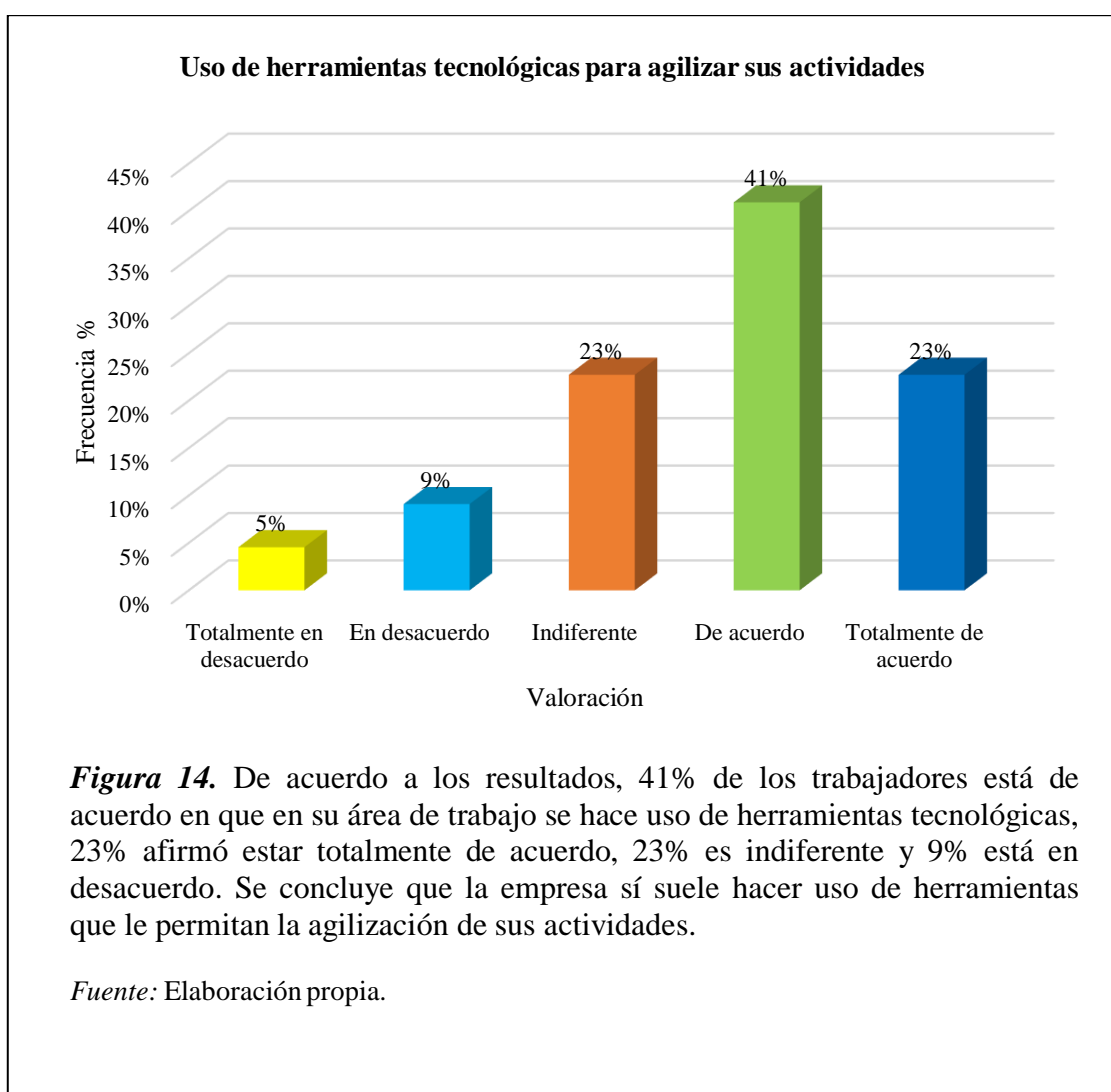


**Tabla 17**

*Uso de herramientas tecnológicas para agilizar sus actividades*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	4,5
En desacuerdo	12	9,1
Indiferente	30	22,7
De acuerdo	54	40,9
Totalmente de acuerdo	30	22,7
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.



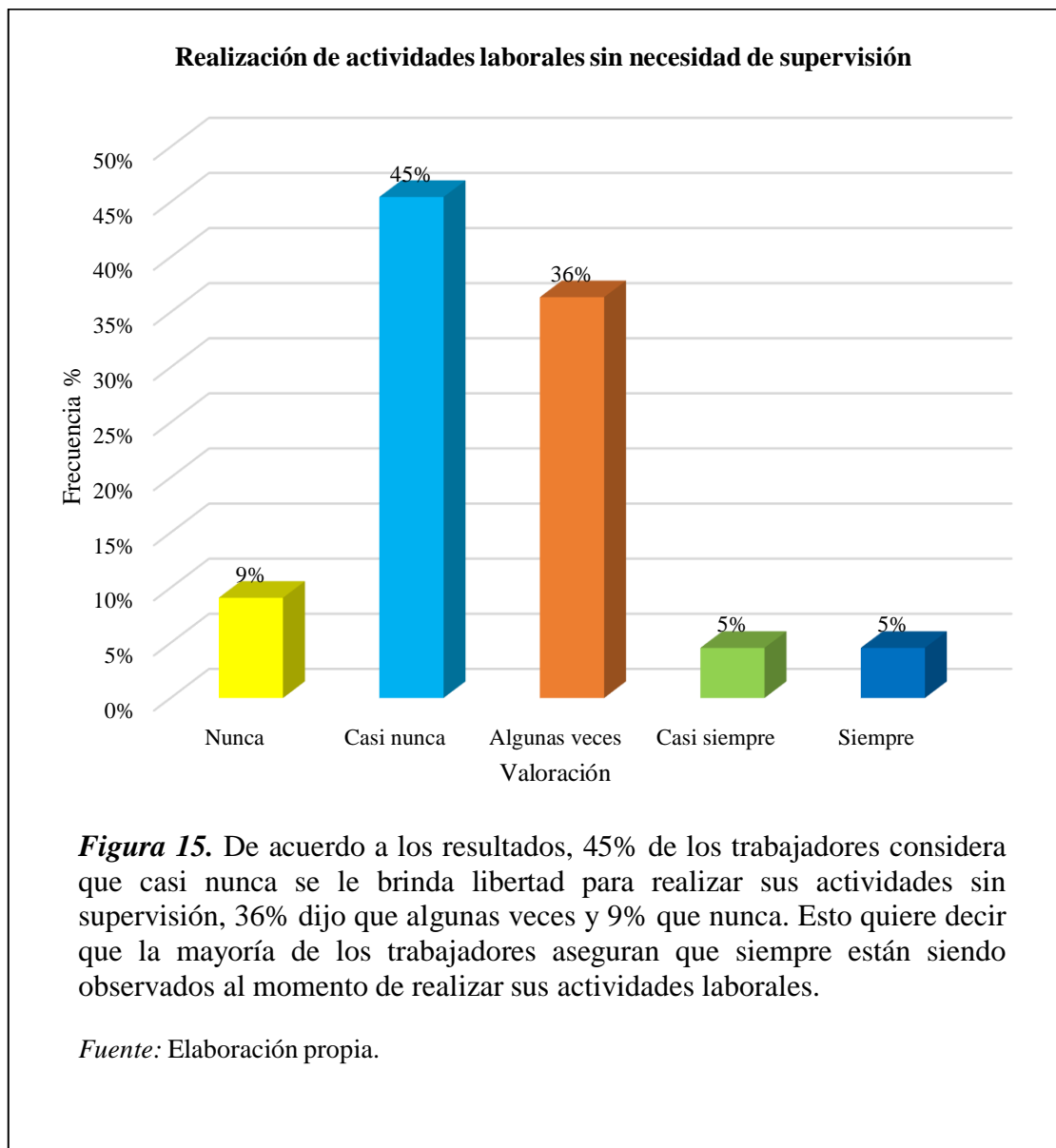


**Tabla 18**

*Realización de actividades laborales sin necesidad de supervisión*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	9,1
Casi nunca	60	45,5
Algunas veces	48	36,4
Casi siempre	6	4,5
Siempre	6	4,5
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.

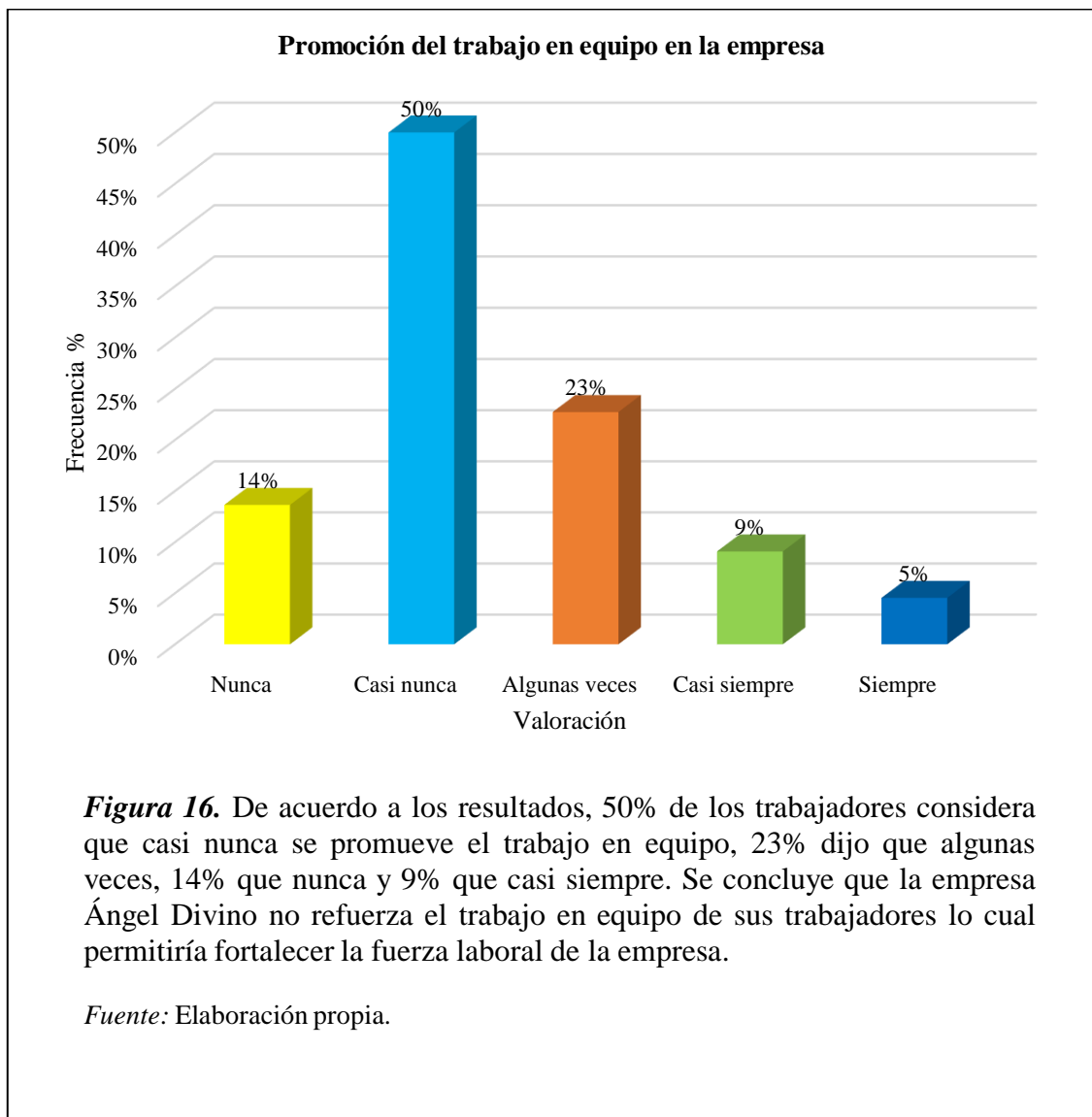


**Tabla 19**

*Promoción del trabajo en equipo en la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	13,6
Casi nunca	66	50,0
Algunas veces	30	22,7
Casi siempre	12	9,1
Siempre	6	4,5
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.

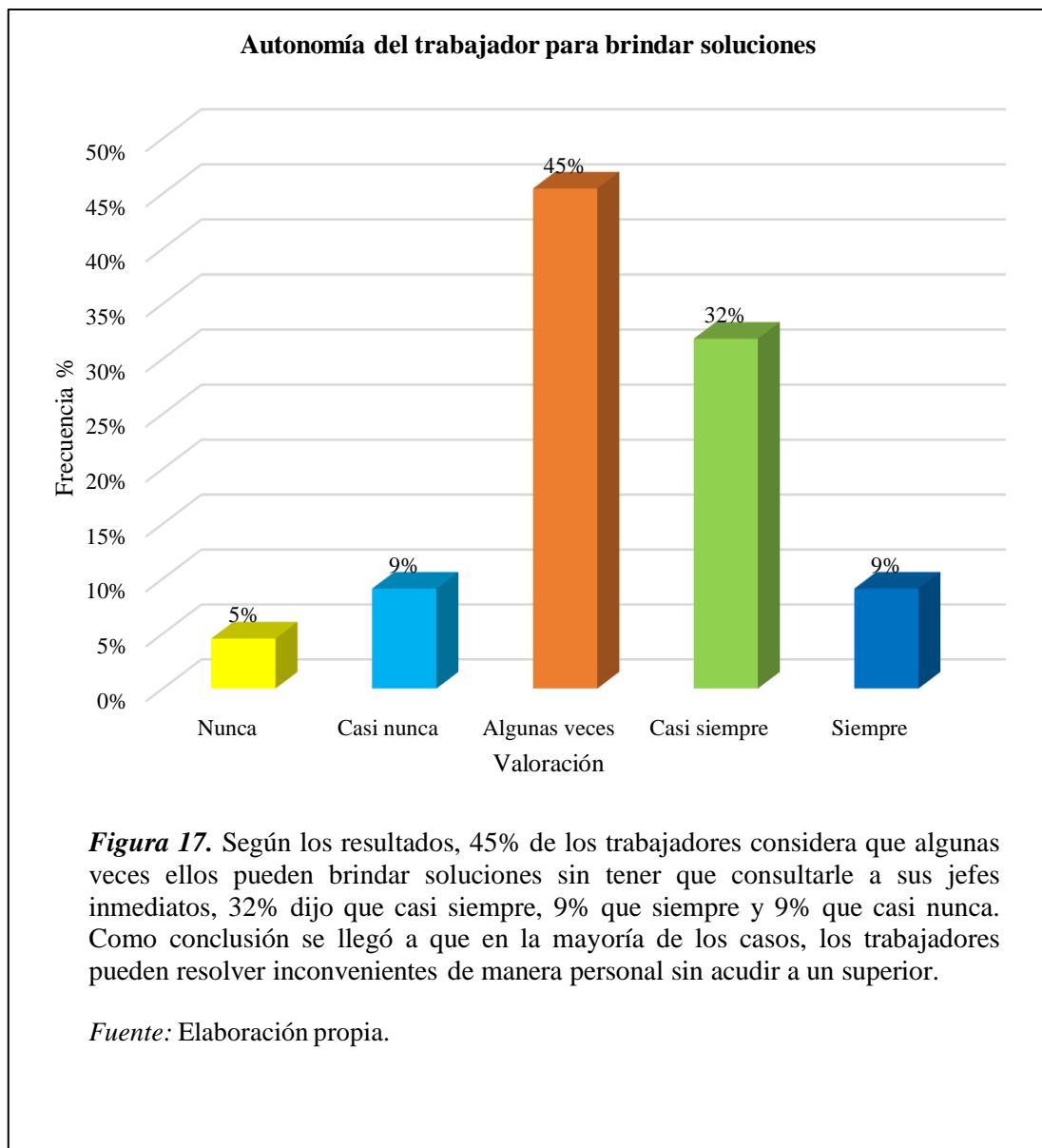


**Tabla 20**

*Autonomía del trabajador para brindar soluciones*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	4,5
Casi nunca	12	9,1
Algunas veces	60	45,5
Casi siempre	42	31,8
Siempre	12	9,1
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.

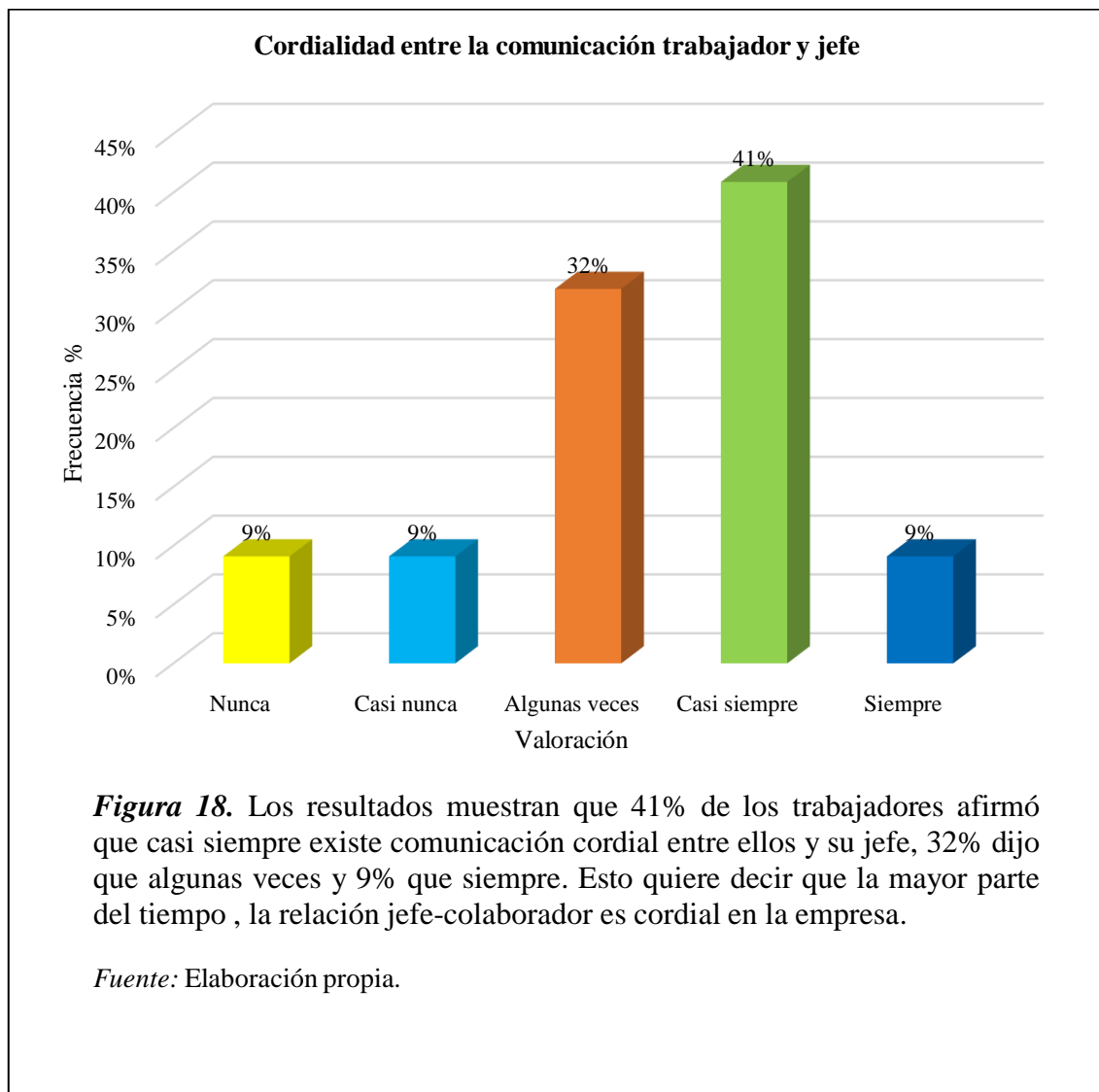


**Tabla 21**

*Cordialidad entre la comunicación trabajador y jefe*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	9,1
Casi nunca	12	9,1
Algunas veces	42	31,8
Casi siempre	54	40,9
Siempre	12	9,1
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.

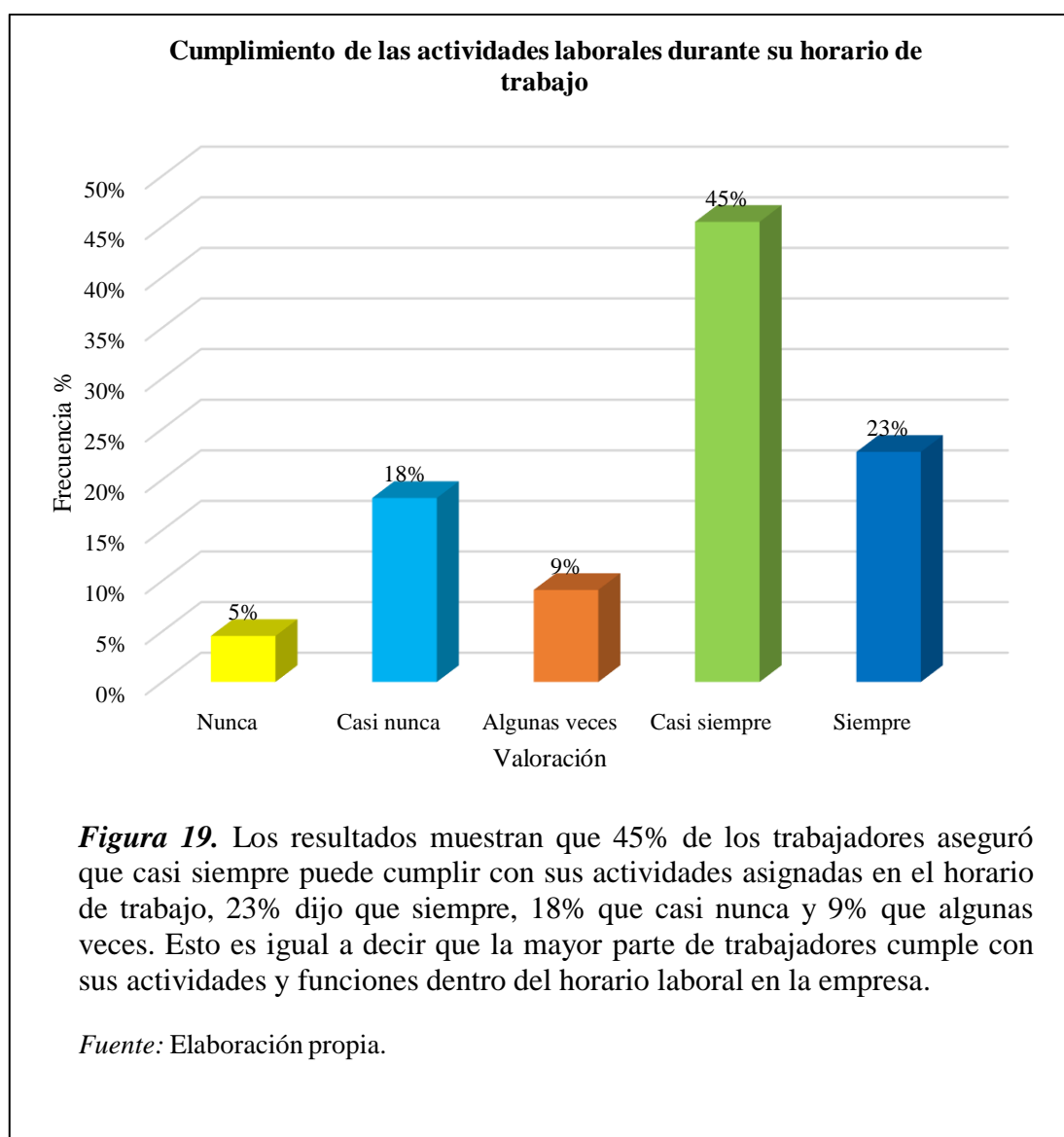


**Tabla 22**

*Cumplimiento de las actividades laborales durante su horario de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	4,5
Casi nunca	24	18,2
Algunas veces	12	9,1
Casi siempre	60	45,5
Siempre	30	22,7
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.

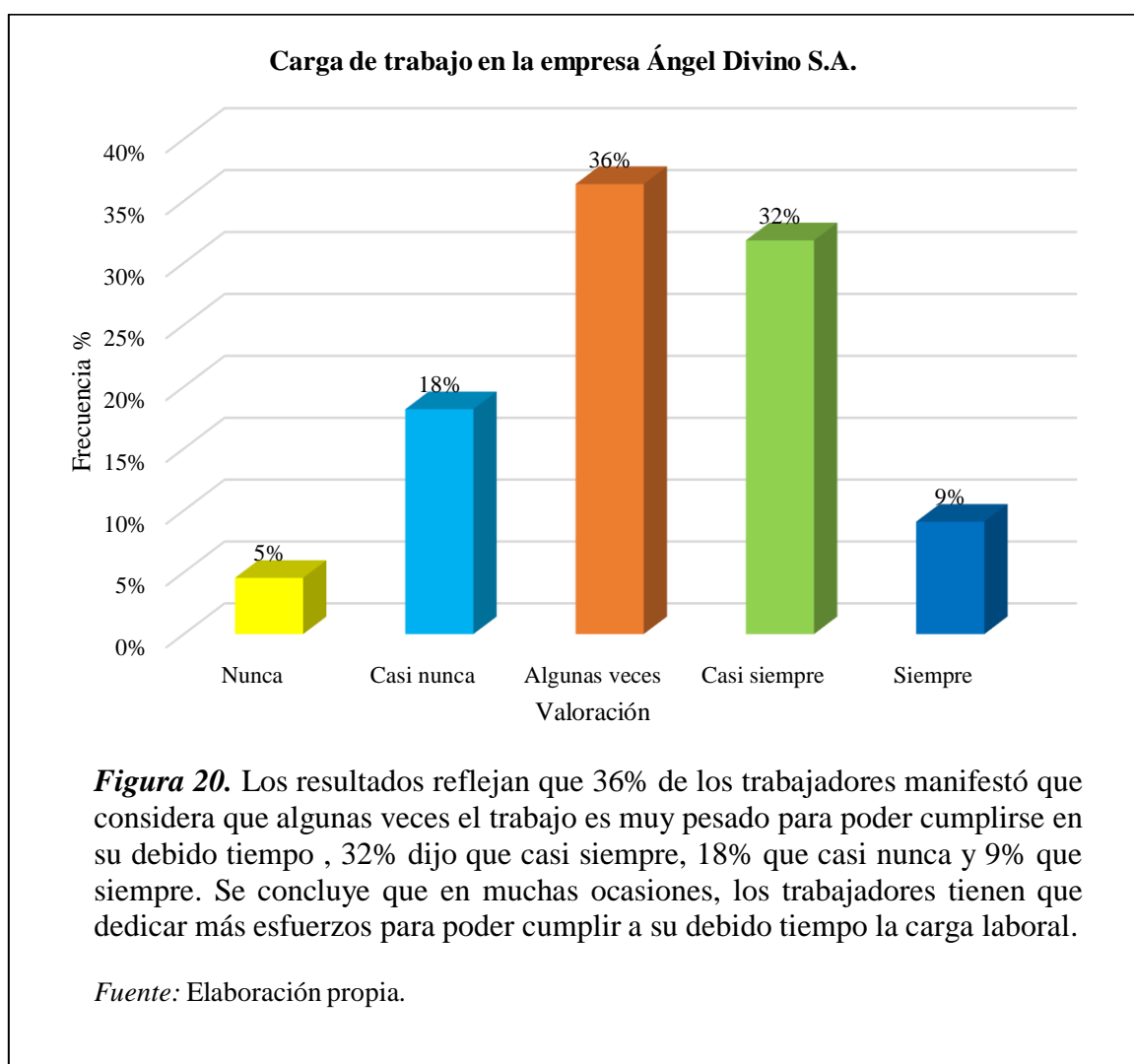


**Tabla 23**

*Carga de trabajo en la empresa Ángel Divino S.A.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	4,5
Casi nunca	24	18,2
Algunas veces	48	36,4
Casi siempre	42	31,8
Siempre	12	9,1
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.

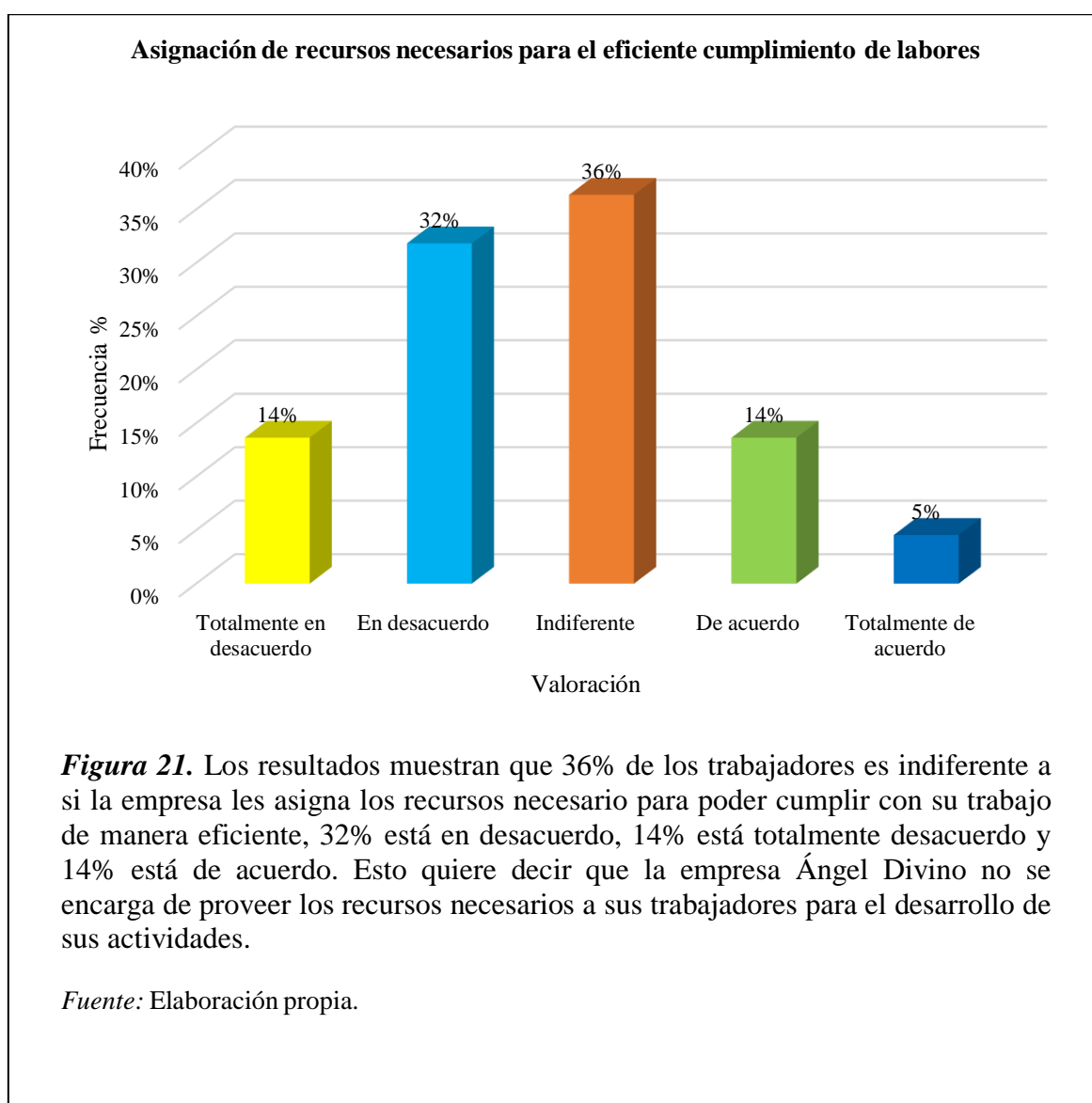


**Tabla 24**

*Asignación de recursos necesarios para el eficiente cumplimiento de labores*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	13,6
En desacuerdo	42	31,8
Indiferente	48	36,4
De acuerdo	18	13,6
Totalmente de acuerdo	6	4,5
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.



**Figura 21.** Los resultados muestran que 36% de los trabajadores es indiferente a si la empresa les asigna los recursos necesario para poder cumplir con su trabajo de manera eficiente, 32% está en desacuerdo, 14% está totalmente desacuerdo y 14% está de acuerdo. Esto quiere decir que la empresa Ángel Divino no se encarga de proveer los recursos necesarios a sus trabajadores para el desarrollo de sus actividades.

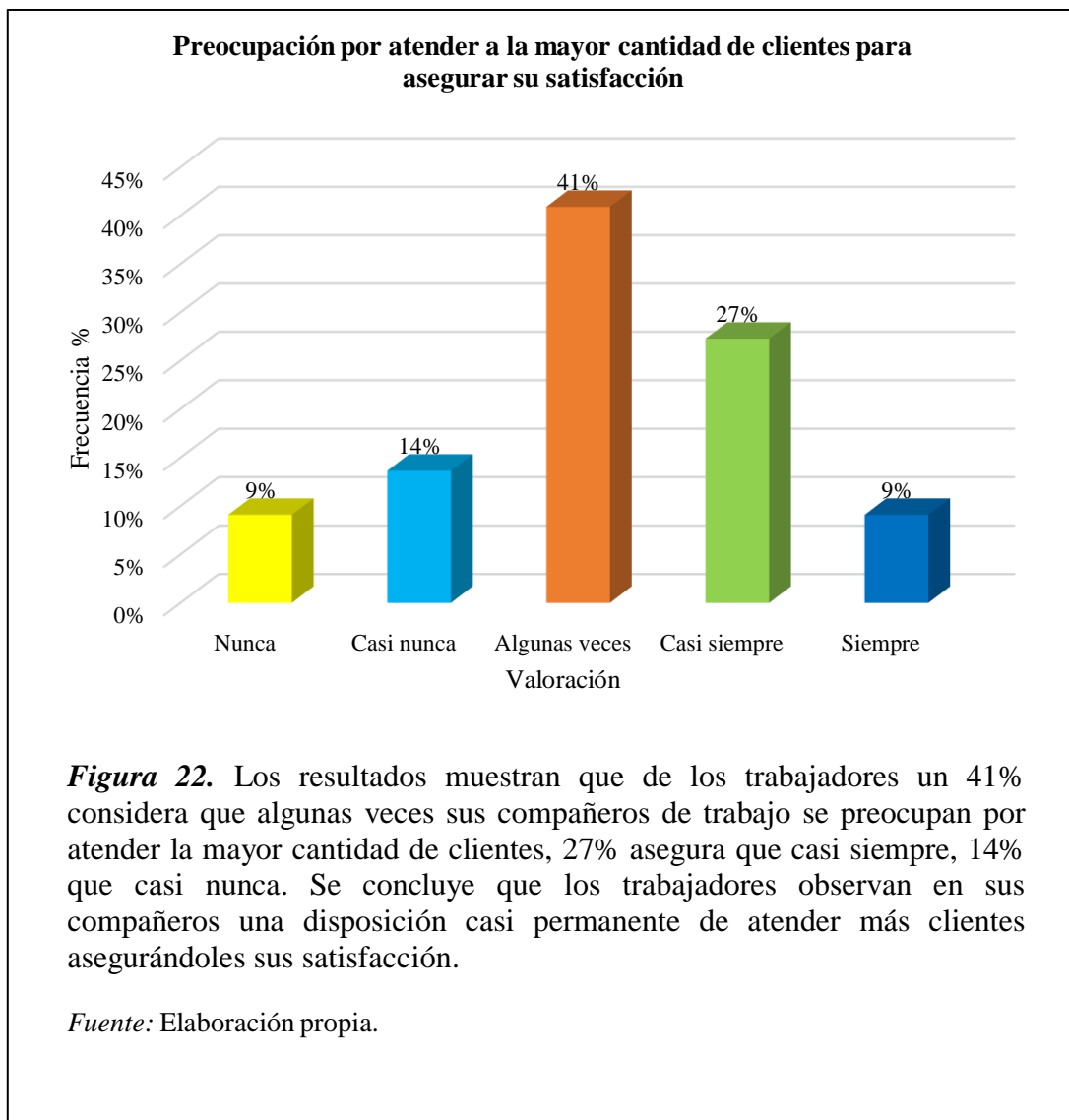
*Fuente:* Elaboración propia.

**Tabla 25**

*Preocupación por atender a la mayor cantidad de clientes para asegurar su satisfacción*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	9,1
Casi nunca	18	13,6
Algunas veces	54	40,9
Casi siempre	36	27,3
Siempre	12	9,1
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.



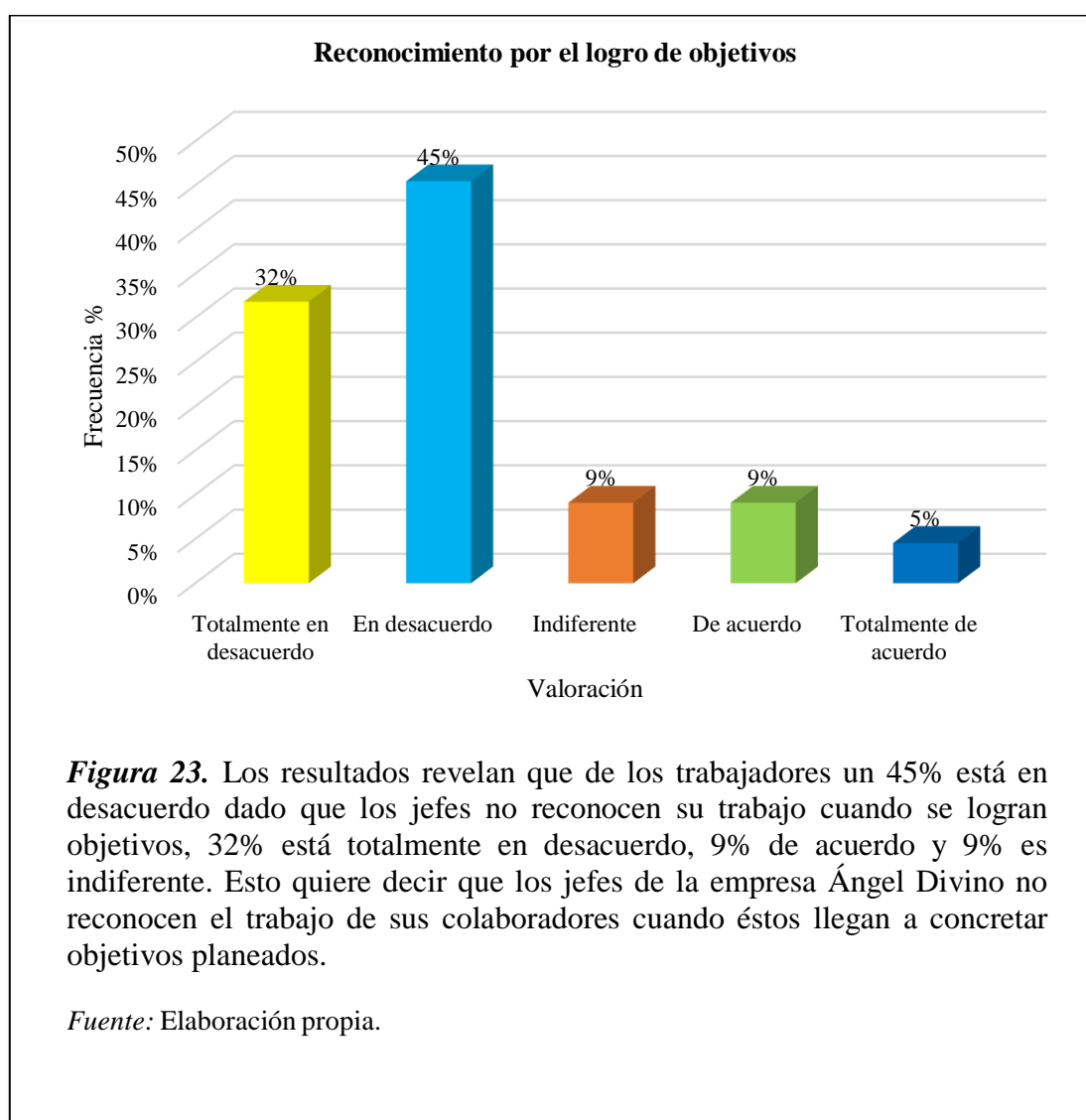


**Tabla 26**

*Reconocimiento por el logro de objetivos*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	42	31,8
En desacuerdo	60	45,5
Indiferente	12	9,1
De acuerdo	12	9,1
Totalmente de acuerdo	6	4,5
Total	132	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.

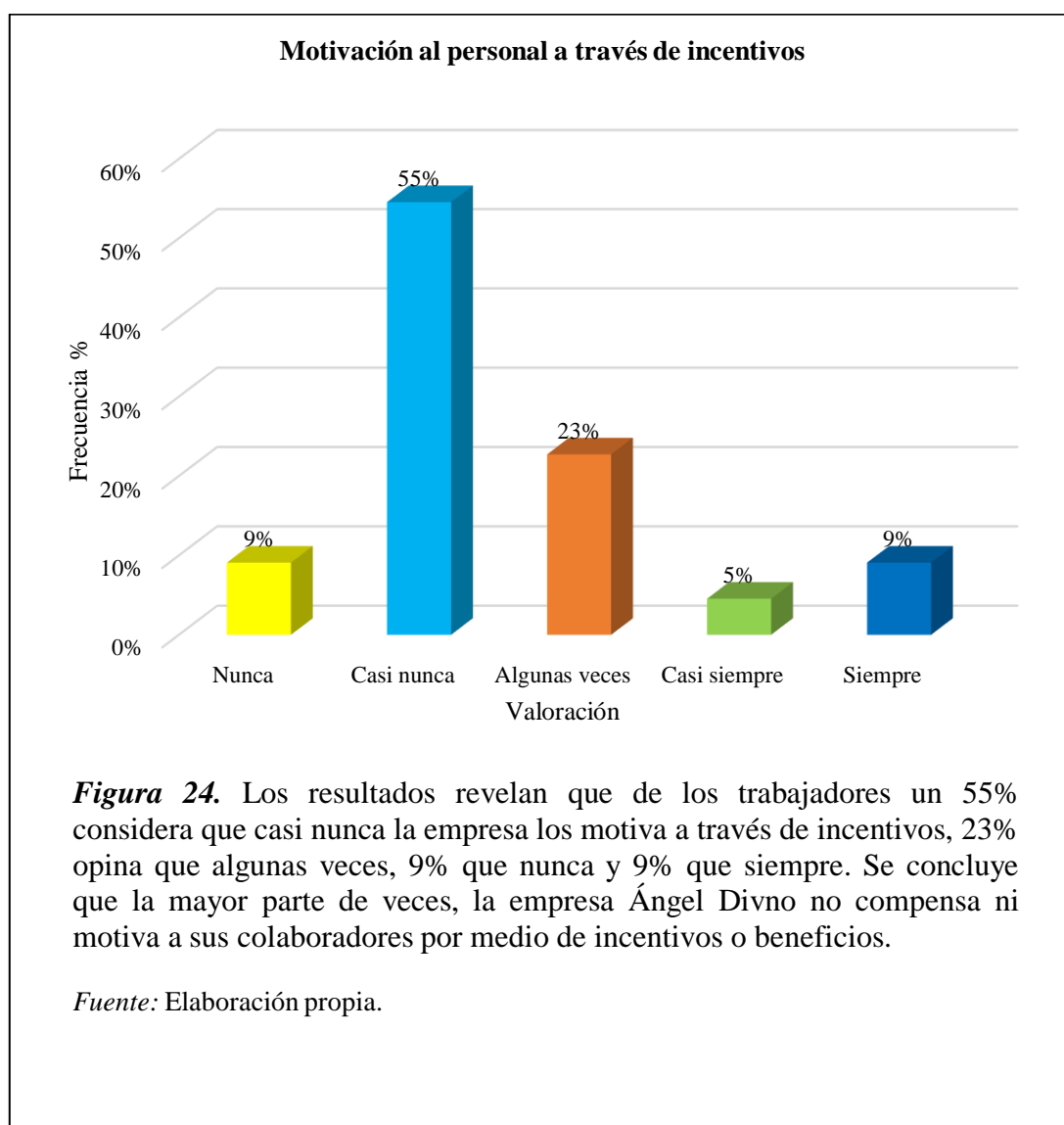


**Tabla 27**

*Motivación al personal a través de incentivos*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	9,1
Casi nunca	72	54,5
Algunas veces	30	22,7
Casi siempre	6	4,5
Siempre	12	9,1
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.

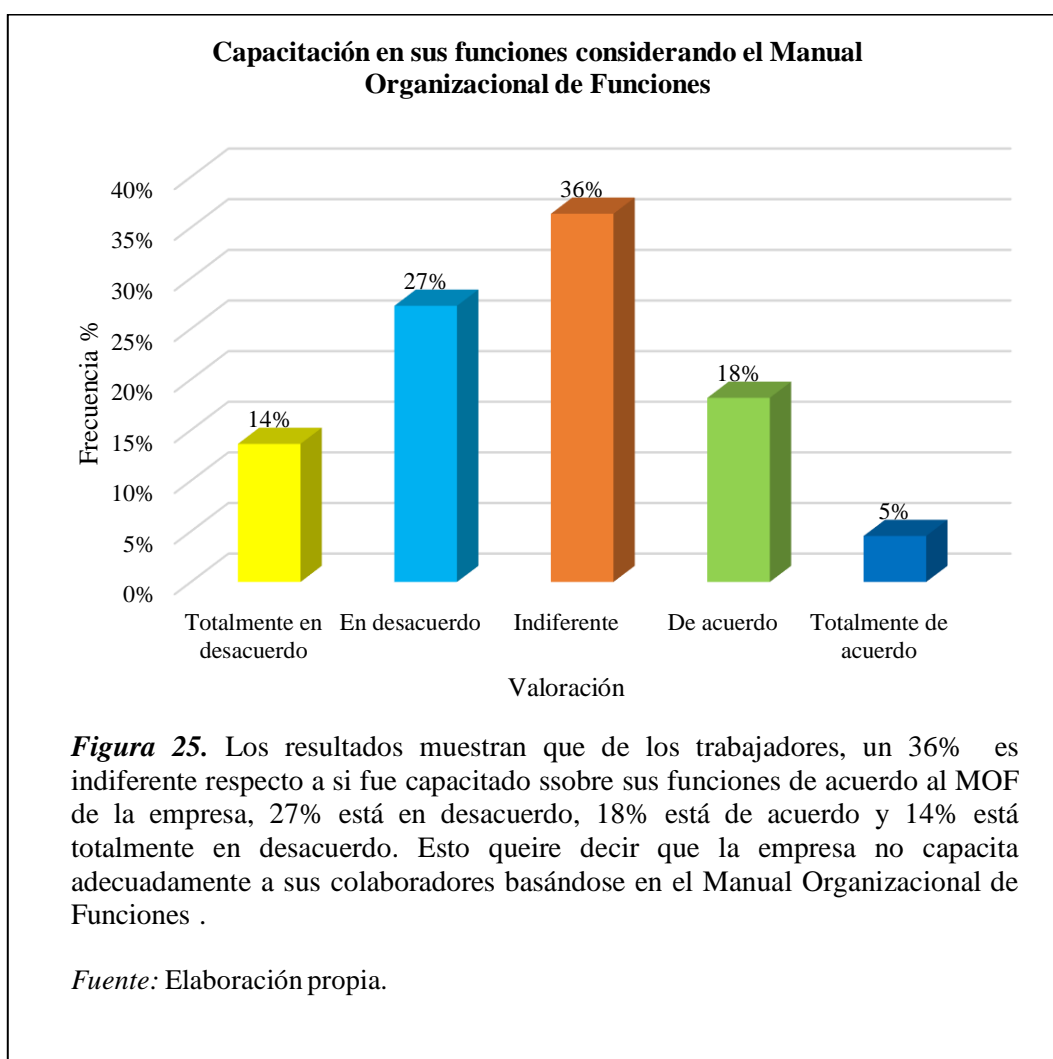


**Tabla 28**

*Capacitación en sus funciones considerando el Manual Organizacional de Funciones*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	13,6
En desacuerdo	36	27,3
Indiferente	48	36,4
De acuerdo	24	18,2
Totalmente de acuerdo	6	4,5
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.

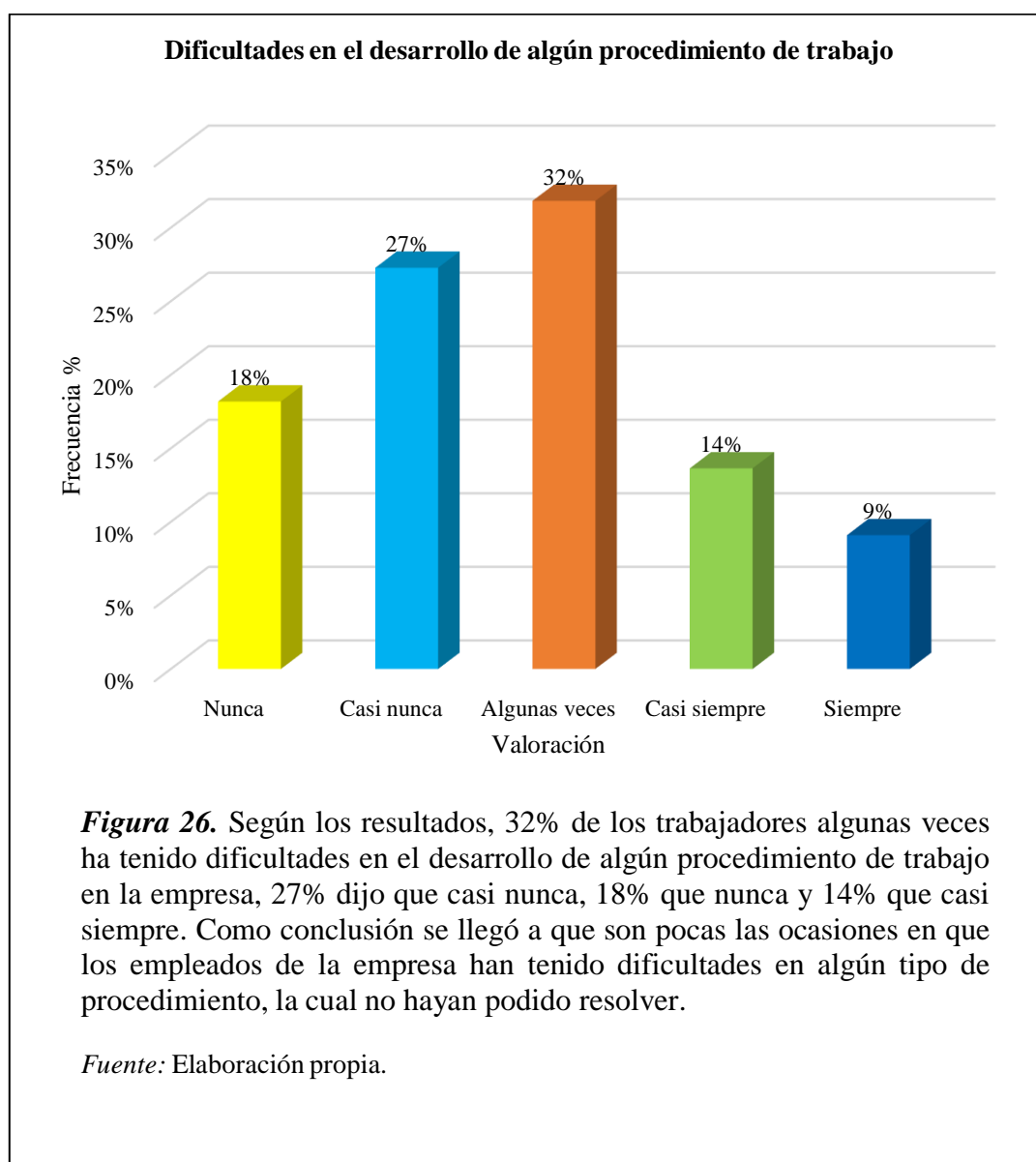


**Tabla 29**

*Dificultades en el desarrollo de algún procedimiento de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	24	18,2
Casi nunca	36	27,3
Algunas veces	42	31,8
Casi siempre	18	13,6
Siempre	12	9,1
Total	132	100,0

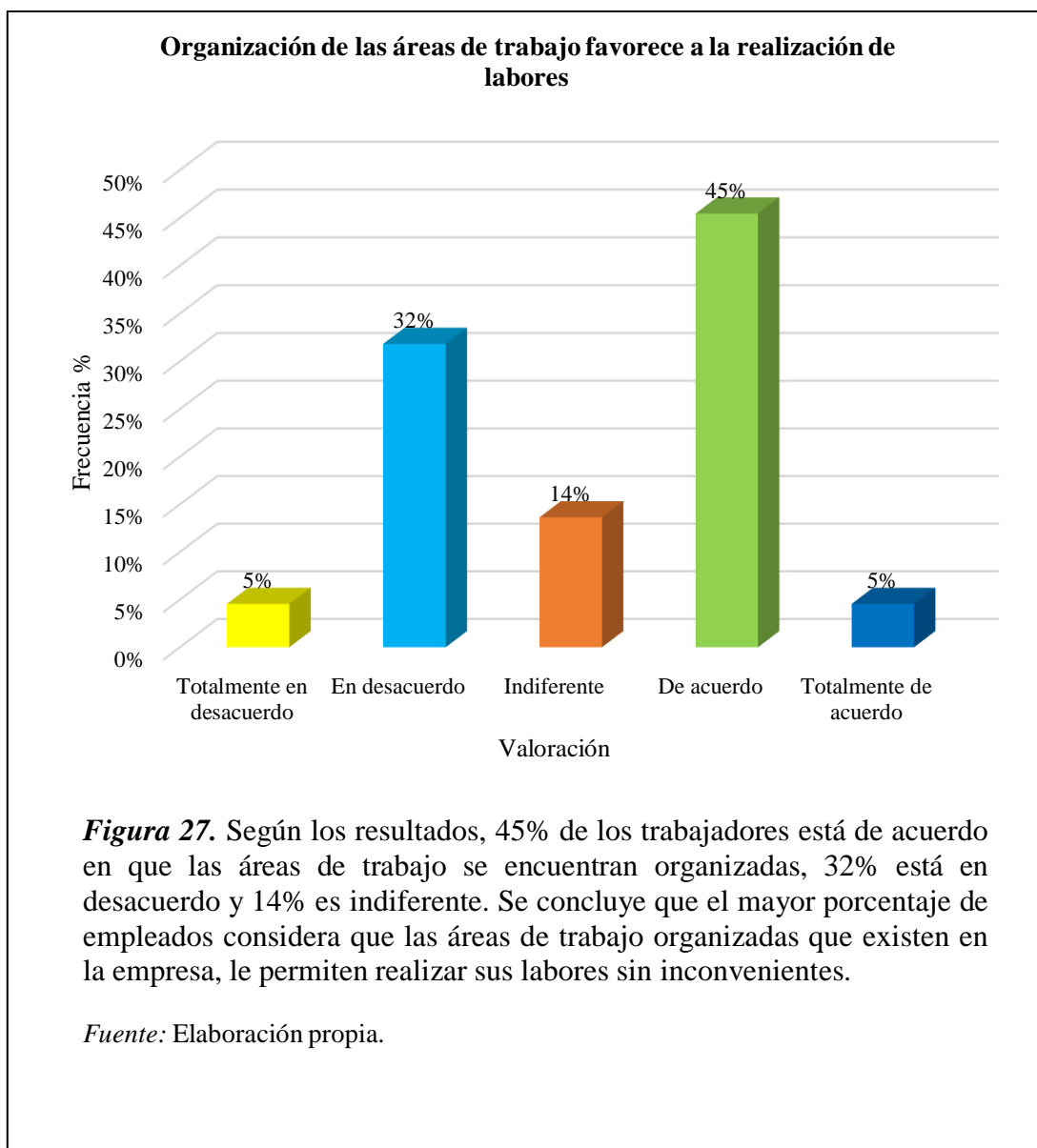
*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.



**Tabla 30**

*Organización de las áreas de trabajo favorece a la realización de labores*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	4,5
En desacuerdo	42	31,8
Indiferente	18	13,6
De acuerdo	60	45,5
Totalmente de acuerdo	6	4,5
Total	132	100,0

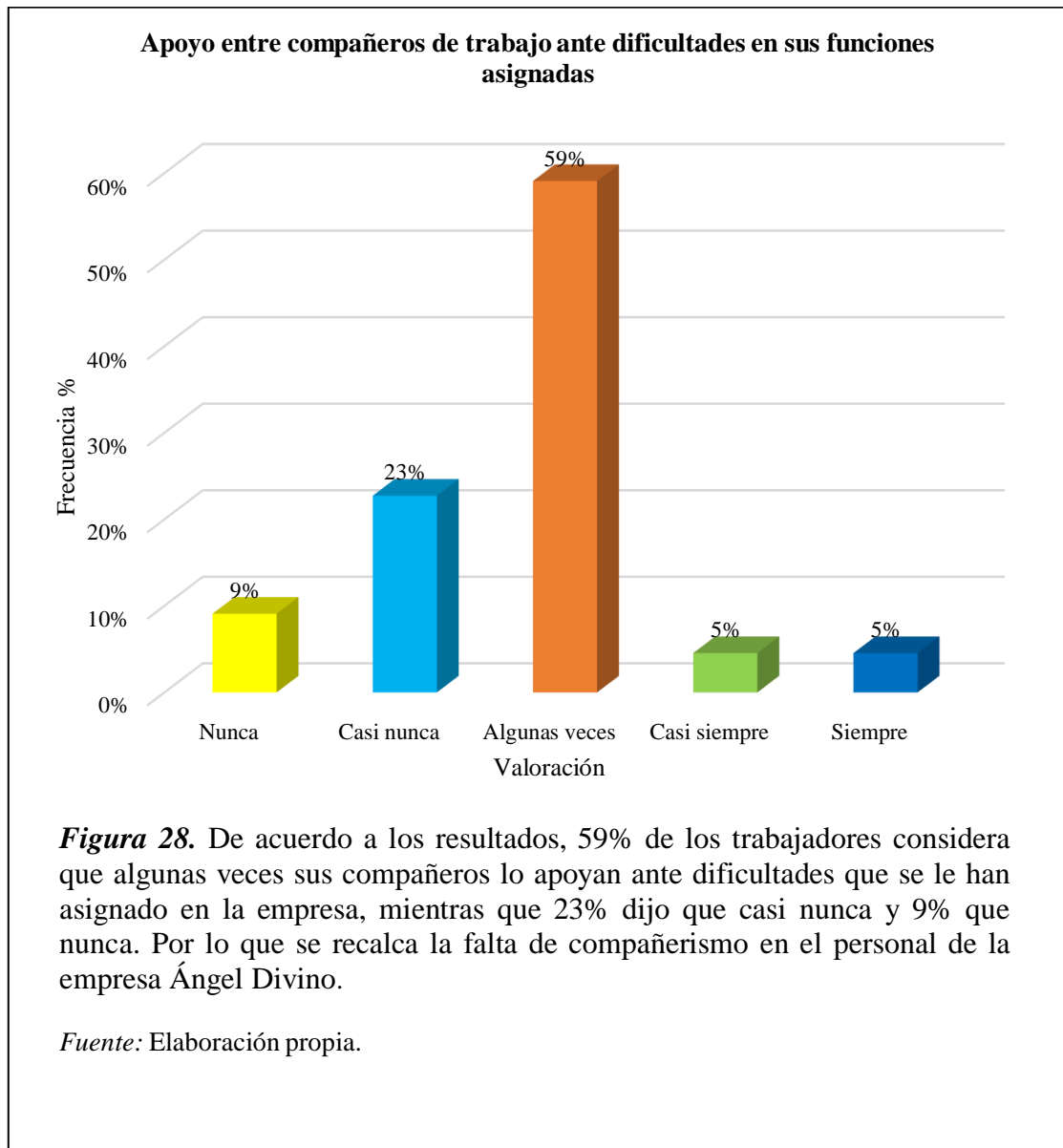


**Tabla 31**

*Apoyo entre compañeros de trabajo ante dificultades en sus funciones asignadas*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	9,1
Casi nunca	30	22,7
Algunas veces	78	59,1
Casi siempre	6	4,5
Siempre	6	4,5
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.

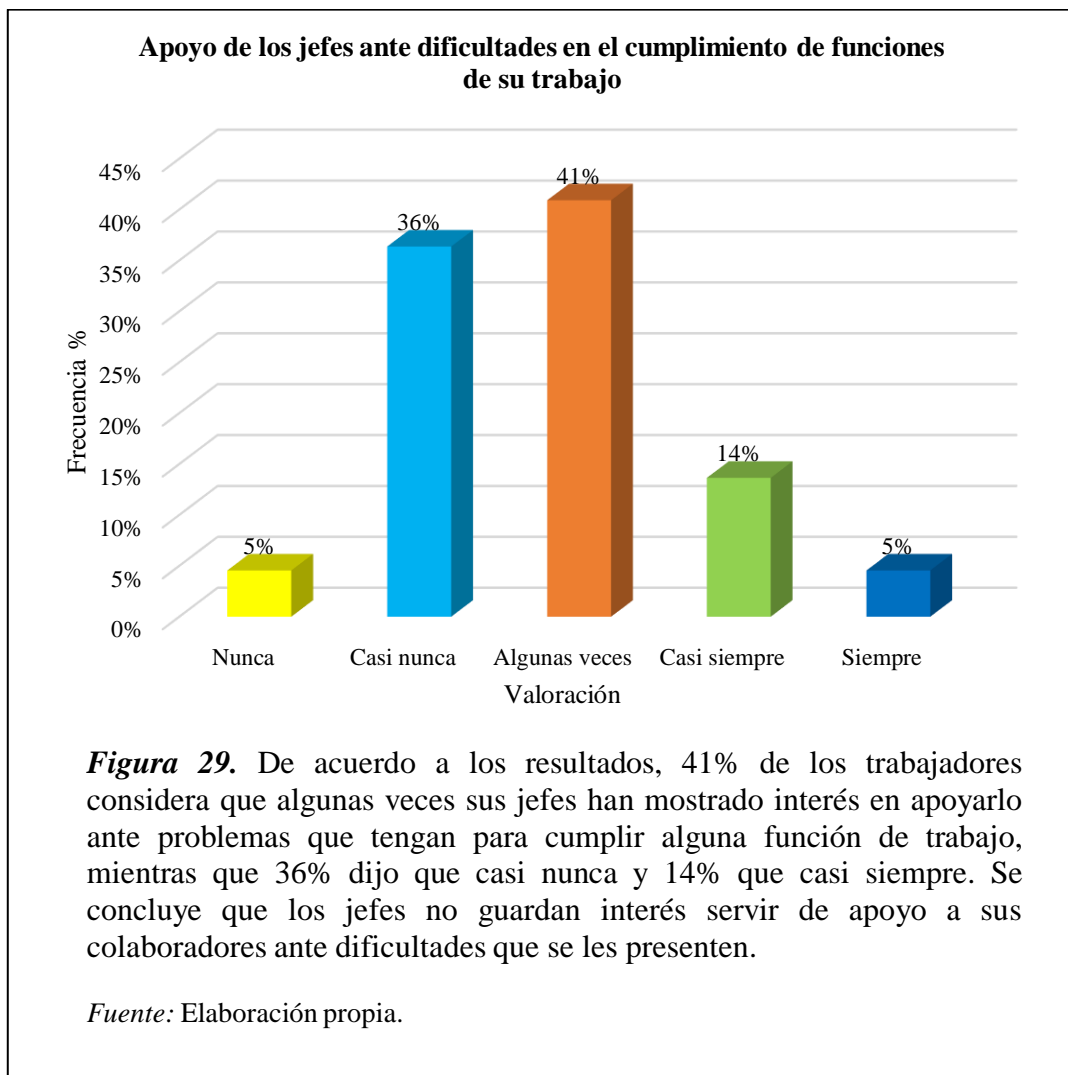


**Tabla 32**

*Apoyo de los jefes ante dificultades en el cumplimiento de funciones de su trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	4,5
Casi nunca	48	36,4
Algunas veces	54	40,9
Casi siempre	18	13,6
Siempre	6	4,5
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.

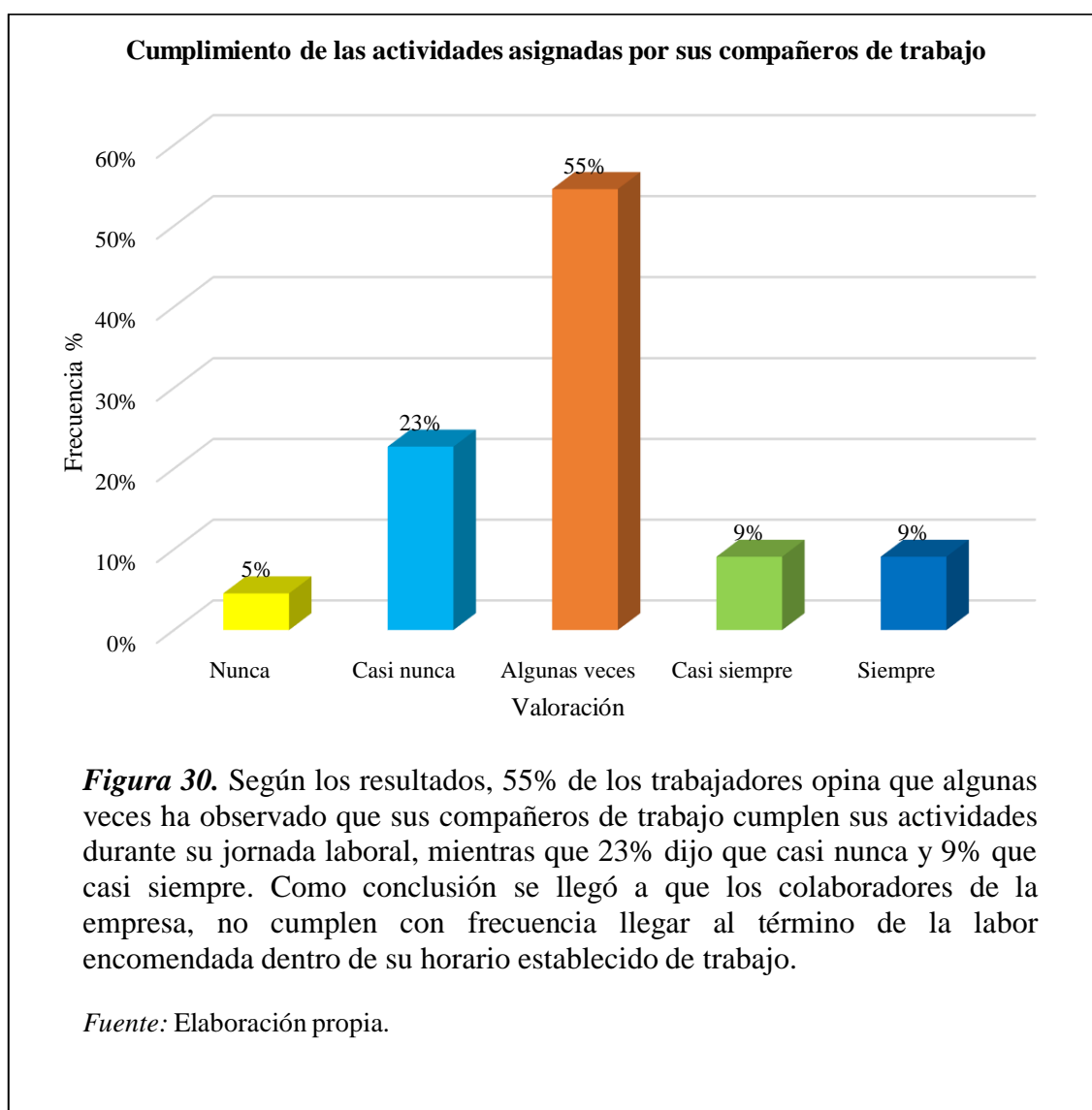


**Tabla 33**

*Cumplimiento de las actividades asignadas por sus compañeros de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	4,5
Casi nunca	30	22,7
Algunas veces	72	54,5
Casi siempre	12	9,1
Siempre	12	9,1
Total	132	100,0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa de transporte Ángel Divino S.A.- Chiclayo. Octubre, 2018.





### 3.2. Discusión

**Objetivo específico 1.** Analizar el nivel de empowerment de la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo S.A.C.

Se analizó el nivel de empowerment de la empresa transportes Ángel Divino S.A.C., dado que es importante conocer su situación actual en esta variable, porque así permitirá diseñar y aplicar las estrategias adecuadas para aumentar el nivel de confianza de los trabajadores en la organización y de esta manera poder obtener mejores resultados en la productividad de la empresa. La mayoría de trabajadores asegura no estar comprometidos con el logro de objetivos empresariales, por otro lado, un 45% indica que realiza sus actividades de manera autónoma, mientras que el 54% afirma que no tienen libertad de realizar sus funciones sin supervisión; la mitad de trabajadores considera que el ambiente laboral actual no facilita el desarrollo de actividades, de igual forma, la mayor parte considera que sus jefes no reconocen sus iniciativas, y por ende, no le es indiferente si se le asignan mayores responsabilidades. Los trabajadores manifiestan que el puesto de trabajo donde se encuentran no les permite sacar el máximo provecho a sus habilidades y que en ocasiones sus jefes los apoyan cuando se les asigna responsabilidades. También manifestaron que la empresa no reconoce la realización del trabajo eficiente, y que en la empresa no se promueve el trabajo en equipo, finalmente, un 41% indica que no pueden solucionar las inconvenientes presentados de manera independiente. De tal forma, que esto se ha originado, debido a las políticas ejercidas dentro de la empresa, las cuales no apuestan por el crecimiento profesional de sus colaboradores, ya que no practican acciones de aprendizaje continuo al personal. Por tal motivo, este resultado interesa a la empresa para el diseño de programas de capacitaciones en donde refuercen los conocimientos y habilidades del personal, y de esta manera mejorar los niveles de desempeño laboral. Estos resultados se asemejan a la investigación de Morales (2016), quien indica que el nivel de empoderamiento en los colaboradores de su empresa en estudio es limitado, los jefes tienen un concepto erróneo sobre la autoridad que adquiere cada uno de ellos dentro sus funciones y laborales que desempeñan en sus cargos, por lo que se determina el desconocimiento del empoderamiento como herramienta para la eficiencia en la toma de decisiones y actividades relevantes en la organización para la mejora en la productividad. Los resultados responden a la teoría de Luna (2016), quien indica que el empowerment o empoderamiento hace referencia a delegar autoridad y responsabilidad a los trabajadores, de forma que estos se sientan autónomos y

responsables de su trabajo, y en consecuencia de los resultados que producen, esto favorece que las personas tengan una mayor satisfacción y motivación por el trabajo, a la vez que aumenta su responsabilidad y compromiso, mejoran su creatividad, comunicación y capacidad de adaptación al cambio y, por último, incrementa también su entusiasmo y actitud positiva a la hora de desarrollar sus funciones. Se puede decir que el empowerment en la organización, se convierte en un factor primordial para que los trabajadores puedan incrementar su nivel de compromiso y mejorar los procesos y actividades que le fueron asignadas, esto es debido a que el trabajador además de sentirse satisfecho, tendrá la perspectiva de que forma parte de una organización que valora sus decisiones, por lo que su desempeño será idóneo.

**Objetivo específico 2.** Establecer los factores de la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo.

Al determinar el nivel de productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo se aprecia que, según los resultados, los trabajadores cumplen con las actividades que se les asigna dentro de sus horarios de trabajo, por otro lado el 41% indica que la carga de trabajo es muy fuerte para poder cumplirse a tiempo, el 46% de los trabajadores asevera que no se les asigna los recursos necesarios para que cumplan con su trabajo de manera eficiente, un 36% indica que sus compañeros de trabajo muestran preocupación en atender a la mayor cantidad de clientes para asegurar su satisfacción. Los trabajadores aseveran que los jefes no reconocen su trabajo cuando cumplen con los objetivos y tampoco se les motiva a través de incentivos; el 41% indica que no fue capacitado sobre sus funciones, el 45% indica que casi nunca ha tenido dificultades en el desarrollo de algún procedimiento de trabajo, el 37% que las áreas de trabajo no se encuentran organizadas de tal manera que las labores se puedan realizar sin ningún inconveniente, según el 32% sus compañeros no le apoyan en algún inconveniente, y según el 41% sus jefes no le apoyan cuando tienen inconvenientes. Por lo que, la empresa Ángel Divino posee un nivel regular bajo con respecto a la productividad, generado por la falta de organización de los directivos y colaboradores en función al desarrollo de actividades laborales, así mismo que no se cumplen los tiempos estimado debido a que la carga laboral es muy fuerte, además que la empresa no cuenta con los recursos y herramientas suficientes para el desarrollo efectivo de las labores ejercidos por los colaboradores. De tal manera que este resultado sirve a la empresa para establecer mejores condiciones de trabajo a al personal para mejorar su rendimiento laboral, además que

favorece el clima organizacional, generando un mejor ambiente entre jefes y trabajadores. Estos resultados se asemejan a la investigación de Odar (2014), quien indica que los colaboradores en su empresa en estudio, no tenían capacitaciones de manera frecuente, los procesos no eran específicos, el trabajo en equipo era casi inexistente, los jefes no sabían direccionar teniendo en cuenta el liderazgo, y el nivel de apoyo no era el adecuado. Los resultados responden a la teoría de Torres (2014) asevera, que al no presentar objetivos claros no se puede definir con exactitud una estrategia correcta. Existe directores generales que no permiten el involucramiento del personal para el desarrollo de acciones estratégicas, ya que poseen una mentalidad cerrada, creyendo que son los únicos que pueden desarrollar dicha capacidad. Sin embargo, actualmente es importante la participación de los colaboradores ante la aplicación de una estratégica, puesto a que permite a un largo plazo, fortalecer el nivel de compromiso del personal, convirtiendo a la estrategia un agente productivo, mejorando las probabilidades de la empresa de alcanzar el éxito.

**Objetivo 3.** Elaborar estrategias de empowerment para la mejora de la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo.

En relación este objetivo, se estableció las estrategias de empowerment en la empresa de transportes, lo que se ha realizado como producto de los resultados del estudio, enfocado en brindar una solución hacia la problemática del estudio, de esta manera se realiza un aporte para la mejora de la productividad en la empresa. De tal formal, este resultado es de utilidad para que la empresa empiece a enfocar esfuerzos en mejorar el Empowerment para incrementar la productividad. Los resultados se asemejan al estudio de López (2016), en su organización en estudio el empowerment influye directamente en la productividad laboral de los trabajadores ya que ellos poseen la facultad necesaria en sus áreas de trabajo, y esto hace que se sientan con mayor libertad para ejecutar sus funciones como mejor se sientan, el empoderamiento que se les delega a los colaboradores de la organización, es así como por medio de ello, su desempeño laboral mejora, y la productividad de cada colaborador como de la organización también se incrementa. Los resultados responden a la teoría de Pérez (2018) quien indica que el empowerment representa el orgullo percibido por los trabajadores de acuerdo a las actividades realizadas y saber lo significativo que son para la organización, así mismo la unidad es primordial entre los miembros porque va a permitir la consecución de las metas planteadas y por ende brindar al cliente un servicio más eficaz y eficiente.

**Objetivo general:** Proponer estrategias de empowerment para mejorar la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.

Se ha establecido el desarrollo de estrategias para el empowerment como desarrollar el nivel de compromiso organizacional con el objetivo de buscar permanencia de los trabajadores, también se ha planeado mejorar la motivación de los trabajadores con el objetivo de aumentar la identidad corporativa y su nivel de productividad, así también, se plantea delegar a los trabajadores responsabilidades para lograr un mayor involucramiento en la gestión de la empresa con el objetivo de crear empleados con mayor responsabilidad, además se establece un programa de capacitación basado en procesos de comunicación entre gerente y los responsables de la gestión del talento con sus colaboradores. Finalmente, lo que se espera como resultado de la implementación de las estrategias es mejorar la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C. lo cual se debe reflejar en un mejor desempeño, mejores resultados y una mayor efectividad en las actividades laborales. La situación se asemeja al de Arimacaña y Tello (2017) en su estudio sobre el empowerment y su influencia en el compromiso organizacional en una mediana empresa, determinando que el compromiso es un factor importante para lograr una mayor productividad en la empresa, lo cual debe ser incentivado y motivado para lograr los mejores resultados.

### **3.3. Aporte científico**

#### **Empowerment para la empresa Transportes Ángel Divino S.A.C**

##### **3.3.1. Introducción**

Empowerment se encuentra definido como la acción de delegar y confiar en todos los participantes de la organización y atribuirles el sentimiento de que son dueños de su propio trabajo dejando de lado las estructuras piramidales, en donde la toma de decisiones se hacía sólo en los altos niveles de la empresa.

Así mismo esta propuesta se basa en desarrollar un plan estratégico en aplicación sobre el Empowerment, como ya se conoce, este se considera una herramienta fundamental que sirve como apoyo a mejorar el desempeño del personal y la productividad de la empresa Transportes Ángel Divino S.A.C.

Mediante la problemática que existe en la empresa se ha determinado la importancia que presenta el Empowerment sobre el desenvolvimiento del colaborador en las actividades y funciones que este realiza dentro de la organización, lo cual influye en varios aspectos de la empresa, entre una de ellas es la productividad. En los últimos años, la empresa según estudio realizados no cuenta con un avance progresivo sobre el incremento de la productividad, por lo que es necesario aplicar actividades estratégicas para mejorar la productividad a través del desempeño del colaborador.

##### **3.3.2. Justificación**

La propuesta se justifica en base a la problemática que atraviesa empresa Transporte Ángel Divino, lo cual se define de suma importancia crear estrategias a través de la aplicación del Empowerment, ya que a través del desarrollo sobre el desempeño laboral radica la influencia sobre la productividad.

Actualmente la empresa no posee óptimos indicadores sobre la productividad, lo que ha ocasionado que perjudique otros aspectos de la empresa, por lo que, radica que una de las mejores herramientas que se necesita utilizar para mejorar es el Empowerment, en donde se establecerá estrategias para el desempeño del colaborador en las distintas áreas que ese pertenece y labora. Partiendo desde el desempeño laboral, los resultados posteriores serán efectivos, ya que de acuerdo a como se evalué el desenvolvimiento del colaborador y los resultados que ese arrojé, permitirá influenciar positivamente a la productividad.

### **3.3.3. Información general de la empresa**

La empresa Transportes Ángel Divino S.A.C se encuentra en el rubro de transporte de Pasajero, Taxi y Carga, se identifica con el RUC 20395419715. Así mismo se localizan en la Av. Jorge Chávez 1365 Urb. Campodónico, Chiclayo.

#### **Misión**

La empresa Transporte Ángel Divino S.A.C se dedica a ofrecer un servicio de transporte seguro y de calidad. Así mismo presenta un sistema de gestión de control en sus maquinarias, como también se encuentran a vanguardia en el servicio de transporte industrial de pasajeros, turismo, transporte de cargas y maquinarias.

#### **Visión**

La empresa Transporte Ángel Divino S.A.C, tienen como visión ser líderes y reconocidos en el mercado Lambayecano como una empresa de transporte de pasajeros, carga de excelencia a nivel regional, brindando un servicio de calidad y seguro en tus viajes.

### **3.3.4. Objetivos de la propuesta**

#### **Objetivo General**

Mejorar la productividad de los trabajadores de la empresa Transportes Ángel Divino a través del Empowerment.

#### **Objetivos Específicos**

Establecer dinámicas que permitan afianzar las relaciones de los colaboradores de la empresa Transporte Ángel Divino S.A.

Afianzar el compromiso del colaborador y la identidad corporativa para mejores resultados en la productividad.

Determinar las políticas organizacionales de la empresa Transporte Ángel Divino S.A.C en base a las funciones y perfiles del colaborador.

### 3.3.5. Desarrollo de estrategias

#### 3.3.5.1. Estrategia 1: Desarrollar niveles de compromiso en los colaboradores

Esta estrategia tiene como finalidad la búsqueda de permanencia entre los colaboradores de la empresa.

Las actividades que se desarrollaran es realizar dinámicas de confraternidad en la empresa, como por ejemplo la dinámica del “Best team”, que consta de la elaboración de dos tarjetas, una verde y una roja, en donde cada miembro escribirá 3 fortalezas en la tarjeta verde y 3 actitudes que debe tener el compañero en la tarjeta roja. Luego se juntan todas las tarjetas separándolas por cada color. De tal manera que se dividirá en equipo sobre lo real e ideal, lo cual permitirá estudiar las fortalezas y debilidades el equipo de trabajo. Como segunda actividad se tiene instaurar programas de reconocimiento y otorga premios, es importante resaltar las habilidades en el equipo colaborador, por el cual, si la empresa aplica reconocimiento, favorecerá al desempeño y desenvolvimiento del trabajador en base al área de trabajo que pertenezca.

Los resultados esperados es incrementar el compromiso en los colaboradores para la orientación sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos en la empresa.

**Tabla 34.**

*Desarrollar niveles de compromiso en los colaboradores.*

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>
Desarrollar niveles de compromiso en los colaboradores	Afianzar el compromiso del colaborador y la identidad corporativa para mejores resultados en la productividad.	Dinámicas de confraternidad en la empresa.  Instaurar programas de reconocimiento y otorga premios	Área de Recursos Humanos	S/. 800.00

*Fuente:* Elaboración propia

### 3.3.5.2. Estrategia 2: Mejorar la motivación de los trabajadores

Esta estrategia tiene como finalidad aumentar la identidad corporativa de los colaboradores y a su vez el nivel de productividad. de esta manera se conocerá las metas de los trabajadores dentro de la empresa.

Las actividades que se realizaran es el reconocimiento de las tareas, es decir, establecer en cada trabajador las funciones y tareas que se realizará, lo cual dependerá de los jefes de cada área, quienes establezcan constantemente a sus colaboradores las funciones que se realizarán cada mes de acuerdo a sus objetivos pactados. Segunda actividad, mejorar las condiciones de trabajo, ofreciendo herramientas necesarias para el correcto desempeño, por ejemplo, se tiene las capacitaciones sobre las herramientas o manuales de manejo, en donde se les facilitará el desarrollo sobre sus tareas laborales.

Los resultados esperados es poder contar con un personal motivado que sea productivo y beneficiosos en las actividades y programas de la empresa, con el propósito de fortalecer la identidad del colaborador mediante la motivación, mientras mejor se establezca cuáles son las actividades a realizar, el grado de desempeño será mejor y beneficiará a la productividad.

**Tabla 35.**

*Desarrollar niveles de compromiso en los colaboradores*

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>
Desarrollar niveles de compromiso en los colaboradores	Aumentar la identidad corporativa de los trabajadores y su nivel de productividad	Reconocimiento de tareas laborales.  Mejora de las condiciones de trabajo, ofreciendo las herramientas.	Área de Recursos Humanos	S/. 1600.00

*Fuente:* Elaboración propia.



### 3.3.5.3. Estrategia 3: Delegar a los trabajadores responsabilidades para que se sientan involucrados en la gestión de la empresa

Esta estrategia tiene como finalidad crear en los colaboradores un grado mayor de responsabilidad en base a las tareas y funciones que se plantean en la empresa.

Las actividades que se realizarán, la primera es, asignar las tareas importantes y toma de decisiones, esto consta de la distribución de funciones y actividades laborales de acuerdo al área que pertenezca, lo cual semanalmente deberán presentar un informe sobre lo realizado, de esta manera se disminuirá la carga laboral y se fomentará el trabajo en equipo. Como segunda actividad, se basa en la observación de los resultados de cada trabajador a través de un control sobre el desempeño y la productividad que generan, de esta manera se medirá el grado de satisfacción con las actividades laborales.

Los resultados esperados es generar una diversidad de tareas laborales en las áreas de la empresa, lo cual evitará la rutina laboral que disminuya a la responsabilidad y productividad en la empresa de Transporte Ángel Divino S.A.C.

**Tabla 36.**

*Delegar a los trabajadores responsabilidades para que se sientan involucrados en la gestión de la empresa.*

Estrategia	Objetivos	Actividades	Responsable	Presupuesto
Desarrollar niveles de compromiso en los colaboradores	Crear en los empleados un grado mayor de responsabilidad	Asignar tareas importantes y toma de decisiones  Observar los resultados de cada trabajador	Área de Recursos Humanos	S/. 500.00

*Fuente:* Elaboración propia.

### 3.3.5.4. Estrategia 4: Crear un programa de capacitación basado en procesos de comunicación entre los gerentes y los responsables de la Gestión de Talento humano y sus colaboradores

La estrategia tiene como finalidad mejorar la comunicación entre los colaboradores para el desarrollo de habilidades comunicativas.

Las actividades que se realizarán son, la primera, programaciones de reuniones para fortalecer las comunicaciones entre los colaboradores, se determinará los aciertos y desaciertos según los planes de trabajo de la empresa. Como segunda actividad se tiene realizar entrevista a los colaboradores en donde se detallará los temas sobre expectativas, preocupaciones y dificultades que se atraviesa al momento de laborar sus actividades. Tercera actividad, establecer políticas organizacionales, en donde se determinen las normas y funciones de la empresa y el perfil del colaborador.

Los resultados esperados, se basan en la satisfacción organizacional a través de los trabajadores, de acuerdo a las relaciones comunicativas planteadas para mejorar los espacios de comunicación dentro de la empresa.

**Tabla 37.**

*Crear un programa de capacitación basado en procesos de comunicación entre los gerentes y los responsables de la Gestión de Talento humano y sus colaboradores.*

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>
Crear un programa de capacitación basado en procesos de comunicación entre los gerentes y los responsables de la Gestión de Talento humano y sus colaboradores	Mejorar la comunicación que permitan desarrollar las habilidades de comunicación en los colaboradores.	Programar reuniones para fortalecer las comunicaciones  Realizar entrevistas  Establecer una política organizacional	Administrador y jefe de recursos humanos	S/. 1,000.00

*Fuente:* Elaboración propia.

### 3.3.6. Plan de Acción

**Tabla 38.**

*Desarrollo de estrategias de empowerment*

Estrategia	Objetivos	Tácticas	Acciones	Resultados	Métricas	Responsable	Costos
Desarrollar niveles de compromiso en los colaboradores	Buscar la permanencia de los trabajadores en la empresa	Comprometer a los trabajadores con la empresa en la que laboran	Realizar dinámicas de confraternidad en la empresa Instaurar programas de reconocimiento y otorga premios	Mayor compromiso que lleve a los colaboradores a estar orientados a cumplir los objetivos de la empresa	Tiempo de permanencia del personal en la empresa	Área de Recursos Humanos	S/. 800.00
Mejorar la motivación de los trabajadores	Aumentar la identidad corporativa de los trabajadores y su nivel de productividad	Conocer las metas de los trabajadores, si es posible, tanto laborales como personales	Reconocer las tareas correctamente realizadas. Mejora de las condiciones de trabajo, ofreciendo las herramientas necesarias para el desempeño.	Contar con personal motivado que sea productivo y beneficioso para la empresa	Incremento de trabajadores satisfechos, eficientes en su labor	Área de Recursos Humanos	S/.1,600.00

Delegar a los trabajadores responsabilidades para que se sientan involucrados en la gestión de la empresa	Crear en los empleados un grado mayor de responsabilidad	Otorgar funciones, tareas y responsabilidades que los trabajadores tomen como un reto	Asignar tareas importantes y toma de decisiones  Observar los resultados de cada trabajador	Mayor diversidad de tareas en los puestos laborales, evitando la rutina que disminuya la responsabilidad y productividad	Contabilizar las tareas encomendadas que han sido realizadas efectivamente	Área de Recursos Humanos	S/. 500.00
Crear un programa de capacitación basado en procesos de comunicación entre los gerentes y los responsables de la Gestión de Talento humano y sus colaboradores	Mejorar la comunicación que permitan desarrollar las habilidades de comunicación entre los miembros de la empresa	Desarrollar habilidades de comunicación entre los integrantes de la organización	Programar reuniones para fortalecer las comunicaciones con los trabajadores Realizar entrevistas para obtener información valiosa de sus expectativas, preocupaciones y dificultades en el trabajo Establecer una política organizacional	Mejora en las relaciones de comunicación de la empresa, con un clima laboral agradable	Trabajadores más satisfechos en la organización	Administración y Área de Recursos Humanos	S/. 1,000.00
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>							<b>S/. 3,900.00</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

La inversión de S/ 3,900.00 debe ser asumida por la empresa, si en esta se tome la decisión de implementar cada una de las estrategias.

### **3.3.7. Control y supervisión**

La propuesta establecida para la medición sobre la efectividad en sus estrategias en base a la productividad de la empresa, se desarrollará bajo un control constante a través de los responsables de la empresa, con la finalidad de obtener mejores resultados a favor del incremento productivo de la empresa Transporte Ángel Divino S.A.C.

En la primera estrategia sobre el desarrollo de niveles de compromiso en los colaboradores, este se medirá mediante el desarrollo sobre la capacidad de respuesta ante cualquier problema que puede ocurrir en la empresa, así como también se medirá bajo las actitudes y el desempeño en las funciones del área de trabajo que pertenece a través de la atención al cliente en la disminución de reclamos.

En la segunda estrategia, sobre mejorar la motivación de los trabajadores, se controlará a través del incremento de ventas que se genere en la empresa Transporte Ángel Divino S.A.C por parte de los colaboradores del área de ventas, ya que mientras mayor sea la motivación laboral en los colaboradores el rendimiento y motivación de los mismo incrementará, favoreciendo a la empresa en la productividad.

En la tercera actividad, sobre delegar responsabilidades en los involucrados de la gestión de la empresa, se controlará a través de la elaboración del diagrama de Gantt o informes quincenales en donde se medirá el cumplimiento y el desarrollo de cada actividad laborales, y si estas se han realizado de manera correcta para el funcionamiento de la empresa.

En la cuarta estrategia, sobre crear un programa de capacitación basado en los procesos de comunicación, esta se controlará a través del cumplimiento de las labores que realizan los colaboradores, así mismo se medirá en base, si la empresa respeta el perfil definido sobre el colaborador de acuerdo a las funciones de la empresa. Por último, la empresa debe establecer el cumplimiento de las políticas organizaciones en los colaboradores lo cual se observará de acuerdo al desarrollo de sus funciones y la identificación con la empresa.

En la quinta estrategia, sobre capacitar a los directivos en los procesos de selección e inducción y evaluación del desempeño del personal, se medirá mediante el

rendimiento del personal en sus funciones, así como también se controlará a través de la atención brindada según las políticas sobre gestión del talento humano.

### 3.3.8. Costo/Beneficio – Recuperación de la inversión

**Tabla 39.**

*Proyección de ingresos, con el método de regresión lineal*

<b>VENTAS</b>				
<b>MES/2018</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>PERIODO</b>	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>X*Y</b>
	<b>(S./mes aprox.)</b>			
Diciembre	S/. 300,320.00	1	1	300320
Enero	S/. 300,330.00	2	4	600660
Febrero	S/. 300,230.00	3	9	900690
Marzo	S/. 300,220.00	4	16	1200880
Abril	S/. 300,445.00	5	25	1502225
Mayo	S/. 300,440.00	6	36	1802640
Junio	S/. 300,550.00	7	49	2103850
Julio	S/. 300,440.00	8	64	2403520
Agosto	S/. 300,450.00	9	81	2704050
Setiembre	S/. 300,470.00	10	100	3004700
	<b>S/. 3,003,895.00</b>	<b>55</b>	<b>385</b>	<b>300320</b>
<b>TOTALES</b>	$\sum Y =$ <b>3,003,895.00</b>	$\sum X = 55$	$\sum X^2 = 385$	$\sum X*Y =$ <b>300320</b>

*Fuente:* Elaboración propia

La tabla muestra el método de regresión lineal, la cual permite hacer proyecciones de datos, en este caso de los ingresos mensuales de la empresa para proyectar los periodos posteriores al periodo 10 tal como se indica en la tabla.

Luego de la aplicación del método de regresión lineal se ha proyectado los datos tanto de los ingresos como de los egresos para determinar el promedio de ingresos mensual y así determinar el periodo de recuperación de la inversión.

**Tabla 40.***Recuperación de la inversión*

Periodo/mes	Promedio de ingresos	Promedio de egresos mensual	Total de ingreso aproximado	Diferencia de ingresos	
1	S/. 300,320.00	S/. 255,272.00	S/. 45,048.00		
2	S/. 300,330.00	S/. 255,280.50	S/. 45,049.50		
3	S/. 300,230.00	S/. 255,195.50	S/. 45,034.50		
4	S/. 300,220.00	S/. 255,187.00	S/. 45,033.00	Promedio de ingresos para la repartición de socios	
5	S/. 300,445.00	S/. 255,378.25	S/. 45,066.75		
6	S/. 300,440.00	S/. 255,374.00	S/. 45,066.00		
7	S/. 300,550.00	S/. 255,467.50	S/. 45,082.50		
8	S/. 300,440.00	S/. 255,374.00	S/. 45,066.00		
9	S/. 300,450.00	S/. 255,382.50	S/. 45,067.50		
10	S/. 300,470.00	S/. 255,399.50	S/. 45,070.50		<b>S/. 45,058.43</b>
11	S/. 300,530.33	S/. 254,549.19	S/. 45,981.14		S/. 922.72
12	S/. 300,555.94	S/. 254,570.88	S/. 45,985.06		S/. 926.63
13	S/. 300,581.55	S/. 254,592.57	S/. 45,988.98		S/. 930.55
14	S/. 300,607.15	S/. 254,614.26	S/. 45,992.89	S/. 934.47	
15	S/. 300,632.76	S/. 254,635.95	S/. 45,996.81	S/. 938.39	

Fuente: Elaboración propia

En la primera sección de la tabla se muestra los datos de diez periodos referida a los ingresos y los egresos, de los cuales se ha determinado un ingreso mensual promedio de S/. 45,058.43; cifra base para el desarrollo del periodo de recuperación de la inversión. En este caso se establece que la inversión se va a recuperar luego de cinco periodos.

**Tabla 41.***Beneficio obtenido a partir del periodo 11*

Periodo	Ingresos
T11	S/. 922.72
T12	S/. 926.63
T13	S/. 930.55
T14	S/. 934.47
T15	S/. 938.39

Fuente: Elaboración propia

Se muestra la diferencia de ingresos estimada a partir del periodo 11 según la diferencia con el promedio de ingresos mensual.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Se analizó el nivel de empowerment de la empresa de transporte concluye que las políticas de desarrollo laboral implantadas no permiten que los trabajadores crezcan profesionalmente, dado que la empresa no se preocupa por su aprendizaje continuo, por ende, éstos no se encuentran comprometidos con el logro de objetivos ni motivado con la asignación de responsabilidades. La empresa no reconoce las iniciativas presentadas ni fomenta el trabajo en equipo, asimismo no se le brinda al personal de autonomía en la realización de sus funciones, ni en la solución de inconvenientes presentados. El ambiente laboral no propicia el desarrollo de actividades.

Se estableció los factores de la productividad en la empresa de transporte, concluyendo que la carga de trabajo es muy fuerte para algunos trabajadores (41%) por lo que no logran cumplir con todas sus actividades dentro de su horario de trabajo, además, no se asignan los recursos necesarios para que el trabajador cumpla con el trabajo según lo programado (36%), asimismo, en la empresa no se reconoce el logro de objetivos (77%), y se carece de capacitaciones frecuentes para todo el personal (41%), y finalmente se presenta una desorganización lo que dificulta el buen trabajo en la organización (37%).

Se ha elaborado las estrategias de empowerment con la finalidad de brindar un aporte a la mejora de la productividad, mismas que se centran en desarrollar niveles de compromiso en los colaboradores, mejorar la motivación de los trabajadores, delegar a los trabajadores responsabilidades para que se sientan involucrados en la gestión de la empresa, y crear un programa de capacitación basado en procesos de comunicación entre los gerentes y los responsables de la Gestión de Talento humano y sus colaboradores.



## **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda al gerente de la empresa transporte empiece a tomarle una mayor importancia al empowerment en los trabajadores, debido a que le permitirá, que estos se sientan valorados en la organización, además de realizar sus funciones de una manera cómoda, les permitirá que los procesos sean eficientes, la toma de decisiones idóneas y el incremento de la productividad de los trabajadores.

Se recomienda al gerente de la empresa de transporte realice capacitaciones de manera frecuente a los trabajadores respecto a sus funciones, comunicación asertiva, y eficiencia, así como también en el caso de los jefes, en liderazgo, de esta manera los jefes por medio del liderazgo podrán direccionar a los trabajadores al incremento de su productividad.

Se recomienda al gerente de la empresa de transporte implemente las estrategias de empowerment que se han desarrollado, para que de esta manera siguiendo cada una de las estrategias planteadas, pueda incrementar la productividad por medio del uso adecuado del empowerment.

## REFERENCIAS

- Acuña, Y., & Ventura, C. (2016). *Propuesta de mejora del nivel de compromiso de los trabajadores en la empresa "Cerámicos Lambayeque" (Tesis de pregrado)*. . Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/710/1/TL\\_AcunaCruzYoselin\\_VenturaInonanCintya.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/710/1/TL_AcunaCruzYoselin_VenturaInonanCintya.pdf)
- Aimacaña, A., & Tello, M. (2017). *Estrategias gerenciales en la educación básica y participación de madres y padres*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/3778>
- Arbulú, 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*. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1157>
- Arimacaña, A., & Tello, M. (2017). *Empowerment y su influencia en el compromiso organizacional en una mediana empresa: caso Industria Inplastico (Tesis de pregrado)*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Cotopaxi: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3778/1/T-UTC-0225.pdf>
- Aular, M. (2018). *Empowerment: el empoderamiento en las organizaciones*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/empowerment-el-empoderamiento-en-las-organizaciones/>
- Banda, A., & Morales, M. (2017). Empoderamiento psicológico: un modelo sistémico con componentes individuales y comunitarios. *Revista de Psicología*, 3-20.
- Cabrera, K., & Rodríguez, S. (2017). *EMPOWERMENT Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CORPORACIÓN HERRERA S.A.C CHICLAYO 2016*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4855>
- Casemore, S. (2017). *Empoderamiento operativo: colaborar, innovar y participar para ganarle a la competencia*. Miami: McGraw Hill Professional.
- Castro, Y. (2018). *Empowerment como una herramienta de mejora en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de RR.HH de la Empresa Agropucalá S.A.A., Pucalá 2017*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4590>

- Castro, Y., & Núñez, V. (2018). *Empowrment como una herramienta de mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de R.R.H.H de la empresa Agropucalá*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4590/Castro%20Rojas%20-%20N%C3%BA%3%B1ez%20Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cordova, V., & León, Z. (2017). *Empowerment y la toma de decisiones en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas Agencia Cusco 2016*. Universidad Andina del Cusco, Cusco. Obtenido de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/781/3/Vanessa\\_Zack\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/781/3/Vanessa_Zack_Tesis_bachiller_2017.pdf)
- Coremberg, A. (2016). *Fuentes del crecimiento y productividad*. Madrid: Esic Editorial.
- Cornejo, V. (2016). *Del empowerment al outsourcing como estrategia de crecimiento*. Universidad Alas Peruanas, Lima. Recuperado el 21 de mayo de 2018, de [http://www.uap.edu.pe/Investigaciones/Esp/Revista\\_07\\_Esp\\_03.pdf](http://www.uap.edu.pe/Investigaciones/Esp/Revista_07_Esp_03.pdf)
- Costa, M. (2018). *Introducción a la economía laboral*. Barcelona: UT Ediciones.
- Fernandez , V. (19 de Noviembre de 2015). Empowerment. Recuperado el 21 de Mayo de 2018, de [DOrganizacional en Perú: http://dorganizacionaluni.blogspot.pe/2014/11/empowerment.html](http://dorganizacionaluni.blogspot.pe/2014/11/empowerment.html)
- Flores , M. (16 de Mazo de 2013). *Entrepreneur*. Recuperado el 20 de Abril de 2018, de [Cómo hacer empowerment en tu empresa: https://www.entrepreneur.com/article/264077](https://www.entrepreneur.com/article/264077)
- Flores, D. (2017). *El empowerment y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., en el distrito de Comas, año 2017*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13871/Flores\\_QDR.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13871/Flores_QDR.pdf?sequence=1)
- Gestión. (2016). *Lo que están haciendo las compañías peruanas para ser más competitivas*. Recuperado el 20 de abril de 2018, de <https://gestion.pe/economia/empresas/haciendo-companias-peruanas-competitivas-108146>

- Ghezzi, P. (2017). *Diario Gestión*. Recuperado el 20 de Abril de 2018, de <https://gestion.pe/economia/productividad-economia-peruana-sectores-potencial-153397>
- Gómez, L. (2017). *Retribucion de personal*. Madrid: Elearning Ediciones.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill Ediciones.
- Jiménez, F. (2016). *Oportunidades: emprendimiento verde, social y tecnológico*. ESIC Editorial.
- López, A. (2016). *Propuesta de estrategias gerenciales para la gestión de talento humano*. Obtenido de <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/2366>
- Luna, A. (2016). *Proceso Administrativo*. Mexico: Editorial patria.
- Malpartida, C. (2016). *Empowerment y desempeño laboral en la tienda comercial Rivera del Distrito de Huanuco, 2016*. Universidad de Huanuco, Huanuco. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/316738874/TESIS-II-EMPOWERMENT-Y-EL-DESEMPENO-LABORAL-EN-LA-TIENDA-COMERCIAL-RIVERA-HUANUCO-2016>
- Menur, L. (2016). *Productividad. Consejos y atajos de productividad para personas ocupadas*. Madrid: Babelcube, Inc.
- Morales, E. (2016). *Empoderamiento y desempeño laboral*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/06/14/Morales-Edswin.pdf>
- Nachtigall, P. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa: Cómo desarrollar un liderazgo óptimo*. Ediciones Granica.
- Navarrete, P. (2018). *El empowerment como herramienta administrativa para el logro satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños, Puente Piedra en el año 2017*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14317?show=full>

- Nemur, L. (2016). *Productividad: Consejos y atajos de productividad para personas ocupadas*. Barcelona: Babelcube.
- OECD. (2016). *Fomentando un Crecimiento Inclusivo de la Productividad en América Latina*. OECD Publishing.
- Ordoñez, M. (2017). *La medición de la productividad del valor agregado*. Costa Rica: TEC Empresarial.
- Palomino, M. (2016). *el empowerment y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Fundimet S.A.C- San Martín de Porres*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2596/Palomino\\_GMB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2596/Palomino_GMB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Patilla, J. (2016). *Empowerment y la toma de decisiones en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas Agencia Cusco 2016*. Universidad Continental, Huancayo. Obtenido de [http://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/3378/1/INV\\_FCE\\_308\\_TE\\_Patilla\\_Aguirre\\_2017.pdf](http://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/3378/1/INV_FCE_308_TE_Patilla_Aguirre_2017.pdf)
- Perez, E. (2018). *Comportamiento humano y habilidades directivas*. Madrid: Editorial Universitaria Ramon Areces.
- Pinedo, L. (2017). *Personalidad para una mejor productividad en las organizaciones*. México: P y V Editores.
- Prado, M. (2018). *Introducción a la economía laboral*. Barcelona: UT Ediciones.
- Prado, M. (2018). *Introducción a la economía laboral*. Barcelona: UT Ediciones.
- Prieto, J. (2016). *Gerencia proactiva*. Bogota : ECOE.
- Reina, R. (2016). *Productividad de recursos humanos, innovación de producto y*.
- Rimarachi, B. (2018). *TIPOS DE LIDERAZGO Y EMPOWERMENT EN JEFES DE EMPRESAS DE MOLINERAS DE LA CIUDAD DE CHICLAYO 2018*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/6350>
- Ríos, P. (2015). *El empowerment organizacional: revisión de modelos teóricos y su*. Madrid: ESIC.

- Rivera, L. (2017). *Diseño y aplicación de un programa motivacional para mejorar el clima laboral en la Empresa Supermercados El Super S.A.C. Pimentel. año 2017.* Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4604>
- Ruiz, W. (2015). *Liderazgo y Empoderamiento Directivo en Instituciones Educativas de Chiclayo (Tesis de pregrado).* Obtenido de Reositorio Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: [http://repositorio.usat.edu.pe/bitstream/usat/169/1/Educare\\_Vol5\\_n2\\_3.pdf](http://repositorio.usat.edu.pe/bitstream/usat/169/1/Educare_Vol5_n2_3.pdf)
- Sánchez, P. (2016). *Empowerment como recurso para potencializar el desarrollo efectivo de los programas de responsabilidad social empresarial.* Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10568/1/Tesis\\_Petter%20Sanchez\\_RSE%20y%20Empowerment.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10568/1/Tesis_Petter%20Sanchez_RSE%20y%20Empowerment.pdf)
- Suarez, H. (2017). *Empowerment como estrategia gerencial para mejorar la efectividad laboral.* Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/336610820\\_Empowerment\\_como\\_estrategia\\_gerencial\\_para\\_mejorar\\_la\\_efectividad\\_laboral](https://www.researchgate.net/publication/336610820_Empowerment_como_estrategia_gerencial_para_mejorar_la_efectividad_laboral)
- Taype, M. (2018). *Empowerment: Un nuevo reto de la Gerencia.* Obtenido de <https://degerencia.com/articulo/empowerment-un-nuevo-reto-de-la-gerencia/>
- Tesselar. (2018). *¿Cómo afecta la falta de productividad a una empresa?* Obtenido de Tesselar: <https://www.tesselar.mx/como-afecta-la-falta-de-productividad-a-una-empresa/>
- Tisza, N. (2014). *Empowerment y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Imaging Perú S.A.C, distrito del Callao, año 2014.* Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2714/Tisza\\_BNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2714/Tisza_BNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tokman, V. (2016). *Productividad y empleo en la apertura económica.* México: Interamericana Editores.
- Torres, G. (2018). *El empoderamiento del personal administrativo y trabajadores como herramienta en el desarrollo organizacional de la universidad técnica de Abanto.*

- Obtenido de  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28327/1/48%20GTH.pdf>
- Torres, Z. (2018). *Administracion estrategica*. Mexico: G. Editorial Patria.
- Valda, J. (2016). Grandes Pymes. Recuperado el 20 de Abril de 2018, de Empowerment:  
<http://www.grandespymes.com.ar/2012/11/12/empowerment/>
- Vasquez, E. (2016). *Propuesta para incrementar la productividad en empresas del área Metropolitana en función del clima organizacional*. Instituto Politecnico Nacional, Mexico. Obtenido de  
<http://148.204.210.201/tesis/1457542661891TESISBORRADOR.pdf>
- Vásquez, J. (2016). *El Emprendimiento empresarial. La Importancia de ser emprendedor*. IT Campus Academy.
- Velásquez, M. (2016). *5 factores que afectan la productividad en el trabajo*. Obtenido de Entrepreneur: <https://www.entrepreneur.com/article/280867>
- Ventura, C., & Acuña, Y. (2016). *Propuesta de mejora del nivel de compromiso de los trabajadores en la empresa Ceramicos Lambayeque- Lambayeque 2015*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/710/1/TL\\_AcunaCruzYoselin\\_VenturaInonanCintya.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/710/1/TL_AcunaCruzYoselin_VenturaInonanCintya.pdf)
- Yates, C. (2018). *La Excelencia Empresarial: Los procesos necesarios para una Gestión Innovadora*. Mestas Ediciones.

# **ANEXOS**



**ANEXO 1:  
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Tabla 42.**

*Matriz de Consistencia*

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica e instrumento</b>
¿De qué manera el empowerment mejorará la productividad en la empresa Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018?	Objetivo general	El empowerment mejorara la productividad en la empresa Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	<b>V. Independiente</b>	Reputación	Nivel de desarrollo.	<b>Técnica: Encuesta</b>
	Proponer estrategias de empowerment para mejorar la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	mejorara la productividad en la empresa Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.		Enfoque de los directivos	Nivel de apoyo	
	Objetivos específicos	Chiclayo 2018.		Gestión del empowerment	Grado de contribución de objetivos.	
¿De qué manera el empowerment mejorará la productividad en la empresa Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018?	a) Analizar el nivel empowerment de la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	El empowerment de la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	<b>El empowerment</b>	Atmósfera	Nivel de autonomía.	<b>Instrumento: Cuestionario</b>
	b) Determinar el nivel de productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	Chiclayo 2018.		Liderazgo	Tipo de ambiente de trabajo	
	c) Elaborar estrategias de empowerment para la mejora de la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	Chiclayo 2018.		Liderar el potencial Humano	Grado de iniciativas	
¿De qué manera el empowerment mejorará la productividad en la empresa Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018?	a) Analizar el nivel empowerment de la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	El empowerment de la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	<b>V. Dependiente</b>	Reconocimiento y recompensa	Nivel de motivación	<b>Técnica: Encuesta</b>
	b) Determinar el nivel de productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	Chiclayo 2018.		Innovación	Grado de habilidades de las personas	
	c) Elaborar estrategias de empowerment para la mejora de la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	Chiclayo 2018.		Confianza	Nivel de logros obtenidos.	
¿De qué manera el empowerment mejorará la productividad en la empresa Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018?	a) Analizar el nivel empowerment de la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	El empowerment de la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	<b>Productividad</b>	Trabajo en equipo	Nivel de reconocimiento	<b>Instrumento: Cuestionario</b>
	b) Determinar el nivel de productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	Chiclayo 2018.		Toma de decisiones y control	Grado de innovación y desarrollo	
	c) Elaborar estrategias de empowerment para la mejora de la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	Chiclayo 2018.		Comunicaciones	Nivel de confianza y apertura	
¿De qué manera el empowerment mejorará la productividad en la empresa Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018?	a) Analizar el nivel empowerment de la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	El empowerment de la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	<b>Productividad</b>	Productividad física y productividad valorizada	Grado del talento de los equipos	<b>Técnica: Encuesta</b>
	b) Determinar el nivel de productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	Chiclayo 2018.		Productividad parcial y total	Nivel de toma de decisiones	
	c) Elaborar estrategias de empowerment para la mejora de la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	Chiclayo 2018.		Productividad física y productividad valorizada	Nivel de comunicación	
¿De qué manera el empowerment mejorará la productividad en la empresa Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018?	a) Analizar el nivel empowerment de la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	El empowerment de la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	<b>Productividad</b>	Productividad promedio y marginal	Nivel de producción	<b>Instrumento: Cuestionario</b>
	b) Determinar el nivel de productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	Chiclayo 2018.		Productividad física y productividad valorizada	Nivel de recursos utilizados.	
	c) Elaborar estrategias de empowerment para la mejora de la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	Chiclayo 2018.		Productividad promedio y marginal	Nivel de productividad física.	
¿De qué manera el empowerment mejorará la productividad en la empresa Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018?	a) Analizar el nivel empowerment de la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	El empowerment de la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	<b>Productividad</b>	Productividad del personal	Nivel de productividad valorizada	<b>Instrumento: Cuestionario</b>
	b) Determinar el nivel de productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	Chiclayo 2018.		Productividad física y productividad valorizada	Nivel de producción total de un proceso.	
	c) Elaborar estrategias de empowerment para la mejora de la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	Chiclayo 2018.		Productividad física y productividad valorizada	Nivel de cantidad física de un proceso.	
¿De qué manera el empowerment mejorará la productividad en la empresa Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018?	a) Analizar el nivel empowerment de la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	El empowerment de la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	<b>Productividad</b>	Productividad del personal	Nivel de cohesión del grupo	<b>Instrumento: Cuestionario</b>
	b) Determinar el nivel de productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	Chiclayo 2018.		Productividad física y productividad valorizada	Nivel de cumplimiento de tareas.	
	c) Elaborar estrategias de empowerment para la mejora de la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	Chiclayo 2018.		Productividad física y productividad valorizada	Nivel de cumplimiento de tareas.	

*Fuente:* Elaboración Propia

**ANEXO 2:**  
**INSTRUMENTO**  
**CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ÁNGEL**  
**DIVINO**

**Instrucciones:**

Estimados usuarios participantes; le agradecemos su participación en esta encuesta, la cual nos permite continuar con la mejora de nuestro servicio. Conteste solo una respuesta de las preguntas planteadas a continuación:

**Datos generales:**

**Edad**

- a) De 18 a 25
- b) De 26 a 30
- c) De 31 a 35
- d) De 36 a 40
- e) De 40 a más

**Sexo**

- a) Masculino
- b) Femenino

**Nivel de instrucción**

- a) Secundaria
- b) Técnico
- c) Universitario

**Ítems**

1. ¿Considera que las políticas de desarrollo laboral en la empresa Ángel Divino le han permitido crecer profesionalmente?
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
2. ¿Los directivos de la empresa se preocupan por el aprendizaje continuo del personal de la empresa implementando capacitaciones?
  - a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Algunas veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
3. ¿Considera que sus compañeros de trabajo están comprometidos con el logro de objetivos de la empresa Ángel Divino?
  - a) Siempre

- b) Casi siempre
  - c) Algunas veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
4. ¿Considera que en su puesto de trabajo puede realizar sus actividades laborales de manera autónoma?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Algunas veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
5. ¿Usted considera que su área de trabajo mantiene un ambiente laboral agradable y seguro para desarrollar sus actividades?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
6. ¿Su jefe directo en la empresa Ángel Divino reconoce cuando tiene iniciativas y propuestas de mejora para el personal?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Algunas veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
7. ¿Cuán motivado se siente motivado en la empresa Ángel Divino con la asignación de responsabilidades por sus jefes?
- a) Muy motivado
  - b) Motivado
  - c) Ni motivado ni desmotivado
  - d) Desmotivado
  - e) Muy desmotivado
8. ¿Considera que la empresa Ángel Divino le ha asignado un puesto de trabajo donde puede aprovechar al máximo sus habilidades?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
9. ¿Cuándo le han asignado responsabilidades, sus jefes lo han apoyado y guiado para obtener los mejores resultados en las actividades asignadas?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Algunas veces

- d) Casi nunca
  - e) Nunca
10. ¿En la empresa Ángel Divino sus jefes lo reconocen cuando realiza sus funciones de manera eficiente?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Algunas veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
11. ¿En su área de trabajo se utiliza herramientas tecnológicas que le permiten agilizar sus actividades en la empresa Ángel Divino?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
12. ¿Sus jefes le brindan la libertad para realizar sus actividades laborales sin necesidad de supervisión?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Algunas veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
13. ¿En la empresa Ángel Divino se promueve el trabajo en equipo antes que el individual?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Algunas veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
14. ¿Usted puede brindar soluciones a los clientes sin consultar a los jefes inmediatos?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Algunas veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
15. ¿Considera que la comunicación entre trabajador y jefe es siempre cordial?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Algunas veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
16. ¿Usted puede cumplir con las actividades que le asignan durante su horario de trabajo en la empresa Ángel Divino?

- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Algunas veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
17. ¿Considera que la carga de trabajo es muy fuerte para poder cumplirse a su debido tiempo?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Algunas veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
18. ¿Considera que en la empresa Ángel Divino se asigna los recursos de trabajo necesarios para que pueda cumplir con su trabajo de manera eficiente?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
19. ¿Considera que sus compañeros de trabajo muestran preocupación en atender a la mayor cantidad de clientes para asegurar su satisfacción?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Algunas veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
20. ¿En la empresa Ángel Divino sus jefes reconocen su trabajo cuando se logran los objetivos?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
21. ¿En la empresa Ángel Divino motivan al personal a través de incentivos?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Algunas veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
22. ¿Usted fue capacitado sobre sus funciones considerando el Manual Organizacional de Funciones de la empresa Ángel Divino?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente

- d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
23. ¿Usted alguna vez ha tenido dificultades en el desarrollo de algún procedimiento de trabajo en la empresa Ángel Divino?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Algunas veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
24. ¿Considera las áreas de trabajo se encuentran organizadas de tal manera que las labores se pueden realizar sin ningún inconveniente?
- a) Totalmente de acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) Indiferente
  - d) En desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
25. ¿Sus compañeros de trabajo lo apoyan cuando tiene dificultades en sus funciones asignadas en la empresa Ángel Divino?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Algunas veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
26. ¿Sus jefes muestran interés en apoyarlo cuando tiene dificultades para cumplir con algunas funciones de su trabajo?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Algunas veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
27. ¿Usted observa que todos sus compañeros de trabajo cumplen siempre con las actividades que se le asignan en la empresa Ángel Divino durante su jornada de trabajo?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Algunas veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca

### ANEXO 3:



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

Pimentel, 01 de mayo de 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

EL suscrito:  
FERNANDEZ ETELA INES, con DNI 48614517


En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

EL EMPOWERMENT PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA TRANSPORTES ANGEL DIVINO S.A.C CHICLAYO 2018, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de ADMINISTRADOR, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACION DE EMPRESAS, 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	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
FERNANDEZ ESTELA INES	48614517	

## ANEXO 4:



### 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° **0809-FACEM-USS-2018**, presentado por el/la Bachiller, **Inés Fernández Estela**, Titulada **EL EMPOWERMENT PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA TRANSPORTES ANGEL DIVINO S.A.C CHICLAYO 2018**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **20 %** 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, 16 de julio de 2020

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

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



**ANEXO 5:**

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS**

<b>INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS</b>	
<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	<i>Cristhian Sanchez Uribe</i>
<b>PROFESIÓN</b>	<i>Lic. en Administración</i>
<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Mg. en Gestión del Talento Humano</i>
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	<i>6</i>
<b>CARGO</b>	<i>Administrativo ORED Humbogreya-USS-TP</i>
<b>EL EMPOWERMENT PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA TRANSPORTES ANGEL DIVINO S.A.C CHICLAYO 2018</b>	
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>	
<b>NOMBRES</b>	Inés Fernández Estela
<b>ESPECIALIDAD</b>	Escuela De Administración
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario para los trabajadores de la empresa Ángel Divino
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<p><b>GENERAL</b> Determinar si el empowerment mejorará la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Analizar el empowerment de la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo S.A.C.</li> <li>b) Determinar la estrategia de la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo.</li> <li>c) Establecer la relación entre el empowerment y la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo</li> </ul>
<p>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</p>	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 27 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.

<p>1. ¿Considera que las políticas de desarrollo laboral en la empresa Ángel Divino le han permitido crecer profesionalmente?</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Los directivos de la empresa se preocupan por el aprendizaje continuo del personal de la empresa implementando capacitaciones?</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Considera que sus compañeros de trabajo están comprometidos con el logro de objetivos de la empresa Ángel Divino?</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Considera que en su puesto de trabajo puede realizar sus actividades laborales de manera autónoma?</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Usted considera que su área de trabajo mantiene un ambiente laboral agradable y seguro para desarrollar sus actividades?</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Su jefe directo en la empresa Ángel Divino reconoce cuando tiene iniciativas y propuestas de mejora para el personal?</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Cuán motivado se siente motivado en la empresa Ángel Divino con la asignación de responsabilidades por sus jefes?</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

8. ¿Considera que la empresa Ángel Divino le ha asignado un puesto de trabajo donde puede aprovechar al máximo sus habilidades?	TA (X)                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Cuándo le han asignado responsabilidades, sus jefes lo han apoyado y guiado para obtener los mejores resultados en las actividades asignadas?	TA (X)                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿En la empresa Ángel Divino sus jefes lo reconocen cuando realiza sus funciones de manera eficiente?	TA (X)                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿En su área de trabajo se utiliza herramientas tecnológicas que le permiten agilizar sus actividades en la empresa Ángel Divino?	TA (X)                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Sus jefes le brindan la libertad para realizar sus actividades laborales sin necesidad de supervisión?	TA (X)                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿En la empresa Ángel Divino se promueve el trabajo en equipo antes que el individual?	TA (X)                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Usted puede brindar soluciones a los clientes sin consultar a los jefes inmediatos?	TA (X)                      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____

<p>15. ¿Considera que la comunicación entre trabajador y jefe es siempre cordial?</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Usted puede cumplir con las actividades que le asignan durante su horario de trabajo en la empresa Ángel Divino?</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Considera que la carga de trabajo es muy fuerte para poder cumplirse a su debido tiempo?</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Considera que en la empresa Ángel Divino se asigna los recursos de trabajo necesarios para que pueda cumplir con su trabajo de manera eficiente?</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Considera que sus compañeros de trabajo muestran preocupación en atender a la mayor cantidad de clientes para asegurar su satisfacción?</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿En la empresa Ángel Divino sus jefes reconocen su trabajo cuando se logran los objetivos?</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿En la empresa Ángel Divino motivan al personal a través de incentivos?</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>22. ¿Usted fue capacitado sobre sus funciones considerando el Manual Organizacional de Funciones de la empresa Ángel Divino?</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>23. ¿Usted alguna vez ha tenido dificultades en el desarrollo de algún procedimiento de trabajo en la empresa Ángel Divino?</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>24. ¿Considera las áreas de trabajo se encuentran organizadas de tal manera que las labores se pueden realizar sin ningún inconveniente?</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>25. ¿Sus compañeros de trabajo lo apoyan cuando tiene dificultades en sus funciones asignadas en la empresa Ángel Divino?</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>26. ¿Sus jefes muestran interés en apoyarlo cuando tiene dificultades para cumplir con algunas funciones de su trabajo?</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>27. ¿Usted observa que todos sus compañeros de trabajo cumplen siempre con las actividades que se le asignan en la empresa Ángel Divino durante su jornada de trabajo?</p>	<p>TA (X)                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA _____ N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	

Cristhian Scaulte

Firma

Nombre: Cristhian Scaulte Chirte

DNI: 46267702

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Ericka Julissa Sufuy chambergo
	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Mg. Gestión Pública
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	5 años
	<b>CARGO</b>	D.T.C
<b>EL EMPOWERMENT PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA TRANSPORTES ANGEL DIVINO S.A.C CHICLAYO 2018</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	Inés Fernández Estela	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Escuela De Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario para los trabajadores de la empresa Ángel Divino	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Determinar si el empowerment mejorará la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo 2018.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Analizar el empowerment de la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo S.A.C.</li> <li>b) Determinar la estrategia de la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo.</li> <li>c) Establecer la relación entre el empowerment y la productividad en la empresa transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo</li> </ul>	
<p>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</p>		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<p>El instrumento consta de 27 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.</p>	

<p>1. ¿Considera que las políticas de desarrollo laboral en la empresa Ángel Divino le han permitido crecer profesionalmente?</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Los directivos de la empresa se preocupan por el aprendizaje continuo del personal de la empresa implementando capacitaciones?</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Considera que sus compañeros de trabajo están comprometidos con el logro de objetivos de la empresa Ángel Divino?</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Considera que en su puesto de trabajo puede realizar sus actividades laborales de manera autónoma?</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Usted considera que su área de trabajo mantiene un ambiente laboral agradable y seguro para desarrollar sus actividades?</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Su jefe directo en la empresa Ángel Divino reconoce cuando tiene iniciativas y propuestas de mejora para el personal?</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Cuán motivado se siente motivado en la empresa Ángel Divino con la asignación de responsabilidades por sus jefes?</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>




<p>8. ¿Considera que la empresa Ángel Divino le ha asignado un puesto de trabajo donde puede aprovechar al máximo sus habilidades?</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>9. ¿Cuándo le han asignado responsabilidades, sus jefes lo han apoyado y guiado para obtener los mejores resultados en las actividades asignadas?</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>10. ¿En la empresa Ángel Divino sus jefes lo reconocen cuando realiza sus funciones de manera eficiente?</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>11. ¿En su área de trabajo se utiliza herramientas tecnológicas que le permiten agilizar sus actividades en la empresa Ángel Divino?</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>12. ¿Sus jefes le brindan la libertad para realizar sus actividades laborales sin necesidad de supervisión?</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>13. ¿En la empresa Ángel Divino se promueve el trabajo en equipo antes que el individual?</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>14. ¿Usted puede brindar soluciones a los clientes sin consultar a los jefes inmediatos?</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

<p>15. ¿Considera que la comunicación entre trabajador y jefe es siempre cordial?</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>16. ¿Usted puede cumplir con las actividades que le asignan durante su horario de trabajo en la empresa Ángel Divino?</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>17. ¿Considera que la carga de trabajo es muy fuerte para poder cumplirse a su debido tiempo?</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>18. ¿Considera que en la empresa Ángel Divino se asigna los recursos de trabajo necesarios para que pueda cumplir con su trabajo de manera eficiente?</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>19. ¿Considera que sus compañeros de trabajo muestran preocupación en atender a la mayor cantidad de clientes para asegurar su satisfacción?</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>20. ¿En la empresa Ángel Divino sus jefes reconocen su trabajo cuando se logran los objetivos?</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>21. ¿En la empresa Ángel Divino motivan al personal a través de incentivos?</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>


<p>22. ¿Usted fue capacitado sobre sus funciones considerando el Manual Organizacional de Funciones de la empresa Ángel Divino?</p>	<p>TA ( )                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>23. ¿Usted alguna vez ha tenido dificultades en el desarrollo de algún procedimiento de trabajo en la empresa Ángel Divino?</p>	<p>TA ( )                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>24. ¿Considera las áreas de trabajo se encuentran organizadas de tal manera que las labores se pueden realizar sin ningún inconveniente?</p>	<p>TA ( )                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>25. ¿Sus compañeros de trabajo lo apoyan cuando tiene dificultades en sus funciones asignadas en la empresa Ángel Divino?</p>	<p>TA ( )                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>26. ¿Sus jefes muestran interés en apoyarlo cuando tiene dificultades para cumplir con algunas funciones de su trabajo?</p>	<p>TA ( )                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>27. ¿Usted observa que todos sus compañeros de trabajo cumplen siempre con las actividades que se le asignan en la empresa Ángel Divino durante su jornada de trabajo?</p>	<p>TA ( )                      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA _____ N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	

Erica J. Susa 

Firma

Nombre:

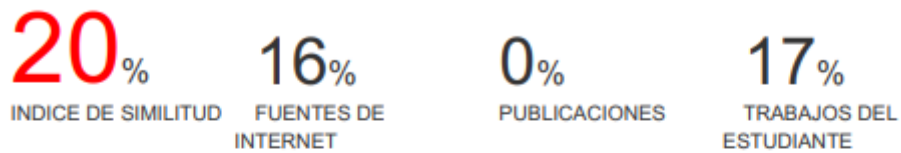
DNI: 45361468 

## ANEXO 6:

### RESULTADOS TURNITIN

EL EMPOWERMENT PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD  
EN LA EMPRESA TRANSPORTES ANGEL DIVINO S.A.C  
CHICLAYO 2018

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Señor de Sipan</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Señor de Sipan</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.uta.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote</b>	<b>&lt;1%</b>

**ANEXO 7:**  
**CARTA DE ACEPTACIÓN**

tours  
**angel divino**

Razón Social: TOURS ANGEL DIVINO SAC.  
RUC: 20395419715.  
Av. Jorge Chavez 1355, Chiclayo 14001

---

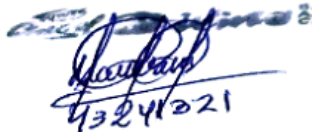
**CARTA DE ACEPTACION**

Chiclayo, 11 de mayo del 2018

Presente.

Tengo el agrado de dirigirme, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Srta. **INES FERNANDEZ ESTELA**, de la Escuela Académico Profesional de **ADMINISTRACIÓN** de la Institución Universitaria “**SEÑOR DE SIPAN**”, ha sido Admitido para realizar su proyecto de Investigación de Tesis en nuestra empresa **TRANSPORTES ANGEL DIVINO S.A.C.** Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal a dicha empresa.

Atentamente.



43241221

---

**Gerente.** CARLOS BARBOZA GALVEZ

## ANEXO 8:

### FOTOS DE EVIDENCIAS DEL ESTUDIO

aplicación de instrumento



fuentes: elaboración propia

aplicación de instrumento



fuentes: elaboración propia

aplicación de instrumento



fuente: elaboración propia

aplicación de instrumento



fuente: elaboración propia



## RESOLUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0809- FACEM-USS-2018

Chiclayo, 03 de julio del 2018.

#### VISTO:

El oficio N° 0513-2018/FACEM-DA-USS, de fecha 02 de julio del 2018, en donde el Director de la EAP de Administración, solicita la aprobación de los proyectos de tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2018-I, 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 solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

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

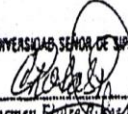
Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad,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

Estado a lo expuesto y en el uso de las atribuciones conferidas,

#### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO:** APROBAR los Proyecto de Tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2018-I, de la EAP de Administración, a cargo del docente Dr. HUGO REDIB ESPINOZA RODRIGUEZ, de acuerdo al cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC  
Dra. Carmen Eiroa Rojas Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Ing. Gabriela Mury Guzmán  
SECRETARIA ACADEMICA

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

Cc. Escuela, Archivo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0809- FACEM-USS-2018**

N°	NOMBRE DE ALUMNOS	PROYECTOS DE TESIS - INVESTIGACION I
1	REYES APAESTEGUI CHEISY LUBETH	ENGAGEMENT Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL AMERICA CHICLAYO 2018.
2	CUMPA CARVALLO GLENDA LISSET	EL CROSS DOCKING PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE GAS INVERSIONES LISVAL EIREL CHICLAYO 2018.
3	TENORIO SUAREZ JHAN ANTHONY	MARKETING DIGITAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LAS VENTAS DE LA EMPRESA AGROSOLTEC SRL EN LA CIUDAD DE CHICLAYO 2018.
4	PAZ VASQUEZ ASTRID NORALI	MARKETING VIRAL Y SU INCIDENCIA EN EL POSICIONAMIENTO DE MARCA EN EL RESTAURANTE CERRITO NORTEÑO - CHICLAYO 2018.
5	VERA FERNANDEZ MIGUEL ANGEL	ESTRATEGIA DE MARKETING DE SERVICIOS Y SU RELACION CON EL POSICIONAMIENTO DE LA DISCOTECA DEL KARAOJ EN LAMBAYEQUE 2018.
6	AGUIRRE PURIZACA ELSA ELVIRA	PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA DE CATERING CON APPLICATIVOS MOVILES EN EL DISTRITO DE PIMENTEL - PROVINCIA DE CHICLAYO 2018.
7	CABRERA LOPEZ RAFAEL SEGUNDO	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL PACIENTE DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELEN LAMBAYEQUE 2018.
8	VASQUEZ DÁVILA SANDRA SILA	MARKETING EXPERENCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCION DEL CUENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES ANGEL DIVINO SAC CHICLAYO 2018.
9	FERNANDEZ ESTELA INES	EL EMPOWERMENT PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES ANGEL DICINO SAC CHICLAYO 2018.
10	SANCHEZ BURGA MARIA ELITA	ENDOMARKETING Y SU RELACION CON LA IDENTIDAD CORPORATIVA DEL CENTRO DE PREPARACION PARA ENTREVISTAS DE TRABAJO CHICLAYO 2018.
11	PÉREZ RUIZ WENDY ZUSETTY	TRATAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS PATOLÓGICOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA CLÍNICA DEL PACIFICO CHICLAYO 2018.
12	VALENCIA SEGUNDO KERLY JASMIN	PROPUESTA DE ASSESSMENT CENTER PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA PROCESADORA PERU SAC- CHICLAYO 2018.
13	MONTALVO MONTEZA INDIRA CRISTINA	PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACION DE UN MINIMARKET DE CONVENIENCIA EN EL DISTRITO DE PATAPO PROVINCIA DE CHICLAYO 2018.
14	ESCOBAL REQUIJO KARINA LIZBETH	COACHING Y SU INCIDENCIA CON LA CALIDAD DE ATENCION AL CUENTE EN EL CENTRO ESPECIALIZADO DEL CÁNCER, 2018-CHICLAYO.
15	CHICOMA CABRERA GERALDINE LUISA ANGELICA	BRANDING COMO ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO DEL MUSEO SEÑOR DE SIPÁN FERREÑAFE 2018.
16	RAFAEL RUBIO ANGHELA FIORELA	MARKETING RELACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA FIDELIZACIÓN DEL CUENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES TOURS ANGEL DIVINO S.A.C. CHICLAYO - 2018.
17	ALFARO MIRANDA, VICTOR GUILLERMO	PROPUESTA DE MEJORA EN EL AREA DE PRODUCCION A TRAVES DE LEAN MANUFACTURING PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA FUMIGUEX SERVICIOS GENERALES EIRL CHICLAYO 2018.



**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)