



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Empowerment y productividad laboral en un restaurante,  
Arequipa 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Gutiérrez Soria, Katherine Ana (ORCID: 0000-0001-8515-150X)

**ASESORA:**

Mg. Noblecilla Saavedra, Carmen Milena (ORCID: 0000-0001-5937-3459)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

El presente proyecto está dedicado en primer lugar a Dios que gracias a él todo es posible, a mi esposo Elder, a mis hijos Alexa y Gustavo que son mi mayor motivación para cada día seguir adelante, a mis padres Norberto y Delia, que siempre me apoyaron en cada etapa de mi vida y a mis 3 hermanos Carlos, Jessica y Christopper que son mi fortaleza y admiración.

## **Agradecimiento**

Agradezco en primera instancia a Dios Todopoderoso, por bendecirme y protegerme día a día, otorgándome una hermosa familia que me ha impulsado constantemente a seguir saliendo adelante.

A la Universidad César Vallejo, por permitir que logre esta meta tan primordial en mi vida profesional.

A mi asesora, Mg. Carmen Milena Noblecilla Saavedra, quien me brindó sus sabios conocimientos y me guio con paciencia y ahínco a lo largo de este trayecto hasta su culminación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	15
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	15
3.5 Procedimientos .....	16
3.6 Método de análisis de datos .....	17
3.7 Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	27
VI. CONCLUSIONES .....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS .....	40

## Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de normalidad .....	20
Tabla 2 Relación entre poder y productividad laboral .....	21
Tabla 3 Relación entre motivación y productividad laboral .....	23
Tabla 4 Relación entre desarrollo y productividad laboral .....	24
Tabla 5 Relación entre liderazgo y productividad laboral .....	25
Tabla 6 Relación entre empowerment y productividad laboral .....	26

## Índice de figuras

Figura 1 Nivel de empowerment.....	18
Figura 2 Nivel de productividad laboral .....	19

## RESUMEN

La presente investigación surge debido a la creciente problemática en los niveles de productividad en el sector de restaurantes, debido al elevado nivel de competencia aledaña, por ello, se tuvo como objetivo general determinar la relación entre el empowerment y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021, empleando una metodología de tipo aplicado, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal, con un nivel correlacional, enfocando el estudio en una población conformada por 86 trabajadores del restaurante, considerando una muestra de 53 trabajadores de atención al cliente, en base a un muestreo no probabilístico, a quienes se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Hallando como resultado principal, la existencia de una correlación positiva alta entre el liderazgo y la productividad laboral. Concluyendo que, existe una relación positiva y alta entre el empowerment y la productividad laboral en el restaurante, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.799, aceptando así la hipótesis de la investigación, por lo que, si se logra implantar de forma eficiente la filosofía del empowerment en la empresa, se fortalecerán los lazos entre empresa-trabajador y con ello incrementará la productividad laboral.

**Palabras clave:** Liderazgo, Productividad laboral, Motivación.

## ABSTRACT

The present investigation arises due to the growing problem in the levels of productivity in the restaurant sector, due to the high level of surrounding competition, therefore, the general objective was to determine the relationship between empowerment and labor productivity in a restaurant, Arequipa 2021, using an applied-type methodology, with a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional design, with a correlational level, focusing the study on a population made up of 86 restaurant workers, considering a sample of 53 service workers. to the client, based on a non-probabilistic, to whom the survey technique and the questionnaire instrument were applied. Finding as the main result, the existence of a high positive correlation between leadership and labor productivity. Concluding that there is a positive and high relationship between empowerment and labor productivity in the restaurant, with a Spearman's Rho coefficient of 0.799, thus accepting the research hypothesis, so that, if it is possible to efficiently implement the philosophy of empowerment in the company, the ties between company-worker will be strengthened and with it, labor productivity will increase.

**Keywords:** Leadership, Labor productivity, Motivation.

## I. INTRODUCCIÓN

Las medidas de confinamiento y protección establecidas por los gobiernos para la contención de propagación del COVID-19 si bien originaron una crisis global que provocó el cierre de gran número de compañías, comercios y negocios independientes; alteraron las formas de laborar, disminuyendo las horas de trabajo, condiciones y salarios en una amplia cantidad de contratos, afectando a millones de empleados en el incremento de presiones hacia la productividad laboral, ocasionando una ruptura en las relaciones empresas-trabajadores (Alcover, 2020).

De dicho modo, teniendo en cuenta que, las compañías vienen afrontando continuos y rápidos cambios en el siglo XXI, la productividad laboral ya es percibida como una característica empresarial imprescindible, que en el contexto internacional se concibe como el manejo óptimo de recursos para crear un proceso de adición de valor que permita una maximización de ganancias positivas, para cumplir los objetivos organizacionales y fidelizar a clientes actuales, atrayendo a consumidores potenciales (Zavala et al., 2013) Sin embargo, acorde a diversas investigaciones en el contexto nacional del mercado laboral se ha manifestado como una problemática creciente un bajo nivel de productividad, originando una incidencia en una elevada tasa de informalidad y subempleo (GRADE, 2021), razón por la cual, se requiere de estrategias de gestión que fomenten una mejora en el servicio a ofrecer.

En este sentido, tomando en consideración que el empowerment, es una herramienta de estrategia, que permite fortificar el liderazgo; concede sentido al trabajo en equipo al basarse en un enfoque de filosofía motivacional desde la perspectiva humana (Macías, 2021) por lo que, bajo el actual contexto social originado por la pandemia, al ser necesario que se realice un trato más humano hacia los trabajadores, el enfoque en el empoderamiento es una alternativa de solución, ya que, si bien es uno de los nuevos paradigmas en el entorno empresarial, se concibe en Latinoamérica como una herramienta de gestión óptima, que desarrolla la capacidad de los individuos para fomentar la toma de decisiones y convertir esas elecciones en los resultados deseados, a favor del manejo de aporte de responsabilidades, habilidades y autoridad, para el

fortalecimiento en los niveles de productividad en los trabajadores con el fin de que den lo mejor de sí mismos, bajo el enfoque del liderazgo de un gerente que los guíe y los haga copartícipes de un ambiente laboral que les permita crecer, aprender, desarrollarse y contribuir al éxito empresarial (Cáliz et al., 2016).

Bimbo, al ser una transnacional, es un ejemplo a tomar en cuenta, debido a que, se centra en fomentar el empowerment, al organizar los métodos de trabajo compartido en diversos equipos que se encuentran a cargo en su totalidad de un determinado producto, consiguiendo de dicha manera crear un equipo comprometido, que otorga todos sus esfuerzos en el logro de un desempeño de calidad que garantice una óptima productividad, gracias a la importancia del manejo de una filosofía humanitaria de empoderamiento, que parte de la confianza en el colaborador y el conocimiento pleno de sus funciones (Botero, 2017).

Otro caso, que muestra los beneficios del empowerment a nivel nacional, es la empresa Claro, puesto que, en su metodología de trabajo, la confianza es consentida a los trabajadores en la toma de decisiones para resolver falencias ante la presencia de clientes insatisfechos, mediante la libre opción de brindar paquetes de internet y llamadas en el momento que deseen, con el fin de no perder clientes y mejorar sus niveles de productividad, convirtiéndose en una herramienta que utiliza la transnacional en todas sus sedes (Polo, 2017).

De esta forma, en el caso de Perú, en el trayecto de los últimos años, si bien algunas organizaciones modernas hallaron en el empowerment, una estrategia para optimizar los niveles de productividad y potenciar al capital humano, al fortalecer la autoestima, incrementando las facultades en la toma propia de decisiones, dejando de lado el control permanente para asegurar un entorno productivo, aún existe desconocimiento de su viabilidad en determinados sectores económicos, debido al enfoque de cambios en una nueva filosofía que requiere reformulaciones en las actitudes de gerencia (Arteaga et al., 2021).

En consecuencia, considerando que en el contexto local de restaurantes, existe una caída de productividad al 10.18%, que formó el cese de muchos

servicios pese a la reapertura de estos establecimientos (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2021), crean la necesidad de conocer si puede existir alguna relación entre el empowerment y la productividad laboral en este entorno, tomando como objeto de estudio a un restaurante en la ciudad de Arequipa que se encuentra asociado a la problemática anteriormente mencionada, para que de dicho modo, se pueda constituir alternativas de solución vinculadas a esta estrategia de gestión, para que logren mejorar el nivel de servicio a ofrecer, garantizando un potenciador en la diferenciación y fidelización de los clientes que eleven la productividad del negocio.

Visto de esta forma, esta investigación busca responder el problema general del estudio que es ¿Cuál es la relación entre el empowerment y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021? Siendo los problemas específicos ¿Cuál es la relación entre el poder y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021? ¿Cuál es la relación entre la motivación y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021? ¿Cuál es la relación entre el desarrollo y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021? ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021?.

La presente investigación acorde a Álvarez (2020) posee justificación teórica, por el análisis de un problema de la realidad empresarial creciente en torno a la productividad laboral y la relación que tiene en ella el empowerment, acorde al marco empírico y de estudios preliminares en el contexto internacional, nacional y local, para el aporte de conocimientos teóricos que contribuyan a futuras investigaciones.

La justificación práctica del estudio, parte de la necesidad de determinar la relación que existe entre el empowerment y la productividad laboral en un restaurante para la obtención de resultados que permitan generar alternativas de solución mediante la formulación de recomendaciones que fomenten mejoras en el sector.

Metodológicamente según Santa (2015) el estudio se justifica por el manejo de un método científico con el cual se formulará y otorgará un

instrumento y datos válidos y fiables que contribuyan en una mayor comprensión de las variables en el sector de restaurantes.

En relación a la problemática expuesta se establece como objetivo general determinar la relación entre el empowerment y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021. Siendo los objetivos específicos establecer la relación entre el poder y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021; establecer la relación entre la motivación y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021; establecer la relación entre el desarrollo y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021 y establecer la relación entre el liderazgo y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021.

Contemplando como hipótesis general de la investigación que existe una relación significativa entre el empowerment y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021. Siendo la hipótesis nula que no existe una relación significativa entre el empowerment y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021.

Las hipótesis específicas de la investigación fueron existe relación significativa entre el poder y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021; existe relación significativa entre la motivación y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021; existe relación significativa entre el desarrollo y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021 y existe relación significativa entre el liderazgo y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para la presente tesis, es necesario fundamentar la investigación con trabajos previos, a continuación, se exponen diversas investigaciones las cuales son mostradas por otras universidades y revistas indexadas siendo las más relevantes:

Dehghani et al. (2021) propusieron en su artículo investigar el efecto de la productividad del conocimiento sobre los factores de empowerment del talento humano de la compañía de seguros. Su enfoque metodológico, fue de diseño correlacional, siendo cualitativo. El universo estuvo compuesto por 380 empleados y la muestra por 191 personas en base a un muestreo aleatorio simple. Donde los resultados fueron analizados en función a la Estadística descriptiva e inferencial mediante el software LISREL. Concluyendo que existe una relación fuerte y significativa entre la productividad del conocimiento y el empowerment, es decir, la productividad del conocimiento está directamente relacionada con el Empowerment de los empleados.

Mwangi y Kanyanjua (2019) determinaron en su artículo la relación entre las prácticas de empowerment del personal y la productividad de los empleados en Kenya Airways Limited. Teniendo como metodología un diseño de investigación descriptivo. Considerando una población de 160 trabajadores, siendo la muestra 64 empleados de acuerdo al muestreo aleatorio estratificado. Como instrumento emplearon el cuestionario. De tal manera utilizaron la regresión múltiple para medir la relación entre las variables. Donde consiguieron concluir que existía una influencia directa entre el Empowerment de los empleados y la productividad de los mismos.

Sarwo (2020) determinó en su artículo el efecto del servicio de empowerment comunitario en la productividad laboral de los empleados de Ogan Komering Ulu Village. Empleando una metodología de carácter cuantitativo y cualitativo, con la técnica de la entrevista y observación, utilizando cuestionarios y fichas de registro de datos, considerando una población infinita conformada por los empleados de Ogan Komering Ulu Village. De ello concluyeron que, existe una influencia significativa entre las variables de formación laboral de

empowerment en el trabajo de los empleados y la productividad en Ogan Komerling Uly Village.

Bina et al. (2017) investigaron en su artículo el efecto del olvido organizacional y los efectos sobre la productividad del talento humano, a través, de la mediación del empowerment entre los empleados de los bancos gubernamentales de Semnan, contando con un universo de 292 trabajadores y una muestra de 170 empleados seleccionados con el método de muestreo aleatorio estratificado empleando la tabla de Morgan, usando el método descriptivo correlacional, con la técnica de la encuesta. Concluyendo que, existe una relación significativa entre la productividad laboral con la variable mediadora de empowerment, lo cual incrementa la intensidad en el efecto dirigido al olvido organizacional.

A nivel nacional, los estudios de mayor relevancia considerados fueron los siguientes.

Reyes (2020) determinó la relación entre la productividad laboral y el Empowerment en la positiva seguros. Para ello la metodología aplicada fue de tipo aplicado, de enfoque cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental y transversal; donde la muestra estuvo compuesta por 47 colaboradores. Empleando la encuesta y el cuestionario. En base a resultados determinaron que el Empowerment tiene una correlación muy significativa y en grado alto con la productividad laboral en la compañía.

Flores (2017) analizó la relación entre las variables productividad y empowerment. Teniendo una metodología de tipo básica, correlacional, de diseño no experimental, transversal, descriptivo, cuantitativo, considerando como población y muestra 35 trabajadores, a los que se aplicó la técnica de la encuesta e instrumento del cuestionario. Concluyendo que, existe una relación directa y altamente significativa entre la productividad y el empowerment en la entidad El Tigre S.A.

Condor (2019) estableció la relación que existe entre la productividad laboral y el Empowerment de los trabajadores de una empresa. Teniendo una metodología de estudio aplicado, de tipo correlacional, con un diseño no

experimental y transversal. La muestra la conformaron 60 trabajadores, utilizando como instrumento el cuestionario. Determinando que existe una relación positiva alta entre las variables empowerment y productividad laboral.

Venturo (2019) estableció la incidencia de la productividad y el empowerment. El estudio fue de tipo aplicado cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, de nivel explicativo-causal, con lo que, empleó la técnica de la encuesta. Obteniendo resultados significativos de 0.750, por ello, concluyó que, existe incidencia entre ambas variables, con una correlación positiva alta.

Leyva y Vilcas (2021) establecieron la relación de la productividad y el empowerment de los colaboradores. La metodología fue cuantitativa, correlacional, de diseño no experimental, transversal, la muestra y población estuvo compuesta por 88 trabajadores. Emplearon la técnica de la encuesta e instrumento del cuestionario en escala de Likert. Llegaron a la conclusión de que existe una relación buena y directa entre el empowerment y la productividad.

Chávez (2019) determinó la relación del empowerment como un instrumento administrativo en el incremento de la productividad del personal de la empresa Transportes. El estudio empleó el método descriptivo, aplicativo, con un diseño pre experimental. Considerando una población que estuvo conformada por 284 trabajadores, aplicándoles la técnica de la encuesta e instrumento del cuestionario en Likert. Los resultados encontrados le permitieron concluir que para el caso del empowerment los trabajadores no se encontraban empoderados para tomar decisiones, con respecto a la investigación de la productividad, esta se encontró en un nivel regular, no lograron alcanzar los resultados establecidos, los procedimientos que realizaron no eran óptimos.

Pio (2018) determinó la influencia entre la productividad y el empowerment. Teniendo una metodología de tipo aplicada, descriptiva – correlacional, transversal, de diseño no experimental. El universo y muestra fue de 60 colaboradores y se empleó un muestreo no probabilístico. Concluyendo que, el Empowerment si influye en la Productividad de la empresa Cottons Amir SAC, siendo la relación significativa, directa y fuerte.

Montesinos (2019) determinó la relación entre el Empowerment y la Productividad del personal del área de operaciones de la constructora. El diseño metodológico fue de tipo transversal y correlacional, el universo estuvo constituida por 50 usuarios internos. La técnica empleada fue la encuesta, contando con el instrumento del cuestionario. Donde concluyó que hay una relación lineal positiva entre la Productividad y el Empowerment.

Coaquira (2018) determinó la relación entre la Productividad y el Empowerment en la empresa Signia. El método de estudio fue aplicado, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Así mismo, el estudio fue descriptivo – correlacional. Contó con un universo finito de 150 empleados y una muestra de 108 empleados. Empleó la técnica de la encuesta, con su respectivo cuestionario. Concluyendo que, existe una relación estadísticamente significativa positiva alta entre la Productividad y el Empowerment en la compañía objeto de estudio.

Villafuerte (2016) analizó la influencia del empowerment hacia la productividad del colaborador administrativo en una universidad. Su metodología corresponde al diseño transaccional, no experimental y explicativo. La muestra fue de 227 colaboradores administrativos, a quienes aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Concluyendo que, el empowerment se relaciona de manera significativa en la productividad.

El estudio abordó determinadas bases teóricas, a través, de las cuales se analizaron las variables y dimensiones del estudio, además de la teoría relacionada con la investigación mencionada.

Por lo que, la variable Empowerment según Torres (2014) señala que el empoderamiento influye en la autoridad y delegación en los trabajadores, dándoles un sentido de propiedad en su trabajo, Además, comprende cuatro dimensiones, siendo estos, poder, motivación, desarrollo y liderazgo. De tal manera, consideró como primera dimensión al poder que lo define como aquella capacidad de realizar un dominio hegemónico en los individuos, siendo considerado como la habilidad de influir sobre los usuarios e indicar el poder o capacidad reconocida en una organización.

Por otro lado, consideró como segunda dimensión a la motivación que según Torres (2014) es el objetivo primordial y necesario de los gerentes, porque permite pronosticar el colectivo de los empleados que trabajan y comportamiento individual, orientándolos correctamente para que sean efectivos en el desempeño de sus tareas logrando las metas y propósitos de la organización.

Según, Torres (2014) tuvo como tercera dimensión al desarrollo que hace referencia a los elementos inexcusables para que un individuo pueda desarrollar sus capacidades y cualidades dentro de una organización, siendo el desarrollo un esfuerzo formalizado y organizado que se enfoca en el personal más capacitado, teniendo una mayor duración y alcance, la cual, es más extensa que la formación, por lo que, es una alternativa empresarial estratégica a abordar si la empresa pretende sobrevivir en un entorno altamente competitivo.

Como cuarta dimensión según Torres (2014) se encuentra el liderazgo que es el proceso de incidir en el mismo individuo, grupo u organización, mediante, la toma de decisiones y procesos de comunicación; siendo la divergencia de potencialidades para lograr resultados beneficiosos y de grandes expectativas para el futuro.

Por otro lado, para De los Ríos (2012) el Empowerment es entendido como un transcurso mediante el cual se puede incrementar el uso de las diversas capacidades del talento humano. Este proceso se suele utilizar en grupos que comparten las tareas y el liderazgo administrativo que poseen facultades para mejorar la calidad y medir el desempeño, además del proceso de información.

Por otra parte, De los Ríos (2012) tuvo como primera dimensión al poder, que es la capacidad de un usuario para influir sobre el comportamiento de otras organizaciones y usuarios, significando ser capaz de algo. Como tal, el poder, es la capacidad de algo o alguien para hacer posible otra cosa, centrándose en la capacidad o el poder de hacer algo.

De tal manera, De los Ríos (2012) consideró como segunda dimensión a la motivación que está relacionada con la búsqueda de la confianza y realización personal con los propósitos que procuran en el trabajo estimulando la pasión, el compromiso y la perseverancia, que son importantes para desarrollarse en la

organización y como persona, lo cual, es alcanzable mediante un manejo eficaz de los recursos humanos, puesto que, son factores que incentivan al ser humano a utilizar su propio potencial a lo largo de su vida.

Por otra parte, para De los Ríos (2012) la tercera dimensión es el desarrollo que va de la mano de la sensación de progreso de una persona, pero también de una empresa que quiere crecer, considerando todo lo que los motiva a mejorar en su entorno laboral, incluidas las relaciones laborales, nuevas experiencias y habilidades. Por lo que, el desarrollo profesional es una etapa que aborda las necesidades de superación personal de cada individuo.

Del mismo modo, De los Ríos (2012) muestra como cuarta dimensión al liderazgo que se entiende como el proceso o habilidad mediante el cual una empresa puede ser capaz para lograr un objetivo, ya que, el propósito es maximizar el potencial de los empleados para alcanzar los objetivos y satisfacer las exigencias del negocio. En este sentido, el líder se encarga de elevar la motivación de los empleados, creando el entorno idóneo para el mejor desarrollo porque es la clave de una organización dentro de su marco de actividad en particular.

Según Morales (2012) el empowerment se concibe como un factor crítico en las prácticas de gestión, debido al impacto que genera en la efectividad de la gestión organizacional, al constituir un componente clave que desencadena la aplicación cambios en un momento adecuado, ya que, conduce a obtener resultados beneficiosos.

De la misma forma Morales (2012) plantea como primera dimensión el poder que es considerado como el hecho de tener la capacidad o la facultad de hacer algo, de tal manera, puede referirse a la confianza, facilidad, tiempo o disposición que tiene alguien para hacer algo o lograr un objetivo dentro de una organización con una fuerza que surge que la consciencia social, con el fin de generar la búsqueda del bien común.

Del mismo modo, como segunda dimensión Morales (2012) considera la motivación que la define como un proceso que reconoce, dinamiza y mantiene el comportamiento de los usuarios hacia la ejecución de objetivos; ello, en el

ámbito organizacional se considera como un factor importante que permite conocer aquello que estimula acción humana, a través, del manejo de la motivación, con el objeto de que la empresa logre funcionar de manera adecuada y satisfactoria.

Además, como tercera dimensión según Morales (2012) define que el desarrollo se vincula, en general, con la idea de políticas de reconocimiento y cooperación que implica una mejora en las organizaciones, por lo que, dicho desarrollo constituye, una aspiración permanente de las diferentes colectividades, al saber incentivar el desarrollo laboral en la plantilla de empleados, puesto que, repercute positivamente en el empoderamiento y en la calidad de vida del personal.

Como cuarta dimensión Morales (2012) consideró al liderazgo que es una relación de influencia entre un líder y sus seguidores que busca componer cambios y lograr resultados reales que reflejen metas comunes. La importancia del liderazgo se da en muchas áreas de la vida cotidiana, incluso fuera del liderazgo organizacional.

Al mismo tiempo, se debe tener en cuenta la variable 2 productividad laboral, que de acuerdo a Robbins y Coulter (2014) es el valor en el cual se cumple las exigencias de su clientela, teniendo en cuenta que la productividad es la exploración más resaltante en el comportamiento organizacional.

Además, para Robbins y Coulter (2014) su primera dimensión es la eficacia, que se refiere al seguimiento de metas, al logro de los objetivos y a la capacidad administrativa para lograr los resultados y metas propuestos consistiendo en lograr las metas establecidas en la entidad

Por otro lado, Robbins y Coulter (2014) mencionan a la eficiencia como la segunda dimensión de productividad laboral, siendo la forma de lograr las metas con el manejo de la menor cantidad de recursos. Considerando que el factor clave, es el control de recursos, por ello, también es estimada como la capacidad de cumplir las metas establecidas lo más rápido posible.

En cuanto a la productividad laboral, Carro y Gonzáles (2012) dicen que es una medida económica, cuyo propósito es calcular la eficiencia por cada factor utilizado. En otras palabras, a menores recursos empleados en la producción, mejor será la eficiencia del mismo.

En cuanto a la primera dimensión Carro y Gonzáles (2012) considera a la eficiencia como la capacidad de determinar algo para conseguir un resultado definitivo, para lograr el cumplimiento de una intención, disminuyendo el empleo de los productos. Además, considera como segunda dimensión a la eficacia que es la capacidad de una empresa para el logro de objetivos predefinidos en condiciones preestablecidas.

Por otro lado, para Gutiérrez (2010) la productividad laboral se define como aquel indicador que mide un equipo, persona o maquinaria con respecto a la conversión de insumos en productos útiles. Por lo tanto, la productividad es la concordancia entre los bienes producidos y el trabajo desempeñado por un individuo en su labor, así como en los recursos que esta emplea para obtener dicha producción.

Según Gutiérrez (2010) detalla que la primera dimensión es la eficacia, ya que, la considera como el inicio del éxito, siendo el nivel de oportunidad entre efectos visibles y fines organizacionales. Por lo que, como segunda dimensión propone a la eficiencia que la define como la virtud de producir el resultado más óptimo con el mínimo de energía, recursos y tiempo, por lo que, es el óptimo manejo de recursos disponibles para el logro de los resultados deseados.

En base a la revisión teórica, esta investigación tomó como fuentes base para las variables y dimensiones a Torres (2014) para el Empowerment y a Robbins y Coulter (2014) para la Productividad Laboral.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación:

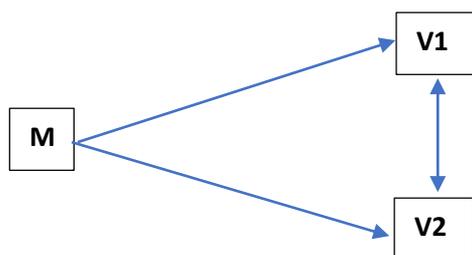
La indagación fue de tipo aplicado, ya que se pretendió empelar los conocimientos teóricos en búsqueda de una respuesta precisa a una problemática empresarial real (Vara, 2012).

La investigación presentó un enfoque cuantitativo, al emplear análisis de la data mediante la estadística inferencial y descriptiva en el procedimiento cuantificable de la indagación (Hernández et al., 2014).

##### Diseño de la investigación:

El diseño del presente estudio fue no experimental, puesto que, no se intervino en las variables Empowerment y Productividad Laboral, siendo de corte transversal, por lo que, la investigación se ejecutó en un mismo periodo de tiempo y de nivel correlacional con el fin de conocer si existe relación alguna entre 2 variables (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño no experimental, correlacional, de corte transversal, se representó de la siguiente manera:



Dónde:

V<sub>1</sub> = Empowerment

V<sub>2</sub> = Productividad Laboral

M = Muestra

#### 3.2 Variables y operacionalización

El estudio se centró en las variables de Empowerment y Productividad Laboral, siendo su definición conceptual, la siguiente.

**Variable:** Empowerment

**Definición conceptual:** El empowerment se detalla como el empoderamiento o potenciación que involucra la delegación de autoridad y poder a los trabajadores, otorgándoles un sentimiento de propiedad de su trabajo (Torres, 2014).

**Definición operacional:** El empowerment se midió mediante las dimensiones de Torres (2014) poder, motivación, desarrollo y liderazgo con un instrumento en escala de Likert.

**Indicadores:** Toma de decisiones autónomas, poder de los jefes, delegación de autoridad, confianza, reconocimiento de logros individuales, recompensas, políticas de reconocimiento, cooperación, formación laboral, línea de carrera, disponibilidad de recursos, transferencia de conocimientos, inducción, cualidades de liderazgo, identificación con liderazgo, desempeño.

**Variable:** Productividad Laboral

**Definición conceptual:** La productividad del empleado es una medida de desempeño que toma en cuenta tanto la eficiencia como la eficacia (Robbins y Coulter, 2014).

**Definición operacional:** La productividad se midió mediante las dimensiones de Robbins y Coulter (2014) de eficiencia y eficacia, con un instrumento en escala de Likert.

**Indicadores:** Capacidad, calidad, rendimiento, logros cumplidos, metas alcanzadas.

### **Operacionalización de Variables**

La operacionalización de variables se encuentra en el Anexo 1.

### **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

El universo, es estimado como un conjunto total de objetos, individuos y medidas, los cuales poseen determinadas características comunes, que pueden ser observables en un lugar y tiempo establecido (Ñaupas et al., 2018). Por lo que, la población a considerar en el estudio fueron 86 trabajadores del restaurante objeto de estudio en la ciudad de Arequipa.

#### **Muestra**

En el presente estudio se trabajó considerando como muestra a 53 trabajadores de atención al cliente del restaurante objeto de estudio en la ciudad de Arequipa.

#### **Muestreo**

Se empleó un muestreo no probabilístico recalando que este muestreo se detalla como la selección específica de muestras acorde a un juicio subjetivo, no considerando a todos los individuos de la población, destacando así que no se tomó en consideración a los colaboradores administrativos (Alperin y Skorupka, 2014).

#### **Unidad de análisis**

Cada uno de los trabajadores de atención al cliente del restaurante, en la ciudad de Arequipa, 2021.

### **3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos**

#### **Técnicas de recolección de datos**

Se utilizó en el presente estudio la técnica de la encuesta, al tratarse de una investigación de enfoque cuantitativo. Ello se debe a que la encuesta se especifica como una forma de recopilación de información concerniente a un fenómeno específico (Caro, 2019).

## **Instrumento de recolección de datos**

El instrumento empleado fue el cuestionario, para la medición de ambas variables, el cual, se halló a partir de la revisión de modelos teóricos, abordando las dimensiones e indicadores seleccionados (Anexo 3).

### **Validez**

La validez es aquel estado en el que un instrumento posee el cumplimiento de la medición de una determinada variable, el cual se analiza en torno a los criterios de claridad, relevancia y pertinencia (Ñaupas et al., 2018). Por lo tanto, se empleó el juicio de 3 expertos para la validación de los instrumentos a utilizar (Anexo 4, Anexo 5, Anexo 6).

### **Confiabilidad**

La confiabilidad, es aquella que se concibe como el grado de semejanza que tiene el instrumento en el contexto evaluado, para garantizar que es el adecuado para medir las variables (Posso y Bertheau, 2020). Por ello, se ejecutó una prueba piloto a 30 colaboradores de una empresa afín a la estudiada en la presente investigación, cuyos resultados permitieron determinar la fiabilidad de los instrumentos mediante el Alfa de Cronbach, hallando una fiabilidad excelente en la medición de la variable empowerment con un valor de .923, además de hallar una fiabilidad buena en la medición de la variable productividad laboral con un valor de .800 (Anexo 7).

## **3.5 Procedimientos**

La investigación, parte de la elaboración de la operacionalización de variables, para un análisis preciso de las variables según la problemática de enfoque en el estudio, posterior a ello, se realizó el instrumento del cuestionario, elaborando también una carta de autorización para obtener acceso a la data de la misma con fines académicos, luego se validó el instrumento mediante 3 expertos, hallando su fiabilidad con una prueba piloto, lo cual, al garantizar que se tenía el instrumento adecuado, permitió aplicar el instrumento a la muestra seleccionada, continuando con la

recopilación de información, la cual, se procesó en Excel y posteriormente en el programa SPSS V.26.

### **3.6 Método de análisis de datos**

En el contraste de datos, se empleó herramientas tecnológicas, tales como, Microsoft Excel y el programa SPSS V.26, a través, de ellos se aplicó la estadística descriptiva, para el conocimiento de baremos en torno a la frecuencia del comportamiento de las variables, prosiguiendo con la estadística inferencial, para la ejecución de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, al trabajar con una muestra mayor a 50, por lo que, al hallar una distribución no normal, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para la aclaración de las hipótesis establecidas.

### **3.7 Aspectos éticos**

El presente estudio, consideró acató el reglamento de la Universidad César Vallejo, cumpliendo paralelamente con las normas APA Séptima Edición, acorde a los autores empleados en la revisión teórica y metodológica. Asimismo, se solicitó la autorización por parte del representante legal del restaurante objeto de análisis, quien otorgó la información necesaria por fines académicos, considerando a su vez, el manejo de un consentimiento informado a los participantes, con el objeto de denotar que ninguno fue coaccionado, además de garantizar el manejo de un instrumento no invasivo (Código Nacional de La Integridad Científica, 2019).

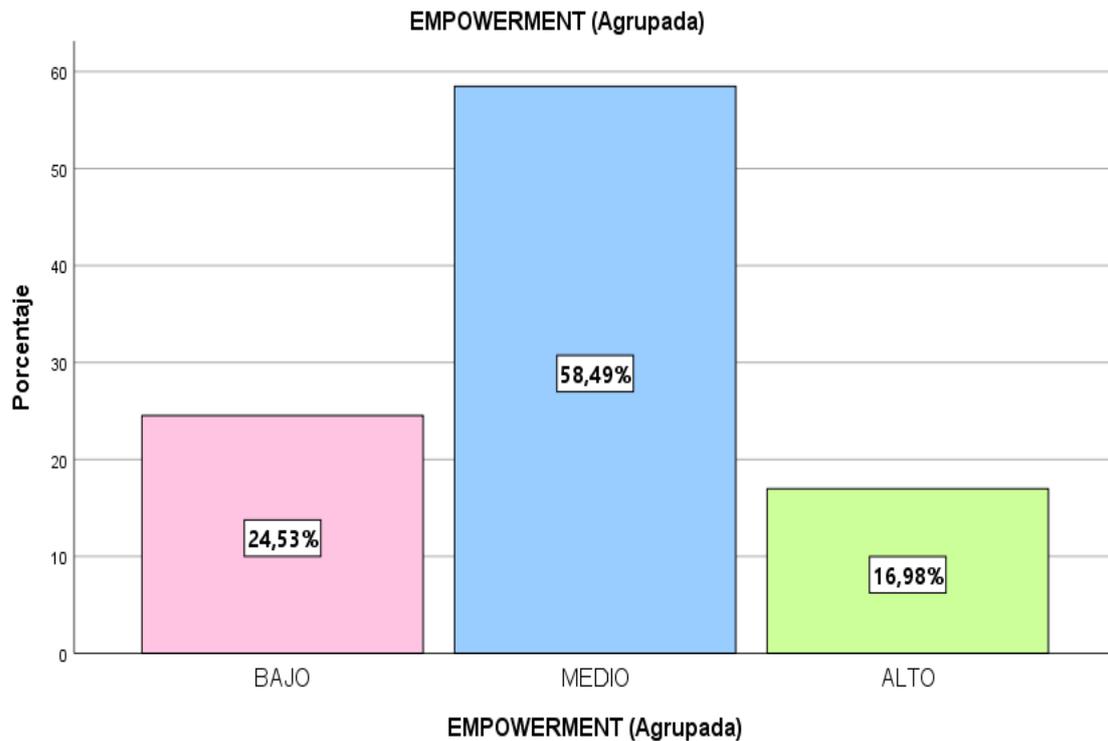
## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

#### 4.1.1 Empowerment

**Figura 1**

*Nivel de empowerment*



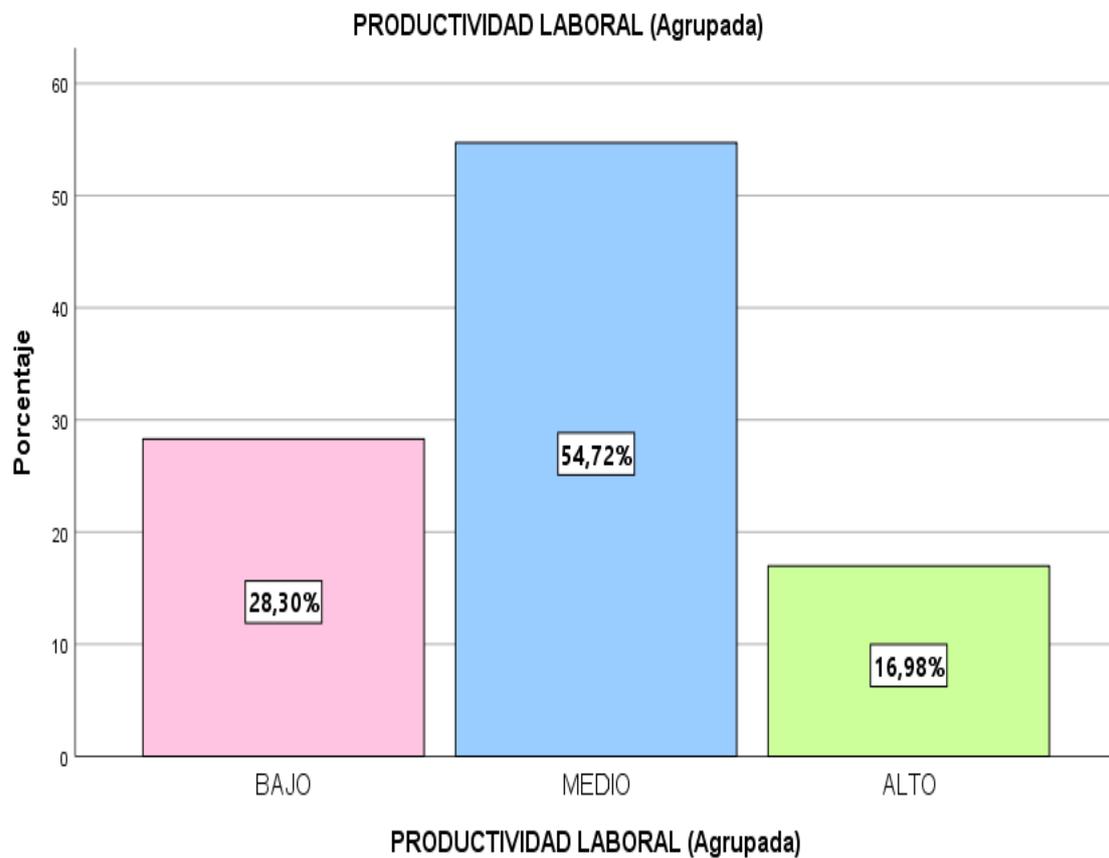
Fuente: SPSS V.26

En base a la encuesta a 53 trabajadores del restaurante objeto de estudio, se determinó que según 31 colaboradores el empowerment es de nivel medio al 58.49%, siendo acorde a 13 trabajadores de nivel bajo al 24.53% y según 9 colaboradores de nivel alto al 16.98%.

### 4.1.2 Productividad laboral

**Figura 3**

*Nivel de productividad laboral*



Fuente: SPSS V.26

En base a la encuesta a 53 trabajadores del restaurante objeto de estudio, se determinó que según 29 colaboradores la productividad laboral es de nivel medio al 54.72%, siendo acorde a 15 trabajadores de nivel bajo al 28.30% y según 9 colaboradores de nivel alto al 16.98%.

## 4.2 Resultados inferenciales

### 4.2.1 Prueba de normalidad

H<sub>0</sub>. La distribución de datos es normal

H<sub>1</sub>. La distribución de datos no es normal

#### Regla de decisión

Si Sig. > 0.05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.

Si Sig. < 0.05, se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>.

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Empowerment	,136	53	,015
Productividad Laboral	,169	53	,001

Fuente: SPSS V.26

En base a los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, debido a que, la muestra es mayor a 50; se obtuvo una significancia de 0.015 y 0.001 para la variable empowerment y productividad laboral respectivamente, los cuales, al ser menores que el p valor de 0.05 permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo que, la distribución de datos no es normal, en tal sentido, se utilizará el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Para lo que se seguirá la interpretación del Anexo 9.

## 4.2.2 Resultados por objetivos

Objetivo específico 1: Establecer la relación entre el poder y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021.

Para analizar el presente objetivo, se procederá a realizar la siguiente validación de hipótesis.

H<sub>0</sub>. No existe una relación significativa entre el poder y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021

H<sub>1</sub>. Existe una relación significativa entre el poder y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021

### Regla de decisión

Si Sig. > 0.05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.

Si Sig. < 0.05, se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>.

**Tabla 2**  
*Relación entre poder y productividad laboral*

			Correlaciones	
			Poder	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Poder	Coeficiente de correlación	1,000	,724**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Productividad Laboral	N	53	53
		Coeficiente de correlación	,724**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	53	53

Fuente: SPSS V.26

En base a los resultados obtenidos en la prueba de correlación Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de .724\*\* que significa que existe una correlación positiva alta entre el poder y la productividad laboral, por lo que, si uno aumenta, el otro también.

Al obtener una significancia bilateral de .000 menor al p valor de 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna, por lo que, si existe una

relación significativa entre el poder y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021.

Objetivo específico 2: Establecer la relación entre la motivación y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021.

Para analizar el presente objetivo, se procederá a realizar la siguiente validación de hipótesis.

H<sub>0</sub>. No existe una relación significativa entre la motivación y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021

H<sub>1</sub>. Existe una relación significativa entre la motivación y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021

### Regla de decisión

Si Sig. > 0.05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.

Si Sig. < 0.05, se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>.

**Tabla 3**  
*Relación entre motivación y productividad laboral*

			Motivación	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,627**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Productividad Laboral	N	53	53
		Coeficiente de correlación	,627**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	53	53

Fuente: SPSS V.26

Acorde a los resultados obtenidos en la prueba de correlación Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de .627\*\* que significa que existe una correlación positiva moderada entre la motivación y la productividad laboral, por lo que, si uno aumenta, el otro también.

Por ende, al obtener una significancia bilateral de .000 menor al p valor de 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna, por lo que, si existe una relación significativa entre la motivación y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021.

Objetivo específico 3: Establecer la relación entre el desarrollo y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021.

Para analizar el presente objetivo, se procederá a realizar la siguiente validación de hipótesis.

H<sub>0</sub>. No existe una relación significativa entre el desarrollo y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021

H<sub>1</sub>. Existe una relación significativa entre el desarrollo y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021

### Regla de decisión

Si Sig. > 0.05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.

Si Sig. < 0.05, se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>.

**Tabla 4**  
*Relación entre desarrollo y productividad laboral*

			Correlaciones	
			Desarrollo	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Desarrollo	Coefficiente de correlación	1,000	,797**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Productividad Laboral	N	53	53
		Coefficiente de correlación	,797**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	53	53

Fuente: SPSS V.26

En base a los resultados obtenidos en la prueba de correlación Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de .797\*\* que significa que existe una correlación positiva alta entre el desarrollo y la productividad laboral, por lo que, si uno aumenta, el otro también.

Asimismo, al obtener una significancia bilateral de .000 menor al p valor de 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna, por lo que, si existe una relación significativa entre el desarrollo y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021.

Objetivo específico 4: Establecer la relación entre el liderazgo y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021.

Para analizar el presente objetivo, se procederá a realizar la siguiente validación de hipótesis.

H<sub>0</sub>. No existe una relación significativa entre el liderazgo y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021

H<sub>1</sub>. Existe una relación significativa entre el liderazgo y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021

### Regla de decisión

Si Sig. > 0.05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.

Si Sig. < 0.05, se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>.

**Tabla 5**  
*Relación entre liderazgo y productividad laboral*

			Correlaciones	
			Liderazgo	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,829**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Productividad Laboral	N	53	53
		Coefficiente de correlación	,829**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	53	53

Fuente: SPSS V.26

Según los resultados obtenidos en la prueba de correlación Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de .829\*\* que significa que existe una correlación positiva alta entre el liderazgo y la productividad laboral, por lo que, si uno aumenta, el otro también.

Al obtener una significancia bilateral de .000 menor al p valor de 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna, por lo que, si existe una relación significativa entre el liderazgo y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021.

Objetivo general: Determinar la relación entre el empowerment y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021.

Para analizar el presente objetivo, se procederá a realizar la siguiente validación de hipótesis.

H<sub>0</sub>. No existe una relación significativa entre el empowerment y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021

H<sub>1</sub>. Existe una relación significativa entre el empowerment y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021

### Regla de decisión

Si Sig. > 0.05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.

Si Sig. < 0.05, se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>1</sub>.

**Tabla 6**  
*Relación entre empowerment y productividad laboral*

			Empowerment	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Empowerment	Coefficiente de correlación	1,000	,799**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Productividad Laboral	N	53	53
		Coefficiente de correlación	,799**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	53	53

Fuente: SPSS V.26

En base a los resultados obtenidos en la prueba de correlación Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de .799\*\* que significa que existe una correlación positiva alta entre el empowerment y la productividad laboral, por lo que, si uno aumenta, el otro también.

Al obtener una significancia bilateral de .000 menor al p valor de 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna, por lo que, si existe una relación significativa entre el empowerment y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021.

## V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se hará la contrastación de hipótesis, respecto al primer objetivo específico se halló que existe una correlación positiva alta entre el poder y la productividad laboral, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.724, debido a que, si el poder se otorga con confianza y en torno a méritos, generan un mayor sentido de responsabilidad en los trabajadores, además de sensaciones de valoración con las cuales incrementa la productividad laboral, lo cual, asociado a una significancia de 0.000 permite afirmar la hipótesis alterna. Sin embargo, los resultados obtenidos, disciernen de lo obtenido por Leyva y Vilcas (2021) que enuncian que la relación entre el poder y la productividad laboral es moderada con un Rho de Spearman 0.574, puesto que, si bien el poder logra generar un elevado nivel de liderazgo y sentido de responsabilidad, son pocos, los trabajadores que poseen un buen grado de experiencia para ello. A su vez, se refuta el estudio de Condor (2019) quien considera que la relación entre el poder y la productividad laboral es moderada, con un Rho de Spearman 0.505.

En tal sentido, se ratifica la teoría de Torres (2014) quien resalta que el poder, resulta siendo aquella capacidad en el colaborador con la que se ejerce un dominio hegemónico en los demás, por lo que, es una habilidad que influye e indica autoridad, ello conlleva a generar un efecto multiplicador en los demás colaboradores, mejorando su productividad, reafirmando lo planteado por Robbins y Coulter (2014) referente a la productividad, ya que, resulta siendo el valor del cumplimiento de exigencias de la clientela, acorde a elementos de dirección en el comportamiento organizacional.

Bajo esta perspectiva, se corrobora la hipótesis alterna, por lo que, si existe una relación significativa entre el poder y la productividad laboral en un restaurante.

En el segundo objetivo específico, se halló que existe una relación positiva moderada entre la motivación y la productividad laboral, con un Rho de Spearman 0.627, puesto que, si se incrementan los estímulos de mérito en los trabajadores, surge un efecto emocional favorable que puede conllevar al

incremento de la productividad laboral, lo cual, asociado a una significancia de 0.000 permite afirmar la hipótesis alterna. Los resultados obtenidos, poseen similitud con lo obtenido por Leyva y Vilcas (2021) quienes recalcan que existe una correlación moderada entre la motivación y la productividad laboral, en base a un Rho de Spearman 0.639. Asimismo, se posee similitud con el estudio de Venturo (2019) quien afirma la existencia de una relación positiva moderada de 57.5% entre la dimensión motivación y la variable productividad laboral. No obstante, los resultados disciernen de lo obtenido por Condor (2019) quien afirma que existe una relación positiva alta entre la motivación y la productividad organizacional, con un Rho de Spearman 0.785.

Por lo tanto, se ratifica la teoría De los Ríos (2012) que destaca que la motivación es un elemento relacionado con la búsqueda de la confianza y la realización personal, con el fin de incentivar a los trabajadores a utilizar su propio potencial a lo largo de su vida para la obtención de mejores resultados, lo cual, corrobora la teoría de Gutiérrez (2010) al destacar que la productividad laboral es un indicador del trabajo desempeñado y los bienes producidos, por lo que, en ello incide el esfuerzo implicado del personal en su respectiva labor.

Bajo este contexto, se corrobora la hipótesis de la investigación, por lo que, si existe una relación significativa entre la motivación y la productividad en un restaurante.

En el tercer objetivo específico, se halló una correlación positiva alta entre el desarrollo y la productividad laboral, con un Rho de Spearman 0.797, ya que, si se logra fortalecer las habilidades que poseen los trabajadores, mejorará su eficiencia es posible que con dicha mejora incremente la productividad laboral, lo cual, asociado a una significancia de 0.000 permite afirmar la hipótesis alterna. Los resultados obtenidos, posee similitud con lo obtenido por Leyva y Vilcas (2021) quienes enuncian que existe una correlación positiva y alta entre el desarrollo y la productividad laboral, con un Rho de Spearman 0.709. Asimismo, se respalda el estudio de Condor (2019) quien asevera que existe una relación positiva alta entre el desarrollo y la productividad, con un Rho de Spearman 0.749.

En base a ello, se puede corroborar la teoría de Morales (2012) quien enuncia que el desarrollo, es un elemento basado en políticas de reconocimiento y cooperación para la mejora de las empresas, siendo una aspiración permanente que repercute en el empoderamiento, lo cual, permite ratificar lo enunciado por Carro y González (2012) que consideran que en la productividad laboral, se ven los resultados del manejo eficiente de los recursos, en base a la mejora del uso de capacidades y habilidades de manera óptima en el personal.

Bajo esta perspectiva, se corrobora la hipótesis alterna, por lo que, si existe una relación significativa entre el desarrollo y la productividad en un restaurante.

Con respecto al cuarto objetivo específico, se halló que existe una correlación positiva alta entre el liderazgo y la productividad laboral, con un Rho de Spearman 0.829, puesto que, al ser el liderazgo la fuente de generación de inspiración, comunicación y motivación, si este es reforzado en la empresa, generará que incremente la productividad laboral, lo cual, asociado a una significancia de 0.000 permite afirmar la hipótesis alterna. Sin embargo, se refuta los resultados obtenidos, por Leyva y Vilcas (2021) que consideran que la relación entre el liderazgo y la productividad laboral es moderada, con un Rho de Spearman 0.592, lo cual, se debe a que, si bien el liderazgo funciona mediante la inspiración y la capacidad de instrucción en los individuos, muchos no cuentan con esa habilidad de liderar, por lo que, suele fallar tanto la motivación, como el respeto y la comunicación. Por otra parte, se respalda la investigación de Condor (2019) quien enuncia que existe una relación positiva alta entre el liderazgo y la productividad organizacional, con un Rho de Spearman 0.815.

Por consiguiente, se realiza la teoría De los Ríos (2012) al enunciar que el liderazgo es un elemento vital para maximizar el potencial de los trabajadores para el logro de los objetivos y satisfacer las exigencias del negocio, corroborando la teoría de Robbins y Coulter (2014) quienes destacan que la productividad laboral, resulta ser un estímulo con el que se visualiza la consecución de metas, para garantizar el éxito organizacional.

Bajo este contraste, se corrobora la hipótesis alterna, por lo que, si existe una relación significativa entre el liderazgo y la productividad laboral en un restaurante.

En el objetivo general del estudio, se halló que existe una correlación positiva alta entre el empowerment y la productividad laboral con un Rho de Spearman 0.799, por lo tanto, si se logra implantar de manera eficiente la filosofía del empowerment en la empresa, se fortalecerán los lazos entre empresa-trabajador y con ello incrementará la productividad laboral, lo cual, asociado a una significancia de 0.000 permite afirmar la hipótesis alterna. Los resultados obtenidos poseen semejanza con el estudio de Reyes (2020) puesto que, enuncia que existe una correlación muy significativa y alta entre el empowerment y la productividad, con un Rho de Spearman 0.755. Sin embargo, se discierne del estudio de Coaquira (2018) quien enuncia que existe una relación positiva muy alta entre el empowerment y la productividad laboral con un Rho de Spearman 0.881.

No obstante, se respalda el estudio de Montesinos (2019) quien corrobora que existe una correlación entre el empowerment y la productividad con un Tau-b de Kendall de 58.41%, razón por la cual, se destaca que es importante prestar atención a la experiencia y capacidades de los trabajadores de manera minuciosa, ya que, luego por sí mismos serán capaces de producir más y minimizar errores en una empresa. Por otra parte, se posee similitud con el estudio de Venturo (2019) quien enuncia que existe una relación positiva alta al 79.3% entre ambas variables. Respalda a su vez, el estudio de Condor (2019) quien destaca que existe una relación positiva alta entre ambas variables, con un Rho de Spearman 0.812.

En tal sentido, se respalda la teoría De los Ríos (2012) ya que, concibe al empowerment como un componente imprescindible en el transcurso del incremento del aprovechamiento de las diversas capacidades del talento humano, mediante la aplicación equitativa de distribución de liderazgo para la mejora del desempeño, corroborando así la teoría de Gutiérrez (2010) con respecto a la productividad laboral, ya que, se centra en repotenciar el uso adecuado de energía, recursos y tiempo mediante factores motivacionales que

permiten el logro de los resultados deseados, en una óptima conversión de insumos en productos útiles en las empresas.

Bajo esta perspectiva, se corrobora la hipótesis alterna, por lo que, si existe una relación significativa entre el empowerment y la productividad laboral en un restaurante.

Por ende, acorde a los resultados obtenidos en el estudio, se puede aseverar la viabilidad de considerar implementar el empowerment en un restaurante para elevar los niveles de productividad laboral, ya que, el otorgar una adecuada confianza en personal que genera valor en las empresas, al denotar sus habilidades, actitudes y aptitudes potenciales, es posible incentivar mejor la explotación de los mismos, al otorgarles poder, fomentando a su vez el mejorar sus capacidades, para que de dicho modo, exista un liderazgo administrativo compartido para cumplir con las metas en un menor lapso temporal, con el menor gasto de recursos, siendo así una solución potencial que eleve la productividad de una empresa en el mercado, para así garantizar la permanencia de los mismos, siendo así una base a considerar para futuras investigaciones en empresas afines.

## VI. CONCLUSIONES

Considerando los resultados encontrados se analizó e interpretó la data, concluyendo lo que se enuncia a continuación.

**PRIMERA.** Se establece que existe relación significativa y alta entre el poder y la productividad laboral en un restaurante, mediante un coeficiente Rho de Spearman de 0.724 y una significancia de 0.000, por ello, se acepta la hipótesis alterna, debido a que, si el poder se otorga con confianza y en torno a méritos, generan un mayor sentido de responsabilidad en los trabajadores, además de sensaciones de valoración con las cuales incrementa la productividad laboral.

**SEGUNDA.** Se establece que existe relación significativa y moderada entre la motivación y la productividad laboral en un restaurante, mediante un coeficiente Rho de Spearman de 0.627 y una significancia de 0.000, por ello, se acepta la hipótesis alterna, puesto que, si se incrementan los estímulos de mérito en los trabajadores, surge un efecto emocional favorable que conlleva al incremento de la productividad laboral.

**TERCERA.** Se establece que existe relación significativa y alta entre el desarrollo y la productividad laboral en un restaurante, mediante un coeficiente Rho de Spearman de 0.797 y una significancia de 0.000, por ello, se acepta la hipótesis alterna, ya que, si se fortalece las habilidades que poseen los trabajadores, mejora su eficiencia, conllevando a que incremente la productividad laboral.

**CUARTA.** Se establece que existe relación significativa y alta entre el liderazgo y la productividad laboral en un restaurante, mediante un coeficiente Rho de Spearman de 0.829 y una significancia de 0.000, por ello, se acepta la hipótesis alterna, puesto que, al ser el liderazgo la fuente de generación de inspiración, comunicación y motivación, si este es reforzado en la empresa, genera que incremente la productividad laboral.

**QUINTA.** Se determina que existe relación significativa y alta entre el empowerment y la productividad laboral en un restaurante, mediante un

coeficiente Rho de Spearman de 0.799 y una significancia de 0.000, por ello, se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, si se logra implantar de manera eficiente la filosofía del empowerment en la empresa, se fortalecen los lazos entre empresa-trabajador y con ello incrementa la productividad laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

**PRIMERA.** Se recomienda al gerente del restaurante, implementar programas de apoyo a la autonomía del trabajador, mediante rondas de comunicación para conocer las necesidades del personal sobre temas laborales sin ser juzgados, demostrando paciencia en el autoaprendizaje del personal al otorgarles mayores responsabilidades con opción a que organicen su tiempo y tareas para el logro de metas organizacionales, con el fin de incrementar su productividad laboral.

**SEGUNDA.** Se propone al gerente general del restaurante, implementar estrategias de motivación, mediante la aplicación de un rediseño en el sistema de retribución salarial para la generación de incentivos por eficiencia laboral, asistencia y cero accidentes para aumentar la motivación y con ello mejorar la productividad laboral.

**TERCERA.** Se recomienda que el gerente general del restaurante, realizar la creación de un programa de rotación de puestos de trabajo, ya que, así se podrá mejorar las habilidades de los colaboradores, además de la detección de aquellas áreas de oportunidad en las que sus aptitudes permitirán otorgarles puesto de mayor responsabilidad.

**CUARTA.** Se recomienda al gerente general del restaurante profundizar en la incidencia de la reducción de jerarquías para mejorar la productividad laboral en el restaurante, ya que, con ello se podría entablar un trato más directo con los trabajadores, fortaleciendo la figura del líder.

**QUINTA.** Se propone que el gerente general del restaurante, se centre en la creación de una cultura basada en la confianza y objetivo común, ya que así se podrá mejorar la percepción de valoración por parte de los trabajadores, reforzando en ellos su grado de pertenencia y compromiso con el negocio, conllevando con ello a la mejora en los niveles de productividad laboral.

## REFERENCIAS

- Alcover, C. (2020). Consecuencias de la pandemia de la covid-19 para las relaciones entre los individuos y las organizaciones. *Psicología Desde El Caribe*, 37(2), 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.14482/psdc.37.2.614.59>
- Alperin, M., y Skorupka, C. (2014). *Métodos de muestreo*.
- Álvarez Risco, A. (2020). *Justificación de la investigación* [Universidad de Lima]. [https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10821?show=full#:~:text=Álvarez Risco%2C A.,\(2020\).&text=Consta de 3 secciones claramente,y limitaciones de la investigación.](https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10821?show=full#:~:text=Álvarez Risco%2C A.,(2020).&text=Consta de 3 secciones claramente,y limitaciones de la investigación.)
- Arteaga, V., Cruz Coria, E., y Mejía Reyes, C. (2021). Factores que inhiben el empoderamiento femenino: una revisión de literatura. *Reflexiones*, 101(1), 1–19. <https://doi.org/10.15517/rr.v101i1.43649>
- Bina, E., Bordbar, G., y Rajabipour, A. (2017). The Effect of Organizational Forgetting on Human Resource Productivity with the Mediating Role of Empowerment. *Quartely Journal of Logistics & Human Resources Management*, 1396(44), 1–28. [http://harold.jrl.police.ir/article\\_12177.html?lang=en](http://harold.jrl.police.ir/article_12177.html?lang=en)
- Botero, L. (2017). *Análisis de Bimbo*.
- Cálix, C., Martínez, L., Vigier, H., y Núñez, J. (2016). El Rol del Empowerment en el Éxito Empresarial. *Investigación Administrativa*, 45(117). <http://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v45n117/2448-7678-ia-45-117-00002.pdf>
- Caro, L. (2019). *Técnicas de instrumentos de recolección de datos*. Lidefer. <https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>
- Carro Paz, R., y Gonzáles Gómez, D. (2012). *Productividad y competitividad*. <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607>
- Chávez Vasquez, L. (2019). *El empowerment como herramienta administrativa para incrementar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa TRANSPORTES CHICLAYO S.A. – 2019* [Universidad Señor de

Sipán].

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

Coaquira Chuquimia, E. (2018). *Empowerment y la productividad en la empresa Signia Soluciones Logísticas SAC, Lima, 2018* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34236>

Código Nacional de la Integridad Científica, (2019). Código Nacional de la Integridad Científica <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>

Condor Solorzano, D. (2019). *El empowerment y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa inversiones Hen EIRL, Chimbote 2018* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35998>

De los Ríos Flores, P. (2012). *El empowerment organizacional: revisión de modelos teóricos y su aplicabilidad en la gestión empresarial*. Universidad de Almería.

Dehghani Neiri, M., Mohammadi Moghaddam, Y., y Sheikh Al, E. (2021). Examination The Impact of Knowledge Productivity on Employee Empowerment in Insurance Company. *Journal of Training and Development of Human Resources*, 7(27), 94–113. <https://www.sid.ir/en/Journal/ViewPaper.aspx?ID=835897>

Flores Quiroz, D. (2017). *El empowerment y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., en el distrito de Comas, año 2017* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13871>

GRADE. (2021). *Empleo, productividad e innovación*. <https://www.grade.org.pe/areas-de-investigacion/empleo-productividad-e-innovacion/>

- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad* (McGraw Hill (ed.); 3ra ed.).
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Mc Graw Hill (ed.)).
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). *Producción Nacional*. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-produccion-nacional-ene-2021.pdf>
- Leyva Galvan, K., y Vilcas Palacios, K. (2021). *El empowerment y la productividad laboral de los colaboradores de la zona 1 de la CMAC Huancayo S. A. – 2020* [Universidad Continental]. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10066/1/IV\\_PG\\_MRHGO\\_TE\\_Leyva\\_Vilcas\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10066/1/IV_PG_MRHGO_TE_Leyva_Vilcas_2021.pdf)
- Macías, L. (2021). *Empowerment en las empresas de servicio*. Empowerment En Las Empresas de Servicio. RH En Las Empresas. <https://rhenlasempresas.com/2021/09/14/empowerment-en-las-empresas-de-servicio/>
- Montesinos, S. (2019). *Empowerment y la productividad en los trabajadores del área de operaciones de la Constructora Mech en la ciudad de Cusco, 2019* [Universidad Andina del Cusco]. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3579>
- Morales, F. (2012). *Visión positiva del liderazgo y sus fortalezas* (UNED (ed.)).
- Mwangi, J., y Kanyanjua, D. (2019). Relationship between staff empowerment practices and employee productivity in airline industry in Kenya: A case study of Kenya Airways. *International Academic Journal of Human Resource and Business Administration*, 3(7), 332–345.

[https://www.iajournals.org/articles/iajhrba\\_v3\\_i7\\_332\\_345.pdf](https://www.iajournals.org/articles/iajhrba_v3_i7_332_345.pdf)

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Ediciones de la U. (ed.); 5th ed.).

Pio Flores, Y. (2018). *El empowerment y la productividad en la empresa Cottons Amir, Callao – 2018* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24971>

Polo, L. (2017). *Teoría de la productividad social* (Universidad de Málaga (ed.)).

Posso Pacheco, R., y Bertheau, E. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. *Revista Educare*, 24(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1410>

Reyes Romero, T. (2020). *Empowerment y productividad laboral en la empresa La Positiva Seguros- Chimbote 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51132>

Robbins, S., y Coulter, M. (2014). *Administración* (Pearson Education (ed.); 12th ed.).

Santa Cruz, F. (2015). *Justificación de la investigación*. Inducción En La Investigación. <http://florfanysantacruz.blogspot.com/2015/09/justificacion-de-la-investigacion.html>

Sarwo Sari, S. (2020). The effect of work training on employee work productivity in the department of village community empowerment OGAN KOMERING ULU. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 4(4), 340–349. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR/article/view/1408/815>

Torres, S. (2014). *Desarrollo Organizacional* (McGraw-Hill (ed.)).

Vara, A. (2012). Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. *Universidad*

San Martín de Porres.

- Ventura-León, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(3), 648–649. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Venturo Carran, N. (2019). *Empowerment en la productividad laboral de la empresa ECAPERU SAC, en el distrito de Los Olivos, año 2018* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42530>
- Villafuerte Castro, S. (2016). *Influencia del Empowerment en la Productividad del Personal Administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Periodo 2016* [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://200.48.129.167/handle/UNJFSC/1373>
- Zavala Cordero, M., Ochoa Llamas, I., y Ávila Meza, J. (2013). Evaluación de la productividad en restaurantes independientes y restaurantes en hoteles. *TURyDES Revista de Investigación En Turismo y Desarrollo Local*, 6(14). <https://www.eumed.net/rev/турыdes/14/restaurantes.html>

## **ANEXOS**

Anexo 1. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Empowerment	El empowerment se define como el empoderamiento o potenciación que involucra la delegación de autoridad y poder a los trabajadores, otorgándoles un sentimiento de propiedad de su trabajo. (Torres, 2014)	El empowerment se midió mediante las dimensiones de Torres (2014) poder, motivación, desarrollo y liderazgo con un instrumento en escala de Likert.	Poder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones autónomas</li> <li>• Poder de los jefes</li> <li>• Delegación de autoridad</li> <li>• Confianza</li> </ul>	Ordinal
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento de logros individuales</li> <li>• Recompensas</li> <li>• Políticas de reconocimiento</li> <li>• Cooperación</li> </ul>	
			Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación laboral</li> <li>• Línea de carrera</li> <li>• Disponibilidad de recursos</li> <li>• Transferencia de conocimientos</li> </ul>	
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción</li> <li>• Cualidades de liderazgo</li> <li>• Identificación con liderazgo</li> <li>• Desempeño</li> </ul>	
Productividad Laboral	Robbins y Coulter, (2014, p.449) "La productividad del empleado es una medida de	La productividad laboral se midió mediante las dimensiones de Robbins y Coulter (2014) de	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad</li> <li>• Calidad</li> </ul>	Ordinal
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendimiento</li> <li>• Logros cumplidos</li> <li>• Metas alcanzadas</li> </ul>	

---

desempeño que  
toma en cuenta  
tanto la  
eficiencia como la  
eficacia.

eficiencia y  
eficacia, con un  
instrumento en  
escala de Likert.

---

## Anexo 2. Matriz de consistencia

TÍTULO: Empowerment y productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021					
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES		
<b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación entre el empowerment y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021?	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b> <b>H<sub>i</sub>:</b> Existe una relación significativa entre el empowerment y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021 <b>H<sub>0</sub>:</b> No existe una relación significativa entre el empowerment y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre el empowerment y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021	VARIABLE 1: <b>Empowerment</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
			Poder	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toma de decisiones autónomas</li> <li>Poder de los jefes</li> <li>Delegación de autoridad</li> <li>Confianza</li> </ul>	
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> ¿Cuál es la relación entre el poder y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021?	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> <b>H<sub>1</sub>:</b> Existe una relación significativa entre el poder y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021 <b>H<sub>01</sub>:</b> No existe una relación significativa entre el poder y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer la relación entre el poder y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021</li> </ul>	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recompensas</li> <li>Políticas de reconocimiento</li> <li>Cooperación</li> </ul>	
			Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación laboral</li> <li>Línea de carrera</li> <li>Disponibilidad de recursos</li> <li>Transferencia de conocimientos</li> </ul>	Ordinal
¿Cuál es la relación entre la motivación y la productividad	<b>H<sub>2</sub>:</b> Existe una relación significativa entre la motivación y la productividad laboral en un	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer la relación entre la motivación y la productividad laboral en un</li> </ul>	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inducción</li> <li>Cualidades de liderazgo</li> <li>Identificación con liderazgo</li> <li>Desempeño</li> </ul>	

laboral en un restaurante, Arequipa 2021?	restaurante, Arequipa 2021 <b>H<sub>o2</sub>:</b> No existe una relación significativa entre la motivación y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021	restaurante, Arequipa 2021	VARIABLE 2: Productividad Laboral							
				<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Eficiencia</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad</li> <li>• Calidad</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>Eficacia</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendimiento</li> <li>• Logros cumplidos</li> <li>• Metas alcanzadas</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad</li> <li>• Calidad</li> </ul>	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendimiento</li> <li>• Logros cumplidos</li> <li>• Metas alcanzadas</li> </ul>
Dimensiones	Indicadores									
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad</li> <li>• Calidad</li> </ul>									
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendimiento</li> <li>• Logros cumplidos</li> <li>• Metas alcanzadas</li> </ul>									
¿Cuál es la relación entre el desarrollo y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021?	<b>H<sub>3</sub>:</b> Existe una relación significativa entre el desarrollo y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021 <b>H<sub>o3</sub>:</b> No existe una relación significativa entre el desarrollo y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación entre el desarrollo y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021</li> </ul>								
¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021?	<b>H<sub>4</sub>:</b> Existe una relación significativa entre el liderazgo y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021 <b>H<sub>o4</sub>:</b> No existe una relación significativa entre el liderazgo y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación entre el liderazgo y la productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021</li> </ul>								

### Anexo 3. Instrumentos

#### **CUESTIONARIO DE EMPOWERMENT Y PRODUCTIVIDAD LABORAL**

Estimado Sr(a), el presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación titulado: "Empowerment y productividad laboral en un restaurante Arequipa – 2021", el cual tiene fines exclusivamente académicos, agradecemos su colaboración.

#### INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa que considere conveniente.

De antemano se le agradece por tomarse el tiempo para cooperar con el estudio.

Escala valorativa:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (AV)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
----------------	----------------------	-----------------	--------------------	--------------

I) Marque con una X según corresponda:

		N	CN	AV	CS	S
1	Usted toma decisiones importantes en su área de trabajo para la resolución de problemas.					
2	Considera que los jefes son personas que delegan responsabilidades en su área de trabajo					
3	En la empresa, los jefes suelen compartir funciones y autoridad a los trabajadores más eficientes					
4	Siente que su experiencia laboral es suficiente para desempeñar bien su labor					
5	Se otorgan reconocimientos (diplomas, resoluciones, capacitaciones) como forma de motivación para los colaboradores en las diferentes áreas de la organización					
6	Se otorgan incentivos a los trabajadores por su buen desempeño y aportes hacia la organización					
7	La empresa ha establecido criterios de reconocimiento de colaboradores					
8	Puede contar con el apoyo de sus compañeros cuando surgen dificultades en su trabajo					
9	La empresa realiza capacitaciones e implementa programas que contribuyan al desarrollo de sus actividades					

10	Existen oportunidades de ascenso laboral.					
11	La empresa cuenta con los recursos necesarios para ejecutar de forma apropiada sus funciones.					
12	Existen foros y reuniones en la empresa que permitan que transfieran sus conocimientos entre colaboradores					
13	El líder informa el rol que deben cumplir los colaboradores al iniciar una nueva función					
14	El jefe del área se caracteriza por ser una persona asertiva y decidida					
15	Me considero líder en mi puesto de trabajo					
16	Me siento conforme con la manera en que dirige mi jefe el área de trabajo donde laboro					
17	En el proceso de evaluación de desempeño en el restaurante, se toma en consideración la autoevaluación de competencias.					
18	Los trabajadores reciben los recursos necesarios para desarrollar su trabajo en los niveles demandados					
19	Demuestra ser una persona analítica y lógica antes los problemas que surgen en su puesto de trabajo					
20	Usted cumple con los objetivos planificados por la empresa en el tiempo estimado					
21	Siente que su desempeño laboral ha contribuido con el logro de los resultados esperados por la empresa					
22	Estima que su rendimiento en la producción actual en el restaurante cumple con las metas planteadas					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN BRINDADA

Anexo 4. Juicio de experto 1



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EMPOWERMENT**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PODER</b>								
1	Usted toma decisiones importantes en su área de trabajo para la resolución de problemas.	X		X		X		
2	Considera que los jefes son personas que delegan responsabilidades en su área de trabajo	X		X		X		
3	En la empresa, los jefes suelen compartir funciones y autoridad a los trabajadores más eficientes	X		X		X		
4	Siente que su experiencia laboral es suficiente para desempeñar bien su labor	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Se otorgan reconocimientos (diplomas, resoluciones, capacitaciones) como forma de motivación para los colaboradores en las diferentes áreas de la organización	X		X		X		
6	Se otorgan incentivos a los trabajadores por su buen desempeño y aportes hacia la organización	X		X		X		
7	La empresa ha establecido criterios de reconocimiento de colaboradores	X		X		X		
8	Puede contar con el apoyo de sus compañeros cuando surgen dificultades en su trabajo	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: DESARROLLO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	La empresa realiza capacitaciones e implementa programas que contribuyan al desarrollo de sus actividades	X		X		X		
10	Existen oportunidades de ascenso laboral.	X		X		X		
11	La empresa cuenta con los recursos necesarios para ejecutar de forma apropiada sus funciones.	X		X		X		
12	Existen foros y reuniones en la empresa que permitan que transfieran sus conocimientos entre colaboradores	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: LIDERAZGO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El líder informa el rol que deben cumplir los colaboradores al iniciar una nueva función	X		X		X		

14	El jefe del área se caracteriza por ser una persona asertiva y decidida	X		X		X	
15	Me considero líder en mi puesto de trabajo	X		X		X	
16	Me siento conforme con la manera en que dirige mi jefe el área de trabajo donde laboro	X		X		X	
17	En el proceso de evaluación de desempeño en el restaurante, se toma en consideración la autoevaluación de competencias.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ **Mg: ANA MARÍA ACO CHIRI**      **DNI: 29618684**

Especialidad del validador: **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de enero del 2022



-----  
**Firma del Experto Informante.**



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA</b>							
18	Los trabajadores reciben los recursos necesarios para desarrollar su trabajo en los niveles demandados	X		X		X		
19	Demuestra ser una persona analítica y lógica antes los problemas que surgen en su puesto de trabajo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: EFICACIA</b>							
20	Usted cumple con los objetivos planificados por la empresa en el tiempo estimado.	X		X		X		
22	Siente que su desempeño laboral ha contribuido con el logro de los resultados esperados por la empresa	X		X		X		
22	Estima que su rendimiento en la producción actual en el restaurante cumple con las metas planteadas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ **Mg: ANA MARÍA ACO CHIRI**            DNI: 29618684

Especialidad del validador: **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de enero del 2022

-----  
**Firma del Experto Informante.**

Anexo 5. Juicio de experto 2



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EMPOWERMENT**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PODER</b>								
1	Usted toma decisiones importantes en su área de trabajo para la resolución de problemas.	X		X		X		
2	Considera que los jefes son personas que delegan responsabilidades en su área de trabajo	X		X		X		
3	En la empresa, los jefes suelen compartir funciones y autoridad a los trabajadores más eficientes	X		X		X		
4	Siente que su experiencia laboral es suficiente para desempeñar bien su labor	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Se otorgan reconocimientos (diplomas, resoluciones, capacitaciones) como forma de motivación para los colaboradores en las diferentes áreas de la organización	X		X		X		
6	Se otorgan incentivos a los trabajadores por su buen desempeño y aportes hacia la organización	X		X		X		
7	La empresa ha establecido criterios de reconocimiento de colaboradores	X		X		X		
8	Puede contar con el apoyo de sus compañeros cuando surgen dificultades en su trabajo	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: DESARROLLO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	La empresa realiza capacitaciones e implementa programas que contribuyan al desarrollo de sus actividades	X		X		X		
10	Existen oportunidades de ascenso laboral.	X		X		X		
11	La empresa cuenta con los recursos necesarios para ejecutar de forma apropiada sus funciones.	X		X		X		
12	Existen foros y reuniones en la empresa que permitan que transfieran sus conocimientos entre colaboradores	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: LIDERAZGO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El líder informa el rol que deben cumplir los colaboradores al iniciar una nueva función	X		X		X		

14	El jefe del área se caracteriza por ser una persona asertiva y decidida	X		X		X		
15	Me considero líder en mi puesto de trabajo	X		X		X		
16	Me siento conforme con la manera en que dirige mi jefe el área de trabajo donde laboro	X		X		X		
17	En el proceso de evaluación de desempeño en el restaurante, se toma en consideración la autoevaluación de competencias.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MG Noblecilla Saavedra Carmen Milena**      **DNI: 02879565**

**Especialidad del validador: MAGISTER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**10 de Enero del 2022**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Firma del Experto Informante.**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA</b>							
18	Los trabajadores reciben los recursos necesarios para desarrollar su trabajo en los niveles demandados	X		X		X		
19	Demuestra ser una persona analítica y lógica antes los problemas que surgen en su puesto de trabajo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: EFICACIA</b>							
20	Usted cumple con los objetivos planificados por la empresa en el tiempo estimado.	X		X		X		
21	Siente que su desempeño laboral ha contribuido con el logro de los resultados esperados por la empresa	X		X		X		
22	Estima que su rendimiento en la producción actual en el restaurante cumple con las metas planteadas	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: **MG Noblecilla Saavedra Carmen Milena**      **DNI: 02879565**

**Especialidad del validador: MAGISTER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**10 de Enero del 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

Anexo 6. Juicio de experto 3



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EMPOWERMENT**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PODER</b>							
1	Usted toma decisiones importantes en su área de trabajo para la resolución de problemas.	X		X		X		
2	Considera que los jefes son personas que delegan responsabilidades en su área de trabajo	X		X		X		
3	En la empresa, los jefes suelen compartir funciones y autoridad a los trabajadores más eficientes	X		X		X		
4	Siente que su experiencia laboral es suficiente para desempeñar bien su labor	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Se otorgan reconocimientos (diplomas, resoluciones, capacitaciones) como forma de motivación para los colaboradores en las diferentes áreas de la organización	X		X		X		
6	Se otorgan incentivos a los trabajadores por su buen desempeño y aportes hacia la organización	X		X		X		
7	La empresa ha establecido criterios de reconocimiento de colaboradores	X		X		X		
8	Puede contar con el apoyo de sus compañeros cuando surgen dificultades en su trabajo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: DESARROLLO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	La empresa realiza capacitaciones e implementa programas que contribuyan al desarrollo de sus actividades	X		X		X		
10	Existen oportunidades de ascenso laboral.	X		X		X		
11	La empresa cuenta con los recursos necesarios para ejecutar de forma apropiada sus funciones.	X		X		X		
12	Existen foros y reuniones en la empresa que permitan que transfieran sus conocimientos entre colaboradores	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: LIDERAZGO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El líder informa el rol que deben cumplir los colaboradores al iniciar una nueva función	X		X		X		

14	El jefe del área se caracteriza por ser una persona asertiva y decidida	X		X		X		
15	Me considero líder en mi puesto de trabajo	X		X		X		
16	Me siento conforme con la manera en que dirige mi jefe el área de trabajo donde laboro	X		X		X		
17	En el proceso de evaluación de desempeño en el restaurante, se toma en consideración la autoevaluación de competencias.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LIZET MALENA FARRO RUIZ    DNI: 45962909**

**Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**10 de enero del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA</b>							
18	Los trabajadores reciben los recursos necesarios para desarrollar su trabajo en los niveles demandados	X		X		X		
19	Demuestra ser una persona analítica y lógica antes los problemas que surgen en su puesto de trabajo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: EFICACIA</b>							
20	Usted cumple con los objetivos planificados por la empresa en el tiempo estimado.	X		X		X		
21	Siente que su desempeño laboral ha contribuido con el logro de los resultados esperados por la empresa	X		X		X		
22	Estima que su rendimiento en la producción actual en el restaurante cumple con las metas planteadas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable** [ X ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ **Mg: LIZET MALENA FARRO RUIZ**      DNI: 45962909

Especialidad del validador: **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**10 de enero del 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 7. Confiabilidad

### Confiabilidad Empowerment

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	17

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	46,93	180,616	,561	,920
P2	47,27	177,926	,685	,918
P3	47,43	182,737	,638	,919
P4	47,80	175,062	,600	,920
P5	47,73	171,444	,776	,915
P6	47,73	178,754	,741	,917
P7	47,97	173,344	,766	,915
P8	46,90	183,955	,452	,923
P9	48,10	167,955	,766	,915
P10	47,57	180,323	,630	,919
P11	47,77	177,702	,529	,922
P12	48,27	166,616	,831	,913
P13	47,07	184,340	,517	,921
P14	47,07	181,444	,565	,920
P15	47,90	174,024	,649	,918
P16	47,80	181,821	,548	,921
P17	47,23	180,530	,395	,927

Como se aprecia el instrumento de medición del Empowerment, posee un alfa de Cronbach de .923, por lo que, posee una fiabilidad excelente para la medición de la variable.

### CONFIABILIDAD PRODUCTIVIDAD LABORAL

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	5

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P18	15,03	13,620	,310	,835
P19	15,30	10,907	,637	,745
P20	15,03	11,344	,568	,767
P21	14,77	10,392	,765	,705
P22	15,07	10,133	,656	,738

Como se aprecia el instrumento de medición de la Productividad Laboral, posee un alfa de Cronbach de .800, por lo que, posee una fiabilidad buena para la medición de la variable.

## Anexo 8. Baremos

### EMPOWERMENT (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	13	24,5	24,5	24,5
	MEDIO	31	58,5	58,5	83,0
	ALTO	9	17,0	17,0	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

### PODER (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	18	34,0	34,0	34,0
	MEDIO	27	50,9	50,9	84,9
	ALTO	8	15,1	15,1	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

### MOTIVACION (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	19	35,8	35,8	35,8
	MEDIO	23	43,4	43,4	79,2
	ALTO	11	20,8	20,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

### DESARROLLO (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	28	52,8	52,8	52,8
	MEDIO	14	26,4	26,4	79,2
	ALTO	11	20,8	20,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

### LIDERAZGO (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	15	28,3	28,3	28,3
	MEDIO	29	54,7	54,7	83,0
	ALTO	9	17,0	17,0	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

### PRODUCTIVIDAD LABORAL (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	15	28,3	28,3	28,3
	MEDIO	29	54,7	54,7	83,0
	ALTO	9	17,0	17,0	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

## Anexo 9. Rango de interpretación Rho de Spearman

### *Interpretación Rho de Spearman*

<b>Valor de rho</b>	<b>Significado</b>
-1.00	Correlación negativa grande y perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1.00	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Mondragón (2014)

**“Año del fortalecimiento de la Soberanía  
Nacional”**

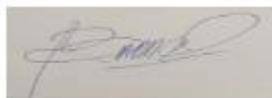
**Carta de Autorización**

Yo, **Baca Ccama Elder Rolando**

Gerente General del Restaurante “El Gordo”, sede Cerro Colorado

Autorizo que la **Sra. Katherine Ana Gutiérrez Soria**, identificada con DNI **46058998**, de la Universidad César Vallejo, aplique los instrumentos de investigación de la tesis **“Empowerment y productividad laboral en un restaurante Arequipa 2021”** en nuestras instalaciones, para lo cual, nos comprometemos a que el área Administrativa y de Recursos Humanos, otorgue toda la información requerida y otorgue las facilidades respectivas para cumplir con los fines del estudio.

Se entrega la siguiente autorización para los fines que estimen por conveniente.



Arequipa, 18 de Diciembre del 2021.

-----  
Elder Rolando Bacca Ccama  
GERENTE GENERAL

Urb. Ángel Ibarcena Reynoso D2, Cerro Colorado  
RUC: 10428967891  
Telf: 997453029

# Anexo 11. Turnitin



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Empowerment y productividad laboral en un restaurante, Arequipa 2021**

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

**AUTORA:**  
Gutiérrez Soria, Katherine Ana (ORCID 0000-0001-8515-150X)

**ASESORA:**  
Mg. Noblecilla Saavedra, Carmen Milena (ORCID 0000-0001-5937-3459)

**Resumen de coincidencias** X

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	7 % >
	Fuente de Internet	
2	Entregado a Universida...	7 % >
	Trabajo del estudiante	
3	Entregado a Universida...	2 % >
	Trabajo del estudiante	
4	hdl.handle.net	2 % >
	Fuente de Internet	
5	tesis.unap.edu.pe	1 % >
	Fuente de Internet	
6	Entregado a Universida...	1 % >
	Trabajo del estudiante	
7	Entregado a Universida...	1 % >
	Trabajo del estudiante	
8	repositorio.upao.edu.pe	1 % >
	Fuente de Internet	
9	repositorioacademico...	<1 % >
	Fuente de Internet	
10	repositorio.unajma.edu...	<1 % >
	Fuente de Internet	
11	www.scielo.org.mx	<1 % >
	Fuente de Internet	

Página: 1 de 36Número de palabras: 8627Versión solo texto del informeAlta resoluciónActivado





1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
2	PODER					MOTIVACIÓN					DESARROLLO					LIDERAZGO					EMPOWERMENT	
3	P1	P2	P3	P4	Total	P5	P6	P7	P8	Total	P9	P10	P11	P12	Total	P13	P14	P15	P16	P17	Total	TOTAL
3	3	3	2	4	12	3	4	2	4	13	2	3	3	2	10	4	3	2	3	2	14	49
4	3	5	4	3	15	4	4	1	4	13	2	3	3	3	11	3	4	3	3	3	16	55
5	3	2	2	4	11	2	4	2	3	11	2	3	4	1	10	3	3	3	4	2	15	47
6	2	2	3	3	10	1	3	1	3	8	1	3	3	1	8	3	3	3	3	2	14	40
7	5	4	3	4	16	3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	4	3	4	4	4	19	62
8	5	4	4	5	18	2	3	3	4	12	4	3	4	1	12	3	3	4	3	3	16	58
9	2	2	3	3	10	1	2	1	3	7	1	2	3	1	7	3	3	3	3	2	14	38
10	2	4	3	3	12	1	2	1	4	8	1	2	3	1	7	4	4	3	3	1	15	42
11	3	2	2	3	10	2	2	2	4	10	2	3	2	1	8	4	3	3	3	1	14	42
12	2	2	1	3	8	1	2	1	3	7	1	3	4	1	9	4	3	2	3	2	14	38
13	2	2	2	3	9	1	3	1	3	8	1	3	3	1	8	4	3	2	3	3	15	40
14	4	3	3	4	14	1	3	1	3	8	1	3	4	1	9	4	4	4	4	2	18	49
15	2	2	2	3	9	1	2	1	2	6	1	2	3	1	7	3	3	3	3	1	13	35
16	1	2	2	2	7	1	2	1	3	7	1	3	2	1	7	3	3	2	3	1	12	33
17	3	3	3	3	12	1	2	1	2	6	1	3	3	1	8	3	3	3	3	1	13	39
18	2	5	4	4	15	2	2	3	3	10	3	3	3	2	11	4	4	3	3	3	17	53
19	2	2	3	2	9	1	2	1	3	7	1	2	3	1	7	3	3	3	3	1	13	36
20	3	3	3	4	13	1	2	1	3	7	1	3	3	1	8	4	4	4	3	1	16	44
21	2	2	1	3	8	1	1	1	3	6	1	3	4	1	9	4	2	2	2	1	11	34
22	3	2	3	3	11	1	2	1	3	7	1	3	3	2	9	4	3	2	3	1	13	40
23	4	3	4	5	16	2	4	2	5	13	2	4	5	2	13	5	4	4	4	3	20	62
24	3	3	3	4	13	1	2	1	4	8	1	3	3	1	8	3	3	3	3	2	14	43
25	2	3	3	2	10	1	1	1	3	6	1	3	3	1	8	3	3	3	3	2	14	38
26	3	3	3	4	13	1	2	2	3	8	1	3	3	1	8	4	3	3	3	1	14	43
27	2	3	3	2	10	1	2	1	3	7	1	3	3	1	8	3	2	2	2	1	10	35
28	2	3	3	2	10	1	1	1	2	5	1	2	3	1	7	2	2	2	2	1	9	31
29	3	4	4	4	15	2	3	2	4	11	2	3	4	2	11	4	4	4	4	3	19	56
30	3	3	3	4	13	1	3	1	3	8	1	3	4	1	9	5	4	4	4	2	19	49
31	2	2	2	3	9	1	2	1	3	7	1	3	3	1	8	3	3	3	2	1	12	36
32	3	3	3	4	13	1	2	1	4	8	1	3	4	1	9	4	3	3	3	2	15	45
33	2	3	3	3	11	2	3	2	4	11	3	4	4	2	13	4	3	3	3	3	16	51
34	2	3	3	4	12	2	3	2	4	11	2	4	4	2	12	4	3	2	3	2	14	49
35	3	3	3	4	13	2	3	2	4	11	2	4	4	2	12	4	3	3	3	3	16	52
36	2	3	3	3	11	1	3	1	4	9	2	3	4	1	10	3	3	2	3	3	14	44
37	3	3	3	4	13	2	3	2	3	10	2	3	3	1	9	3	3	3	3	2	14	46
38	2	2	2	3	9	1	3	1	3	8	1	3	3	1	8	3	3	2	3	2	13	38
39	2	3	3	3	11	1	2	1	3	7	1	3	3	1	8	3	3	3	3	2	14	40
40	2	3	3	2	10	1	2	2	3	8	2	3	3	1	9	3	3	2	3	2	13	40
41	3	3	3	4	13	1	3	1	3	8	1	3	3	1	8	3	3	3	3	2	14	43
42	2	2	2	3	9	1	1	1	3	6	1	3	3	1	8	3	2	2	3	2	12	35
43	3	3	3	4	13	2	3	2	4	11	2	3	3	3	11	3	3	3	4	4	17	52
44	3	4	3	4	14	2	3	2	3	10	1	3	3	1	8	3	4	3	4	3	17	49

1	EFICIENCIA			EFICACIA				PRODUCTIVIDAD LABORAL
2	P18	P19	Total	P20	P21	P22	Total	
3	4	4	8	3	4	3	10	18
4	4	4	8	3	3	3	9	17
5	3	3	6	4	3	3	10	16
6	4	3	7	3	3	3	9	16
7	4	5	9	4	4	4	12	21
8	4	4	8	4	4	4	12	20
9	4	3	7	3	3	3	9	16
10	3	3	6	3	3	4	10	16
11	3	3	6	3	3	3	9	15
12	3	2	5	2	2	2	6	11
13	4	3	7	3	3	3	9	16
14	4	4	8	4	4	4	12	20
15	3	3	6	3	3	3	9	15
16	2	3	5	2	2	2	6	11
17	3	3	6	4	4	4	12	18
18	3	3	6	3	4	4	11	17
19	3	3	6	3	3	3	9	15
20	4	3	7	3	3	3	9	16
21	3	2	5	2	2	2	6	11
22	4	3	7	2	2	2	6	13
23	4	4	8	4	4	4	12	20
24	4	3	7	4	3	3	10	17
25	3	3	6	3	3	3	9	15
26	3	2	5	2	2	2	6	11
27	3	2	5	2	2	2	6	11
28	2	2	4	2	2	2	6	10
29	5	4	9	4	4	4	12	21
30	4	4	8	4	4	4	12	20
31	3	2	5	2	2	2	6	11
32	3	3	6	4	4	4	12	18
33	4	3	7	4	4	4	12	19
34	4	3	7	3	3	3	9	16
35	4	4	8	4	4	3	11	19
36	4	2	6	3	3	3	9	15
37	3	3	6	3	3	3	9	15
38	3	2	5	2	2	2	6	11
39	3	3	6	3	3	3	9	15
40	3	2	5	2	2	2	6	11
41	3	3	6	3	3	3	9	15
42	3	2	5	2	2	2	6	11
43	4	3	7	4	4	3	11	18
44	3	3	6	4	4	3	11	17

Anexo 13. Evidencias



