



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El empowerment y la productividad en la empresa Industrias y Servicios
El Tigre S.A., en el distrito de Comas, año 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Br. Darrel Rajiv Flores Quiroz

ASESOR:

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

LIMA – PERÚ

Año 2017

Página del jurado

Dr. Edwin Martínez López

Presidente

Mgtr. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Secretario

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio

Vocal

Dedicatoria

A mis queridos padres quienes siempre confiaron en mi capacidad, a mis hermanos, a todos ellos por brindarme las fuerzas necesarias de seguir adelante y poder superarme profesionalmente.

A mi segunda mamá, mi abuelita Doraliza, quien me ayudó emocionalmente con sus sabios consejos para seguir mi camino hacia el éxito. A mi abuelo Juan, que se encuentra en el cielo guiando mi camino.

Agradecimiento

A mis padres por apoyarme a lo largo de toda mi carrera.

A mi abuelita Doraliza, quien siempre ha estado a mi lado apoyándome y aconsejándome para salir adelante.

A mi asesor, Dr. Carlos Sotelo por su asesoría en el presente trabajo de investigación.

Declaración de autoría

Yo, Darrel Rajiv Flores Quiroz, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de Negocios, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro que el trabajo académico titulado “El empowerment y la productividad en la empresa Industrias y Servicios “El Tigre” S.A., en el distrito de Comas, año 2017”, presentado, en 127 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de Negocios, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 24 de noviembre del 2017

Darrel Rajiv Flores Quiroz

DNI: 47451939

Presentación

A los Señores de honor Miembros del Jurado de la Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Lima Norte presentamos la Tesis titulada: “El Empowerment y la Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., en el distrito de Comas, año 2017”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Maestro en Administración de Empresas.

El documento consta de siete capítulos. El Primer Capítulo, está relacionado con el problema de la investigación y está constituido por los antecedentes, bases teóricas, justificación, planteamiento del problema, formulación del problema, hipótesis y objetivos. El Segundo Capítulo, define todo el marco metodológico mediante las variables, metodología, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Tercer Capítulo, está referido a los resultados a los cuales ha llegado la investigación. El Cuarto Capítulo, presenta la discusión de la investigación. El Quinto Capítulo, presenta las conclusiones de la investigación, El Sexto Capítulo presenta las recomendaciones. El Séptimo capítulo presenta las referencias bibliográficas consultadas. Finalmente se presentan los anexos.

Los resultados fueron contundentes para demostrar que este proyecto tiene el éxito asegurado a través de sus variables para el beneficio de la empresa.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El Autor

Índice

| | |
|--|------|
| Página del jurado | 2 |
| Declaración de autoría | 5 |
| Presentación | 6 |
| Lista de figuras | xi |
| Lista de tablas | xiii |
| Resumen | xvi |
| Abstract | xvii |
| I. Introducción | 18 |
| I.1 Antecedentes | 19 |
| I.1.1 Antecedentes Internacionales | 19 |
| I.1.2 Antecedentes Nacionales | 21 |
| I.2 Fundamentación científica, técnica o humanística | 23 |
| I.2.1 Bases teóricas de la variable Empowerment | 23 |
| I.2.2 Bases teóricas de la variable Productividad | 30 |
| I.3 Justificación | 42 |
| I.3.1 Justificación teórica | 42 |
| I.3.2 Justificación práctica | 42 |
| I.3.3 Justificación metodológica | 43 |
| I.4 Problema | 43 |
| I.4.1 Planteamiento del problema | 43 |

| | |
|--|----|
| I.4.2 Problema general | 46 |
| I.4.3 Problemas específicos | 46 |
| I.5 Hipótesis | 47 |
| I.5.1 Hipótesis general | 47 |
| I.5.2 Hipótesis específicos | 47 |
| I.6 Objetivos | 47 |
| I.6.1 Objetivo general | 47 |
| I.6.2 Objetivos específicos | 48 |
| II. Marco metodológico | 49 |
| II.1 Variables | 50 |
| II.1.1 Definición conceptual de la variable Empowerment | 50 |
| II.1.2 Definición operacional de la variable Empowerment | 50 |
| II.1.3 Definición conceptual de la variable Productividad | 50 |
| II.1.4 Definición operacional de la variable Productividad | 51 |
| II.2 Operacionalización de variables | 52 |
| II.3 Metodología | 54 |
| II.4 Tipos de estudio | 54 |
| II.4.1 Descriptivo | 54 |
| II.4.2 Correlacional | 54 |
| II.5 Diseño | 54 |

| | |
|--|----|
| II.6 Población, muestra y muestreo | 55 |
| II.6.1 Población | 55 |
| II.6.2 Muestra | 55 |
| II.6.3 Muestreo | 55 |
| II.6.3.1 Criterios de inclusión | 56 |
| II.6.3.2 Criterios de Exclusión | 56 |
| II.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 56 |
| II.7.1 Técnica | 56 |
| II.7.2 Instrumento | 56 |
| II.7.3 Validez | 58 |
| II.7.3.1 Validez del instrumento para medir el Empowerment | 58 |
| II.7.3.2 Validez del instrumento para medir la Productividad | 59 |
| II.7.4 Fiabilidad | 59 |
| II.8 Métodos de análisis de datos | 60 |
| II.8.1 Análisis Descriptivo | 61 |
| II.8.2 Análisis ligado a la hipótesis | 61 |
| II.9 Aspectos éticos | 61 |
| III. Resultados | 62 |
| III.1 Resultados descriptivos de las variables | 63 |
| III.2 Resultados inferenciales | 76 |

| | | |
|------|---|-----|
| IV. | Discusión | 82 |
| V. | Conclusiones | 86 |
| VI. | Recomendaciones | 88 |
| VII. | Referencias | 91 |
| | Anexos | 97 |
| | Anexo 1. Artículo científico | 98 |
| | Anexo 2. Matriz de consistencia | 114 |
| | Anexo 3. Consentimiento por la institución | 116 |
| | Anexo 4. Matriz de datos | 117 |
| | Anexo 5. Instrumento | 119 |
| | Anexo 6. Formato de validación de instrumento | 121 |
| | Anexo 7. Cuestionario | 127 |

Lista de figuras

| | | Página |
|----------|---|--------|
| Figura 1 | Nivel de Empowerment de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017. | 63 |
| Figura 2 | Nivel de Delegación de poder de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017. | 64 |
| Figura 3 | Nivel de Motivación de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017. | 65 |
| Figura 4 | Nivel de Liderazgo de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017. | 66 |
| Figura 5 | Nivel de Productividad de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017. | 67 |
| Figura 6 | Barras del Nivel de Formación y Entrenamiento de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017. | 68 |
| Figura 7 | Nivel de Tiempo de trabajo y Condiciones Laborales de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017. | 69 |
| Figura 8 | Nivel de Eficacia de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017. | 70 |

| | | |
|-----------|--|----|
| Figura 9 | Nivel de Empowerment y Productividad de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017. | 71 |
| Figura 10 | Nivel de Delegación de poder y Productividad de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017. | 73 |
| Figura 11 | Nivel de Motivación y Productividad de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017. | 74 |
| Figura 12 | Nivel de Liderazgo y Productividad de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017. | 76 |

Lista de tablas

| | | Página |
|----------|--|--------|
| Tabla 1 | Operacionalización de la variable Empowerment en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017 | 52 |
| Tabla 2 | Operacionalización de la variable Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017 | 53 |
| Tabla 3 | Total de colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017 | 55 |
| Tabla 4 | Escala de Lickert | 57 |
| Tabla 5 | Niveles y rangos de las variables de estudio | 58 |
| Tabla 6 | Consolidado de validez de contenido por expertos del instrumento para medir la variable Empowerment | 58 |
| Tabla 7 | Consolidado de validez de contenido por expertos del instrumento para medir la variable Productividad | 59 |
| Tabla 8 | Confiabilidad del Instrumento de las variables Empowerment y Productividad | 60 |
| Tabla 9 | Nivel de Empowerment en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017 | 63 |
| Tabla 10 | Nivel de Delegación de poder en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017 | 64 |
| Tabla 11 | Nivel de Motivación en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017 | 65 |

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 12 | Nivel de Liderazgo en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017 | 66 |
| Tabla 13 | Nivel de Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017 | 67 |
| Tabla 14 | Nivel de Formación y Entrenamiento en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017 | 68 |
| Tabla 15 | Nivel de Tiempo de trabajo y Condiciones Laborales en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017 | 69 |
| Tabla 16 | Nivel de Eficacia en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017 | 70 |
| Tabla 17 | Distribución de frecuencias entre nivel de Empowerment y Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017 | 71 |
| Tabla 18 | Distribución de frecuencias entre nivel de Delegación de poder y Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017 | 72 |
| Tabla 19 | Distribución de frecuencias entre nivel de Motivación y Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017 | 74 |
| Tabla 20 | Distribución de frecuencias entre nivel de Liderazgo y Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017 | 75 |
| Tabla 21 | Prueba de Correlación de Spearman entre las variables | 77 |

| | | |
|----------|---|----|
| | Empowerment y Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017 | |
| Tabla 22 | Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión Delegación de poder y la variable Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017 | 78 |
| Tabla 23 | Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión Motivación y la variable Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017 | 80 |
| Tabla 24 | Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión Liderazgo y la variable Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017 | 81 |

Resumen

El principal objetivo de esta investigación es determinar la relación entre las variables el empowerment y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., en el distrito de Comas, año 2017; teniendo como problema general ¿Cómo el empowerment se relaciona con la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017?

El tipo de investigación es básica, de diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal bajo el enfoque cuantitativo. La población está constituida por todo el personal que conforma la empresa industrias y servicios “El tigre” S.A., alcanzando un total de 60 colaboradores. La muestra aplicada fue no probabilística, sin hacer distinción en cuanto a sexo, profesión, nivel cultural, accesibilidad u otros, según los criterios de inclusión y exclusión. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento cuestionario a través de la técnica denominada censo, para medir el empowerment y la productividad. Se obtuvo la confiabilidad del instrumento haciendo uso del Alfa de Cronbach, con un valor de 0.950, indicando una elevada confiabilidad del mismo. El análisis estadístico se realizó a través del software SPSS versión 23.

Se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman donde se observó que existe relación entre el empowerment y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A. Se obtuvo un coeficiente de correlación positivo y altamente significativo $r=0.784$, con un $p=0.000$ ($p<0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se pudo afirmar que existe relación significativa entre el empowerment y la productividad en la empresa Industrias y Servicios “El Tigre” S.A., en el distrito de Comas, año 2017

Palabras clave: Empowerment, Productividad, Motivación, Liderazgo, Delegación de Poder, Formación, Tiempo de trabajo, Eficacia

Abstract

The main objective of this research is to determine the relationship between the variables empowerment and productivity in the industries and services company El Tigre S.A., in the district of Comas, year 2017; having as a general problem How empowerment is related to productivity in the company Industries and Services El Tigre S.A., district of Comas, year 2017?

The type of research is basic, non-experimental design, descriptive correlational cross-section under the quantitative approach. The population is made up of all the personnel that make up the company industries and services "El tigre" S.A., reaching a total of 60 employees. The applied sample was non-probabilistic, without distinction as to sex, profession, cultural level, accessibility or others, according to the inclusion and exclusion criteria. For data collection, the questionnaire instrument was used through the technique called census, to measure empowerment and productivity. The reliability of the instrument was obtained using Cronbach's alpha, with a value of 0.950, indicating a high reliability of the same. Statistical analysis was performed using SPSS software version 23.

The nonparametric statistic Rho de Spearman was applied where it was observed that there is a relationship between empowerment and productivity in El Tigre S.A. A positive and highly significant correlation coefficient $r = 0.784$ was obtained, with $p = 0.000$ ($p < 0.05$), with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Therefore, it was possible to affirm that there is a significant relationship between empowerment and productivity in the company industries and services "El tigre" S.A., in the district of Comas, year 2017

Key Words: Empowerment, Productivity, Motivation, Leadership, Delegation of power, Training, Working time, Efficacy.

I. Introducción

I.1 Antecedentes

En esta investigación se busca demostrar la relación de las variables de estudio. Por ello; se analizó diferentes antecedentes a nivel internacional y nacional para una mejor comprensión de las variables.

I.1.1 Antecedentes Internacionales

Gutiérrez (2015) en su artículo Manejo efectivo del empowerment en los gerentes de las multinacionales en Colombia, tuvo como objetivo analizar cómo los gerentes de las multinacionales en Colombia enfocan el Empowerment en sus empresas a partir de un estudio detallado, y cómo su gestión impacta de una manera significativa el entorno personal de sus empleados. Se concluyó que los gerentes de las organizaciones colombianas enfocan el Empowerment en los altos ejecutivos, teniendo presente las principales características del liderazgo y la diferencia de funciones que un gerente y un colaborador puedan desarrollar. Tomando en cuenta el empowerment desde su inicio, desarrollo y aplicación, se establecieron principios y valores que ayudarían al mundo empresarial a ser más eficientes en la toma de decisiones, con el fin de implementar y crear un buen clima laboral y una cultura organizacional sólida, que permita generar beneficios para la empresa y los trabajadores.

Espino y Sauval (2015), en su estudio ¿Frenos al empoderamiento económico? Factores que limitan la inserción laboral y la calidad del empleo de las mujeres: un caso chileno, tuvo como objetivo analizar la influencia que el apoyo organizacional y el empoderamiento psicológico ejercen sobre los comportamientos empoderados. En este estudio se tomaron en cuenta a los trabajadores de 3 empresas maquiladoras del departamento de Antioquía (Colombia). El resultado final da a entender que el trabajo en equipo es esencial para lograr la iniciativa de los empleados otorgando influencia positiva al momento de establecer sus labores en la empresa; no obstante, se va identificando que los colaboradores están desarrollando comportamientos proactivos. Por lo cual, se recomienda implementar un clima laboral

donde los trabajadores se sientan cómodos y motivados. El empoderamiento se tendrá que otorgar en la oferta de trabajo femenino, con el fin de brindarles una mejor estabilidad laboral, dejando la informalidad y la discriminación laboral.

Ríos, Téllez y Ferrer (2013) en su artículo El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes, busca determinar la relación existente entre el empowerment que perciben los trabajadores con el compromiso respecto a la empresa en la cual trabajan. Se emplea como referencia características que describan la variable empowerment en cuatro dimensiones: El significado, la competencia, la autodeterminación e impacto y el compromiso organizacional (compromiso continuo, normativo y afectivo). Para confirmar el estudio realizado se aplicó el cuestionario a 147 participantes de seis empresas localizadas en el municipio de Celaya, Guanajuato, México. Los resultados confirmaron las hipótesis planteadas señalando al empowerment como una variable importante para desarrollar el compromiso organizacional y reducir las intenciones de renuncias por parte de los empleados.

Fuentes (2012), indica en su tesis Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzal Tenango), su objetivo fue establecer la influencia entre la satisfacción laboral y la productividad. El resultado obtenido es que el personal tiene un bajo nivel de satisfacción laboral y no se siente identificado con su trabajo. Se llega a la conclusión que los empleados no son productivos; es por ello que se plantea incrementar la satisfacción laboral en los trabajadores con relación a la productividad, otorgando capacitación, incentivos y las herramientas necesarias con el fin mejorar la eficiencia y eficacia en la organización.

Román y Bretones (2011) en su investigación El empowerment organizacional: el inicio de una gestión saludable del trabajo, analiza la relación existente entre el empowerment con tres dimensiones del compromiso organizacional, según el modelo multidimensional de Meyer y Allen (1991): El

bienestar laboral, el clima laboral y la intención de irse de los trabajadores. Para lograr identificar el problema existente en la empresa, se realizó un estudio con 56 colaboradores de una empresa española. El resultado obtenido de la estrategia de estudio “Empoderamiento” por parte de la organización, determinó que es esencial aplicar los siguientes beneficios: Desarrollar niveles de compromiso en los colaboradores, mejorar el bienestar laboral y el ambiente organizacional, lo cual permitirá que los trabajadores se sientan motivados en la organización; a su vez ayudará que los trabajadores se sientan identificados y comprometidos con las metas y objetivos de la empresa. Asimismo, crear una cultura de armonía y trabajo en equipo, beneficiará a la mejora de la productividad de la empresa.

I.1.2 Antecedentes Nacionales

Santa Cruz (2015) en su estudio Empowerment y desempeño docente en la institución educativa Javier Heraud de Trujillo, Perú, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el empowerment y el desempeño docente en la institución educativa Javier Heraud de Trujillo, Perú. En este estudio se realiza una investigación descriptiva, con diseño correlacional y con el apoyo de 40 profesores. La recolección de datos fue a través de 2 cuestionarios, uno para cada variable de estudio, considerando la viabilidad de la investigación. Por lo cual se concluyó que el empoderamiento tiene influencia en el desempeño del docente. Asimismo, se planteó como recomendación, desarrollar un plan de gestión basado en el empowerment, con el fin de mejorar el desempeño del docente y por ende, el rendimiento de toda la plana educativa.

Arana (2014), en su tesis Mejora de productividad en el área de producción de carteras en una empresa de accesorios de vestir y artículos de viaje, tiene como objetivo desarrollar nuevos procesos que conlleven a la mejora continua en la producción de carteras; por ello se llevará capacitación a los maestros de acabado, se otorgarán todas las herramientas necesarias para una mejor eficiencia, esto llevará a la mejora de la productividad en la empresa, con la finalidad de mejorar la competitividad en líneas de carteras en el mercado.

Alva y Juárez (2014) en su tesis Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A. de la ciudad de Trujillo - 2014, tiene como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Los resultados de este estudio determinaron que no existe un nivel de satisfacción laboral elevado; por lo cual, se llega a la conclusión que la empresa no es productiva debido al manejo inadecuado de esta variable. Por ello, la empresa plantea desarrollar programas de capacitación, incentivos, mejora continua en sus diferentes áreas, así como las herramientas necesarias para sus colaboradores, con el objetivo de elevar la productividad en la empresa.

Céspedes, Aquije, Sánchez y Vera-Tudela (2014) en su artículo Productividad y tratados de libre comercio a nivel de empresas en Perú, tiene como objetivo determinar la relación entre la productividad y la apertura comercial en el Perú. Para este documento se determina que en el mercado peruano de exportación existen dos variables: Productividad laboral y Productividad total de factores. Para las empresas que están en el mundo de la exportación e importación es obligatorio ser productivos, tener capital humano capacitado, una buena logística y una alta productividad. En el punto del TLC (tratados de libre comercio), es una oportunidad para que las organizaciones vendan sus productos al mercado exterior, esto conlleva a que cada día mejoren sus procesos y eleven su capacidad de productividad.

Ramos (2013) en su estudio Incremento de la productividad a través de la mejora continua en calidad en la subunidad de procesamiento de datos en una empresa Courier: el caso Perú Courier, tuvo como objetivo mejorar la productividad en relación a la mejora continua; por lo cual se otorga algunas soluciones para dejar de lado el reproceso y reclamos de los clientes por demora de su encomienda, por lo que está generando una baja productividad. Se propone aplicar el método de las cinco sigmas (Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar), el cual se podría adaptar

a la empresa. A la vez se recomienda establecer parámetros de entrega de las encomiendas, mejorar la atención a los clientes, mejorar la logística (vehículos, herramientas tecnológicas, etc.), desarrollando programas de capacitación y seguimiento (GPS) a los mensajeros. Esto llevará a que el Courier sea más efectivo al momento de entregar sus encomiendas al usuario.

I.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

I.2.1 Bases teóricas de la variable Empowerment

Se analizaron algunas definiciones sobre la variable Empowerment:

Molina (2006) (citado por Para Rios, Téllez y Ferrer 2013) señalaron:

El empowerment tiene como significado habilitar, conceder y otorgar iniciativa a una persona para que actúe por sí solo, a su vez conlleve y otorgue iniciativas a otros miembros. Viene del sinónimo cultura participativa donde se requiere el apoyo de todos para alcanzar los objetivos planteados, donde las organizaciones quebranten paradigmas en cuanto al estilo de liderazgo, toma de decisiones y equilibrio en la utilidad. Dentro del círculo del trabajador se tiene que desarrollar sobre todo la comunicación para integrarlo en los grupos humanos de la organización. (p. 106)

A partir de esta definición, el empowerment se va desarrollando en grupos humanos, implementado indicadores que permitan a brindar una mejor delegación de poder, motivación, comunicación y liderazgo entre otros. Para alcanzar los objetivos planteados de la empresa se tiene que cumplir con estos indicadores, y de tal manera se va desarrollando una mejora continua, con el fin de maximizar el talento humano y la productividad.

Según Wilson (1997) (citado por Cálix, Martínez, Vigir y Nuñez 2016) el

empowerment se define de la siguiente manera:

El empowerment es un cambio de estilo que conduce a incrementar la delegación, la comunicación y la responsabilidad de los empleados; ya que los directivos tienden a liberar el poder, lo que hace que las personas tengan un campo de acción más amplio en su trabajo a la hora de tomar decisiones. (p.25)

Cabe resaltar que el empowerment es una herramienta para liberar poder y ayudar a generar una alta comunicación en el grupo de trabajo, esto permitirá desarrollar capacidades de los miembros de la empresa, demostrando cumplir satisfactoriamente las funciones encomendadas, ayudando así a desarrollar responsabilidades para en un futuro otorgarle empoderamiento.

A su vez, Rowlands (1997) (citado por Cálix, Martínez, Vigir y Nuñez 2016) definieron el empowerment señalando:

Que el empowerment, radica en el hecho de que los trabajadores, administradores o equipos de todos los niveles de la organización tienen el poder para tomar decisiones sin tener que requerir la autorización de sus superiores. La idea en la que se basa el empowerment es que quienes se hallan directamente relacionados con una tarea son los más indicados para tomar una decisión al respecto, entendiendo que poseen las aptitudes requeridas para ello. (p.10)

La palabra empowerment tiene como significado poder, quien posee la autoridad en un grupo, área o empresa, tiene la ventaja de tomar decisiones sin ser consultadas, es una ventaja y a la vez una desventaja, una ventaja porque puede disponer y dar órdenes sin ser refutadas, una desventaja porque si no consulta con los demás subordinados puede que tome decisiones que no ayuden al trabajo en equipo, logrando así alejarse del objetivo planteado.

Según Gutiérrez (2015):

El empowerment tiene como significado crear un ambiente donde los colaboradores de todos los rangos tengan una idea real sobre los parámetros de liderazgo, calidad, servicio y eficiencia dentro de la organización. Esto genera que los trabajadores se sientan identificados con un sentido de compromiso para alcanzar los objetivos de la compañía. Tomando en cuenta que los jefes dejen de lado la burocracia y puedan otorgar un poco de ese poder a todo su equipo de trabajo. (p. 17)

En pocas palabras, el empowerment se puede otorgar a todos los trabajadores para que se sientan motivados, maximizando así la confianza de los trabajadores hacia la organización, de tal modo que los subordinados se sientan identificados con las metas y objetivos de la organización.

Para Santa Cruz (2015) el empowerment puede definirse como:

El empoderamiento deriva del poder, capacitar, permitir, entre otras dimensiones, por medio del empowerment las empresas otorgan a sus empleados toda la tecnología e información necesaria para que se formen y desarrollen nuevas habilidades. En la cultura empresarial el líder otorga poder y autoridad a sus colaboradores, por ello la toma de decisiones no depende de una sola persona sino de todos el personal que posee la empresa (p. 17)

El empowerment hoy en día es una estrategia muy importante para las organizaciones, a su vez tienen que desarrollar un ambiente óptimo que ayude a enfrentar los retos y desafíos que se presenten en la organización, implementar estrategias dirigidas al personal para que sientan identificados y puedan asumir responsabilidades, comprometerse con las metas y objetivos. Para ello se tiene que

implementar la sinergia en toda la organización.

En la teoría de Wilson (2004) descrita en su libro *Manual del empowerment: Cómo conseguir lo mejor de sus colaboradores*, señala que la Teoría del empowerment nace como complemento de la filosofía del Cambio Organizacional, de hecho es una herramienta de la Calidad Total, Reingeniería y el Just in Time, entre otros, y en el año 1988; los expertos Kenneth Blanchard y Paul Heser la empezaron a anunciar. Asimismo, el empowerment se ha traducido al español por algunos expertos como “Empoderamiento”; otros lo han traducido como responsabilidad o facultar (p. 15). Como teoría visionaria que es, se proyecta a desarrollar en los colaboradores de una empresa no solo una aptitud de trabajo en equipo sino también una actitud de sinergia, en donde el colaborador se encuentre “facultado” para llevar a cabo sus actividades productivas y también para tomar decisiones en el trabajo mismo.

Kanter (1993) (citado por Ríos 2015) dio a conocer que el empowerment está compuesto por dos vertientes, por la cual desarrolló dos teorías del empowerment:

Teoría del empowerment estructural

Esta teoría tiene como significado fortalecer las relaciones de trabajo y las relaciones interpersonales, con el fin de fortalecer la comunicación efectiva (p. 13). Además, afirma que si los trabajadores tienen acceso a oportunidades de capacitaciones, crecimiento y posibilidad de surgir dentro de la empresa, se podrán conseguir resultados favorables en relación a una mayor satisfacción del empleado y por ende, un mayor compromiso de productividad.

Esta teoría también está debidamente estructurada, incluyendo recursos, información y apoyo, por lo cual se desarrollan los siguientes puntos (Ríos, 2015):

El acceso a los recursos, entendido como la capacidad de como adquirir

recursos, tiempo, dinero y apoyo humano para realizar el trabajo. (p.16)

El acceso a la información; es decir tener la suficiente experiencia y herramientas para lograr conseguir la información necesaria para lograr ser efectivo el trabajo.

El acceso al apoyo necesario de los jefes jerárquicos y compañeros de trabajo para lograr el trabajo planteado. (p.16)

Teoría del empowerment psicológico

Kanter (1993) (citado por Ríos 2015) señalaron esta teoría referida a la persuasión del personal hacia su centro de trabajo, los compañeros y la motivación que puede percibir en su centro de trabajo. Tiene como objetivo permitir que los trabajadores mejoren su auto-eficacia entre los miembros de la organización, se sientan motivados en sus áreas de trabajo y no sientan impotencias a través de los malos tratos y abusos de superiores. A su vez esta teoría está compuesta por cuatro cogniciones (pp. 18-19):

El impacto, la influencia que el trabajador pueda percibir en su área de trabajo o actitudes de compañeros que puedan desmotivar en su productividad.

La Competencia, grado que un personal pueda realizar sus tareas eficientes, demostrando sus habilidades con los compañeros o superiores.

El Significado, es el valor de significancia que el trabajador percibe de su trabajo elaborado, involucrando su pasión o sentimiento hacia su labor.

La autodeterminación, es la iniciativa que el trabajador percibe para elaborar su labor sin esperar órdenes (p.19).

Por su parte, Blanchard (2006) en su libro Empowerment: Tres claves para lograr que el proceso de facultar a los empleados funcione en su empresa, hizo referencia a los tres pasos para la ejecución del empowerment, que son los siguientes:

Compartir la información con todos los miembros de la organización

Blanchard (2006) explicó que la información es la primera llave para facultar a las personas y las organizaciones. Compartir la información administrativa con los colaboradores de una organización no resulta destructivo en tanto estos se encuentren no solo capacitados para interpretar sino también para poder manejar adecuadamente la información de la organización (p. 27).

De esta forma se permite a los empleados entender la situación actual en términos claros y se desarrolla la capacidad analítica para poder interpretar la información. No siempre existe un mensaje claro, cada uno de los trabajadores posee aptitudes y actitudes diferentes. La información es poder; por lo cual, es muy normal que la gerencia proteja la información para que el status de la organización no se vea afectado. Este paso constituye la manera de crear confianza en toda la organización.

Autonomía por medio de fronteras

Blanchard (2006) dio a entender que la información compartida se basa, ciertamente en que el colaborador tiende a incrementar su capacidad de atención al cliente cuando se encuentra informado, además cuando la información se comparte sobre todo en las plataformas de servicio, se acaba el modelo productivo por tareas, el cual es suplantado por el de procesos, en donde todos los colaboradores están capacitados para realizar cualquier proceso en la plataformas de servicios. La información compartida es precisamente, la llave de una polifuncionalidad efectiva (p. 28).

Es así, que se aclara la visión con la retroalimentación a todos los colaboradores. Es obvio que de cada error se debe aprender; por ello, la retroalimentación aclara la visión de la empresa, en tanto proporciona a sus colaboradores la información, que servirá para mejorar cada vez el servicio al cliente.

Reemplazar la jerarquía con equipos autodirigidos

Blanchard (2006) explicó que los equipos facultados tienen más potencia que los individuos facultados. El empowerment sostiene que la concepción de desempeño en grupo o en desempeño individual debe desaparecer así como su evaluación. El trabajo en equipo ofrece al cliente un servicio más eficiente y eficaz, en donde existe un enorme compromiso con el proceso total de atención al cliente. Asimismo, la evaluación del desempeño no puede ser individual, el desempeño se debe evaluar por resultados, sin excusas, en donde todos los participantes del proceso tendrán total responsabilidad sobre el mismo (p. 32).

Los empleados no empiezan sabiendo cómo trabajar en equipos auto dirigidos. El empowerment es un mecanismo de cambio a largo plazo, la inducción que se debe hacer en cada uno de los colaboradores que participaran no acaba nunca. Existe en la mente de las personas una cultura que en ocasiones no les permite comprender el proceso de trabajar en equipo. Aquí es donde entra la importancia de una eficiente gestión de parte del directivo del empowerment, que se encargará de explicar sus pasos para una mejor implementación (p. 33).

Se puede deducir que un programa de empowerment ofrece diversas ventajas tales como: el mejoramiento de los procesos productivos con ocasión de que los colaboradores trabajen en equipo; un fortalecimiento del sentido de sinergia en todos los miembros de la organización y, por último, una mejor calidad en la toma de decisiones de la empresa.

Dimensiones del Empowerment

Vazquez (2012) desarrolló algunos factores que influyen en el empoderamiento:

Dimensión 1: Delegación de poder

Consiste en delegar el nivel de confianza y autoridad en el grado que las habilidades de los trabajadores se liberan y se utilizan (p. 29). Esto quiere decir que es muy importante que los superiores otorguen sentimientos de confianza al personal, para que puedan asumir responsabilidades eficientemente permitiéndoles el crecimiento como persona y profesional. Por ende, ayudará al incremento de la productividad y a tener un personal más comprometido y motivado.

Dimensión 2: Motivación

Es el plus de reconocimiento o recompensa que otorga la organización de manera formal o informal a sus subordinados, apoyando así el empowerment en la toma de decisiones de la compañía (p. 30). La motivación es muy importante para que la organización sea productiva y exitosa, porque si los trabajadores se encuentran motivados se forma un equipo de trabajo que va a desarrollar sus labores con miras a un solo objetivo, sintiéndose identificados con la organización.

Dimensión 3: Liderazgo

El autor señaló que la organización que implemente retroalimentación en el personal, desarrollará trabajo en equipo y aumentará el nivel de confianza de los trabajadores en la medida que el liderazgo sea eficaz (p. 31). El ejecutivo tiene que desarrollar una comunicación precisa para lograr influenciar en los demás, buscar el potencial de sus trabajadores, brindarles feedback sobre sus resultados y sobretodo desarrollar una comunicación horizontal, que permita generar confianza en sus colaboradores, logrando así conseguir los objetivos de la organización.

I.2.2 Bases teóricas de la variable Productividad

La fundamentación teórico – científica para la variable dependiente productividad,

que respalda la presente investigación se presenta a continuación:

Según Jaimes y Rojas (2015), indicaron:

La productividad es el determinante fundamental del nivel de vida de una nación a largo plazo. El nivel de vida de una nación depende de la capacidad de sus empresas para lograr altos niveles de productividad y para aumentar esta a lo largo del tiempo. (p. 168)

La productividad día a día es un término más cotidiano a nivel empresarial, sectorial, regional y nacional. Cabe resaltar que la productividad es una definición de crecimiento, una definición que permite a todas las organizaciones tenerla siempre presente en todos los objetivos que se planteen. Por lo cual, esta variable es el eje principal para que una organización pueda ser exitosa.

Según Tovar (2017) indicaron:

La formación, la experiencia y el entrenamiento están relacionados directamente con la productividad; es así que el capital humano es crucial para el éxito de las organizaciones y eso convierte en una ventaja competitiva sostenible, dando como resultado el incremento de la productividad. (p. 198)

El escenario de ofrecer mejores condiciones laborales, ya sea remunerativo o de reconocimiento.; hace que el colaborador se sienta satisfecho y motivado en su lugar de trabajo y muestre un mejor desempeño en su trabajo.

Reina (2016), indicó:

La productividad del talento humano, como un indicador de la eficacia organizacional y de la generación de productos; es decir, como aquella

capacidad de las personas para incorporar la experiencia, habilidades y los conocimientos adquiridos, y encontrar la mejor forma de hacer a la empresa más eficiente y productiva. (p. 343)

De aquí se desprende que a medida que los trabajadores están mejor formados profesionalmente y adquieren mayores habilidades en sus centros de trabajo, realizarán tareas de manera más eficiente, impactando directamente en la productividad de la empresa.

Aguirre y Pelekais (2014), señalaron:

A nivel de las organizaciones, los gerentes encargados deben conducir al personal a lograr un aumento en los niveles de eficacia y eficiencia, a través del trabajo coordinado en equipo, para lograr conjuntamente una mayor efectividad, mejorar los procesos, aumentar la producción y calidad de bienes y servicios, para aumentar la satisfacción de los usuarios. (p. 111)

Sin lugar a duda, lograr la eficiencia y eficacia en los procesos, da como resultado el aumento de la productividad, y por ende, rapidez en la entrega de los productos al cliente final.

Aguirre y Pelekais (2014) señalaron que “la productividad se incrementa a medida que la organización encuentra nuevas maneras de utilizar menos recursos para alcanzar sus resultados. Mediante avances en la productividad los administradores pueden reducir costos, ahorrar los escasos recursos y mejorar las utilidades” (p. 323). Se entiende que la productividad manejada adecuadamente permite incurrir en ahorros considerables para la empresa, es por ello que las organizaciones siempre se encuentran en la búsqueda constante de elevados niveles productivos. Sin embargo, también se debe resaltar que la productividad puede traer como resultado una mejor calidad del ambiente de trabajo de los colaboradores,

quienes a su vez se encontrarán más motivados para lograr nuevos incrementos en su productividad.

Alderete y Gutiérrez (2012) informaron que “el mayor uso de las TIC por parte de los empleados produce un efecto adicional en la productividad”. (p. 174). Gracias a las TIC, las organizaciones logran ser más eficientes en su desarrollo de procesos porque dado el proceso de globalización al que se exponen las empresas, implica que el mercado esté demandando personal más capacitado y preparado para el cambio tecnológico.

La fundamentación teórico que sustenta la variable dependiente “Productividad”, se presenta a continuación:

El capital humano está directa y positivamente relacionado con el incremento de la productividad de los trabajadores y, consecuentemente, de las organizaciones. Al respecto, Robbins y Judge (2009) (citado por Guárate 2015), señalaron que “una organización es productiva si alcanza sus metas, donde la eficacia y eficiencia están presentes en el desempeño” (p. 50). Es decir, existe una relación entre capital humano y productividad.

Asimismo, Guárate (2015), informó que de acuerdo a lo anterior y con los aportes de algunos autores, son varios los factores referidos a los individuos que tienen incidencia en la productividad, como son: la motivación y la satisfacción laboral, la comunicación, los hábitos de trabajo, el clima laboral, las actitudes y sentimientos, la toma de decisiones, el liderazgo y estilo gerencial, la cultura organizacional, la capacitación y recompensas, entre otros. (p. 51)

Criterios de Productividad

Koontz y Weihrich (2004) (citado por Banda y Silva 2016), señalaron que existen tres criterios empleados normalmente en la evaluación del desempeño de un sistema, los

cuales se encuentran relacionados con la productividad:

Eficiencia

Definida como la relación entre los recursos utilizados y los logros obtenidos. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo, o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos. La eficiencia está estrechamente vinculada con la productividad; pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la misma únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos; es decir, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido (p. 65).

Efectividad

Consiste en la relación entre los resultados obtenidos y los resultados propuestos, permitiendo medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos (p. 65).

Eficacia

La eficacia mide el grado de obtención de objetivos propuestos, independientemente del uso que se le haya dado a los recursos. No basta con producir con efectividad el servicio o producto fijado (tanto en cantidad y calidad), sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logre realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado (p. 66).

Analizando estos tres indicadores se puede concluir que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad.

Factores que afectan la productividad

Fietman. (1994) (citado por Banda y Silva 2016) señalaron que los factores más importantes que afectan la productividad en una empresa se determinan por (p. 54):

Recursos Humanos, considerado como el factor determinante de la productividad, pues direcciona e influye en los demás factores.

Maquinaria y Equipo, resulta fundamental tomar en cuenta el estado de las maquinarias, así como la calidad y la correcta utilización de los equipos.

Organización del Trabajo, en este factor intervienen la estructuración y rediseño de los puestos de trabajo, los cuales son determinados de acuerdo a la maquinaria, equipo y trabajo.

Condiciones para el Incremento de la Productividad

Cuesta y Valencia (2010, p. 430–434) explicaron cómo Incrementa la productividad (ΔPr). Se da en los siguientes casos:

La productividad aumenta cuando aumenta la producción y el costo permanece constante.

$$\Delta Pr = \frac{\Delta P}{kC}$$

Significaría: Producir más gastando lo mismo.

La productividad aumenta cuando la producción permanece constante y disminuye el costo:

$$\Delta Pr = \frac{kP}{\nabla C}$$

Significaría: Producir lo mismo gastando menos

La productividad aumenta cuando el porcentaje del incremento de la producción es mayor que el porcentaje del incremento del costo.

$$\Delta Pr = \frac{\% \Delta P}{\% \Delta C} \qquad \% \Delta P > \% \Delta C$$

Significaría: La producción crece más rápido que los costos.

La productividad aumenta cuando el porcentaje de disminución de la producción es menor que el porcentaje de disminución de los costos.

$$\Delta Pr = \frac{\% \nabla P}{\% \nabla C} \qquad \% \nabla P < \% \nabla C$$

Significaría: Los costos se reducen más rápido que la producción.

Factores para mejorar la productividad

Bain (2003) (citado por Banda y Silva 2016), señalaron que existen dos factores que contribuyen a la mejora de la productividad:

Factores internos

Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos: duros y blandos. Los factores duros se refieren a los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos aluden a la fuerza de trabajo, los sistemas, procedimientos, estilos de dirección y los métodos de trabajo (p. 68).

Factores externos

La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se

esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. Algunos de estos factores son: cambios económicos, cambios demográficos y sociales, recursos naturales, entre otros (p. 69).

Ventajas de la Productividad

Burbano Ruiz (2011) (citado por Zambrano 2017), sostuvo que las ventajas de la productividad son numerosas, entre las principales (pp. 9-10):

Permite determinar si los recursos estarán disponibles para el desarrollo de las actividades.

Se toman decisiones que reporten mayores beneficios para la empresa.

Permite reducir costos y procesos innecesarios, a través de la determinación de presupuesto (materiales, de mano de obra y costos indirectos de fabricación).

Ayuda a medir los indicadores económicos de la empresa.

También ayuda a medir los procesos de producción en planta y a su vez permite medir el desempeño del personal.

Cada miembro de la empresa piensa en la consecución de metas específicas mediante la ejecución responsable de las diferentes actividades que le fueron asignadas.

La empresa puede realizar un análisis de sus riesgos y oportunidades.

Teoría de las Relaciones Humanas

Levi (2014) señaló la teoría de las Relaciones Humanas, desarrollada por Elton Mayo, la cual fue básicamente de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración. En consecuencia, esta teoría surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajador, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos a los cuales los trabajadores deberían someterse forzosamente cada día.

Se basa en el comportamiento del hombre de acuerdo a su propia naturaleza, y se le conoce como escuela de las relaciones humanas. Sus estudios están enfocados a la conducta del hombre en las organizaciones, concentrándose en la administración de las personas y enfatizando que el trabajo del elemento humano es de vital importancia para el logro de los objetivos. Es imposible comprender el fenómeno administrativo sin tomar en cuenta la esencia de las relaciones humanas. (p.34)

Elton Mayo, (citado por Levi 2014) fue quien realizó las primeras investigaciones sobre esta teoría, estudió los efectos de las diferentes condiciones ambientales y psicológicas en relación con la productividad del trabajador. De estas investigaciones se obtuvieron algunas conclusiones, tales como los factores que influyen para elevar la moral de los trabajadores son aspectos emocionales, las actitudes y los sentimientos tales como el reconocimiento, el ser escuchado por la gerencia y el formar parte del grupo de trabajo. (p.36)

Teoría Capital Humano

Según Becker (1961) (citado por Zambrano 2017) dio a conocer que esta teoría expresa los diferentes entrenamientos que ofrecen las grandes compañías, dando a conocer dos tipos de entrenamientos: los generales y específicos. En el primero, las compañías pueden usar la capacitación que ya recibió la persona entrenada. En el segundo punto solo puede ser usado por la empresa que otorgo el entrenamiento. Un claro ejemplo del entrenamiento general es cuando las grandes empresas ofrecen capacitaciones como estudios superiores en universidades de prestigio a sus trabajadores, eso no quiere decir que la empresa que ofreció los estudios va siempre a disponer del trabajador. Es por ello, que las empresas solo ofrecen estos tipos de capacitaciones a las personas que no representen un costo a la compañía, porque a futuro les ayudará a ser productivos. En el entrenamiento específico las grandes empresas solo lo ofrecen al momento de ingreso de nuevos trabajadores o llegada de nuevas herramientas, solamente para que los trabajadores puedan hacer su

trabajo bien (p. 50).

Esta teoría da a entender que no solamente las grandes compañías pueden ofrecer capacitaciones generales y específicas, sino que los propios trabajadores puedan capacitarse con sus propios recursos, con el fin de ascender a un mejor puesto y un aumento de salario. Es por ello, que la mayoría de las organizaciones ofrecen capacitaciones específicas a sus trabajadores, solamente para que puedan rendir el trabajo rutinario y no piensan en mejorar la productividad de la empresa con personas altamente capacitadas. Hay pocas empresas que ofrecen capacitaciones generales porque su ideología es que es un costo innecesario, que el trabajador capacitado puede dejar de laborar y pueda irse a otra empresa con toda la información adquirida.

Dimensiones de la Productividad

Cuesta y Valencia (2010) afirmaron que la productividad se enfoca en tres dimensiones:

Dimensión 1: Formación y Entrenamiento

El concepto de productividad del trabajo se da cuando el trabajador adquiere un conocimiento más elevado, gracias al desarrollo de sus habilidades o la capacitación de las mismas. Si la organización invierte en capacitación y experiencia humana, la productividad tiende a aumentar sus niveles, no solamente en la calidad sino en reducción de reproceso. Por ello, su significado en las grandes organizaciones es muy importante para el desarrollo y crecimiento de la misma; ya que hoy en día la productividad es un elemento vital para que la empresa sea productiva económicamente, es por ello que se pueden identificar tres elementos:

Eficiencia del trabajo: Significa reducción de gastos de tiempo por unidad valor creado.

Calidad requerida: Significa garantizar el valor creado, eso quiere decir que el nuevo producto sea funcional y eficaz, sin calidad no hay productividad.

Desarrollo de habilidad e intensidad de trabajo: Es desarrollar la destreza para ejecutar los procedimientos más eficientes, hay que tener en cuenta que para aumentar la productividad el trabajador tiene que estar bien capacitado y mentalmente preparado. (p.425)

Tomando en cuenta estos elementos, hoy en día las organizaciones miden los niveles de productividad en el aspecto humano y resultados obtenidos en producción, es por ello que invierten en el conocimiento (experiencia), en capacitación y tecnología, con el fin de que su capital humano se encuentre suficientemente apto para el desarrollo óptimo de sus labores.

Dimensión 2: Tiempo de trabajo y Condiciones Laborales

Cuesta y Valencia (2010) señalaron también el concepto de aumento de productividad del trabajo como el valor de una unidad de tiempo para la realización de una tarea. La medición de la productividad del trabajo se mide mediante los niveles alcanzados en producción, tiempo y costos. Para alcanzar un resultado óptimo en producción se tiene que manejar el tiempo en los procesos de producción, implementar estándares de condiciones laborales, implementar desarrollo de innovación y tecnológico. (p. 426)

El tiempo es un eje muy importante para las organizaciones y para la sociedad, es un componente que maneja los resultados obtenidos en la producción empresarial y en la vida misma de un ser humano, considerando en términos empresariales la optimización del tiempo resulta vital para el desarrollo de una productividad esperada. Por otra parte, el uso y desarrollo de la tecnología en el ámbito laboral ha cobrado un papel fundamental; ya que, hoy en día la globalización está rompiendo paradigmas en términos de procesos cada vez más eficientes, generando que las organizaciones siempre estén a la vanguardia de la optimización

de procesos, costos y mejora de calidad.

Otro punto muy importante son las condiciones laborales donde un obrero se desempeña, hoy en día para las grandes industrias la infraestructura es el pilar para lograr una productividad eficiente en mano de obra y producción. (p. 427). El trabajador debe percibir un ambiente de trabajo que le facilite la realización de sus labores, esto se refiere a las condiciones ergonómicas, adecuada luz, manejo adecuado del ruido, contar con las herramientas y equipos necesarios que le permitan desarrollar sus funciones con normalidad día a día en su área de trabajo.

Dimensión 3: Eficacia

Cuesta y Valencia (2010) afirmaron que la eficacia consiste en hacer bien las cosas maximizando los esfuerzos y recursos orientados al cumplimiento de las metas y objetivos planteados en la organización. En este término el punto vital son los resultados obtenidos (calidad, cantidad y producto), el trabajador que realice diversos procesos se medirá en términos cuantitativos en su desempeño diario, por lo tanto las organizaciones miden su productividad según las condiciones laborales, si disponen de buenas herramientas, mano de obra calificada y una buena planificación. La mayoría de las organizaciones lo utilizan como un medidor de productividad en el uso de los recursos, buscando siempre ser más eficientes (p. 428).

Asimismo, los autores sostienen que este indicador ayuda a medir determinados parámetros de calidad que toda organización debe considerar un punto esencial para la mejora continua, también para mejorar y controlar los desperdicios en tiempo muerto y poder aumentar el valor agregado en los procesos establecidos. Del análisis de estos tres factores, se debe de tomar en cuenta que ninguno puede ser considerado de forma independiente, ya que cada factor brinda una medición al momento de calcular la productividad. Es por eso que se debe de considerar los tres factores como un sistema de indicadores que ayuden medir de forma integral la

productividad (p. 429).

Por último el desempeño de una empresa no solamente se mide por los logros de los objetivos, sino también por los aspectos principales que contribuyen a la estabilidad de la organización, como ser rentables, manejar la satisfacción laboral, calidad de los productos y la motivación psicológica de las personas que conforma la organización.

I.3 Justificación

Tomando en cuenta la importancia de esta investigación para la empresa Industrias y Servicios El Tigre, se realizan las siguientes justificaciones:

I.3.1 Justificación teórica

En la actualidad las empresas fomentan a que los colaboradores pongan en práctica todos sus conocimientos en la tomas de decisiones, generen oportunidades y desarrollen actitudes donde puedan solucionar problemas. El empowerment es una herramienta que permite otorgar beneficios a otras personas, tanto en el aspecto organizacional, en lo estratégico y más aún en el personal. El plus de este estudio radica en que será tomado como referente por otras empresas del mismo o diferente rubro, ya que les permitirá mejorar su gestión de procesos con relación a la productividad y desempeño laboral. Asimismo, se utilizará como antecedentes por otras empresas o estudiantes que busquen profundizar su investigación.

I.3.2 Justificación práctica

Esta investigación se justifica, porque evalúa la relación entre el empowerment y la productividad, para lograr una mejora continua en los procesos de producción. Si realmente existe un buen empoderamiento esto generará un buen liderazgo, una buena comunicación, una motivación y trabajo en equipo; y por ende altos niveles productivos.

I.3.3 Justificación metodológica

Esta investigación es de tipo Descriptivo Correlacional, ya que describe a las variables de estudio y la relación que existe entre ellas. Por ello, cuando se terminó el procedimiento y técnicas e instrumentos empleados en la investigación, se demostró su validez y confiabilidad, ya cumplidos todos los procesos de investigación podrá servir como ejemplo para otros trabajos de investigación, con el fin de lograr maximizar la productividad.

Por último, ayudará a diferentes administradores de empresas a tener una perspectiva más clara acerca de la situación actual de su empresa y tomar decisiones asertivas respecto al problema.

I.4 Problema

I.4.1 Planteamiento del problema

A nivel internacional, nos encontramos en un escenario altamente competitivo, el cual exige que las empresas desarrollen sistemas de productividad, trabajo en equipo, mejora continua, participación del personal, programas de capacitación y el desarrollo que les permitan la optimización de sus procesos, elevando sus niveles de eficacia y eficiencia, y satisfaciendo los estándares de los consumidores.

Un punto importante que toda empresa debe tener en cuenta para impulsar la iniciativa de los colaboradores y lograr una mayor competitividad, es facultar al talento humano, el tradicional modelo del gerente autoritario que controla, da órdenes y toma todas las decisiones de las operaciones de una empresa debe de cambiar.

Usualmente la toma de decisiones se ha venido manejando de manera centralizada, y es justamente esa centralización de poder la que representa una fuerte debilidad en las empresas. Lo primero que tiene que cambiar toda organización es el modo de pensar de sus directivos

Es esencial mencionar que la delegación de poder o empowerment es algo natural desde la prehistoria, que cada vez se va desarrollando en la vida social y empresarial, cabe resaltar que es una herramienta muy importante para el manejo de equipos y en la propia familia. Usualmente el empoderamiento es una facultad que se otorga a una persona de confianza, a un líder con los conocimientos básicos para el puesto y es justamente el poder la que representa una fuerte ventaja a las empresas. Por ello, si en la empresa existen líderes que conlleven a una motivación, un buen liderazgo, una buena comunicación, se generará el aumento de productividad. Asimismo hay claros ejemplos de empresas internacionales que aplican el empowerment:

Para Gutiérrez (2015) McDonald es una de las empresas que aplica empowerment; ya que al contar con una gran cantidad de puntos de venta necesita confiar en sus equipos de trabajo de modo que desarrollen sus labores con éxito. Asimismo, desarrolla un programa de incentivos premiando al colaborador con reconocimiento no solo monetario sino también verbal frente a sus compañeros, promoviendo así la motivación y el compromiso de los colaboradores para asumir mayores responsabilidades y esforzarse cada vez más para su superación personal y profesional.

En la misma línea, Levi (2014) señala que la empresa mexicana Bimbo es otro claro ejemplo de aplicación de empowerment, ya que delega productos específicos a sus equipos de trabajo para que estos se hagan cargo de todo lo necesario para mejorarlo, ya sea desarrollando estrategias de marketing o proponiendo cambios en el empaque, de modo que se comprometan y se hagan más responsables de forma autónoma, contribuyendo al logro de las metas y objetivos organizacionales.

De acuerdo al Instituto Great Place to Work México, en su encuesta Trust Index (2010) el nivel de empowerment en las Mejores Empresas para Trabajar en México, en los años 2008 y 2009 es elevado con aproximadamente 76%. Sin

embargo, los niveles de empowerment en México son mucho más bajos en comparación con Europa, Latinoamérica o Estados Unidos. En Europa, por ejemplo casi 9 de cada 10 personas consideran que en sus trabajos existe delegación de responsabilidades y que sus jefes confían en ellos. Asimismo, los colaboradores mexicanos presentan un nivel bajo de compromiso con la empresa en la cual trabajan, no se involucran en la toma de decisiones ni en los resultados, lo cual genera que las organizaciones no puedan desarrollar nuevas estrategias empresariales.

Es así, que el crecimiento empresarial se ve limitado debido a que las funciones se realizan de manera centralizada y tradicional; pues muchas empresas siguen manejando una cultura de trabajo en la que los trabajadores efectúan su trabajo sin responsabilidad y motivación. No obstante, deben tener en claro que el empowerment es un factor importante para el éxito de la organización en el escenario actual.

A nivel nacional, en Perú son pocas las empresas que desarrollan el empowerment como una herramienta de mejora continua, pues no lo consideran crucial para la motivación de los trabajadores y el crecimiento profesional de cada colaborador. Sin embargo, poco a poco esta herramienta se está difundiendo y conociendo cada vez más. Es así que de acuerdo a Great Place to Work 2015, una de las empresas en Perú que viene trabajando el empowerment es Hilton, quienes consideran que la capacitación constante que brinda a cada uno de los miembros de su equipo, se considera como una base de la filosofía de su empresa, lo que la ha hecho merecedora a un tercer lugar dentro del ranking. Hilton vela por capacitar y empoderar a sus trabajadores en la toma de decisiones ante las variadas situaciones que se le presenten. La Directora de Recursos Humanos, Jessica Arana señala que Hilton es una empresa que potencia las habilidades de sus trabajadores.

Para el presente proyecto de investigación se hace referencia puntualmente a la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., con más de 3 décadas de experiencia

se dedica al diseño, desarrollo y producción de ecosistemas de ventilación en minería subterránea, abasteciendo a importantes proyectos en el Perú y el mundo. Sin embargo, por tratarse de una empresa familiar existe una centralización del poder y la toma de decisiones en la plana gerencial, lo cual ha repercutido en el desempeño y productividad de los colaboradores, quienes no se sienten capaces de desarrollar al máximo sus funciones por las limitaciones que se les presentan.

Asimismo, esta falta de delegación de responsabilidades ha originado el retraso en entrega de productos y la ineficiencia en cuanto a las ventas, lo cual viene preocupando a la gerencia y se encuentra en búsqueda de alternativas de solución. El personal de Industrias y Servicios El Tigre se siente desmotivado, y carece de compromiso con sus labores, no existe un adecuado ambiente laboral que fomente el trabajo en equipo y la autonomía en las decisiones, los colaboradores no cuentan con programas de capacitación que les permitan desarrollar sus habilidades y de esta forma, puedan mostrar un mejor rendimiento, y por ende elevar los niveles productivos de la empresa.

Por ello, surge la necesidad de analizar la organización y proponer la implementación y desarrollo de una herramienta como el Empowerment que permita mejorar el manejo de poder en la empresa y consecuentemente el personal se sienta motivado, responsable e importante en sus labores, contribuyendo a un mejor desempeño y productividad de los mismos.

I.4.2 Problema general

¿Cómo el empowerment se relaciona con la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017?

I.4.3 Problemas específicos

¿Cómo la delegación de poder se relaciona con la productividad en la empresa

Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017?

¿Cómo la motivación se relaciona con la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017?

¿Cómo el liderazgo se relaciona con la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017?

I.5 Hipótesis

I.5.1 Hipótesis general

Existe relación entre el empowerment y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017.

I.5.2 Hipótesis específicos

Existe relación entre la delegación de poder y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017.

Existe relación entre la motivación y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017.

Existe relación entre el liderazgo y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017.

I.6 Objetivos

I.6.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el Empowerment y productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017.

I.6.2 Objetivos específicos

Identificar la relación entre la delegación de poder y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017.

Identificar la relación entre la motivación y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017.

Identificar la relación entre liderazgo y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017.

II. Marco metodológico

II.1 Variables

II.1.1 Definición conceptual de la variable Empowerment

Según Riós, Téllez y Ferrer (2013):

Consiste en potenciar la motivación y los resultados de los colaboradores de una empresa a través de la delegación y la transmisión del poder. Se requiere la participación de todos para alcanzar objetivos de calidad donde las organizaciones quebranten esquemas y paradigmas en cuanto a decisiones, liderazgo, procesos de integración y comunicación. (p. 106)

II.1.2 Definición operacional de la variable Empowerment

El empowerment es la acción de otorgar a las personas autoridad, autonomía, influencia y herramientas que necesitan para realizar su tarea con mayor libertad y confianza, en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A.

Se representan 3 dimensiones:

Delegación de poder

Motivación

Liderazgo

II.1.3 Definición conceptual de la variable Productividad

Según Jaimes y Rojas (2015), indicaron:

La productividad es el determinante fundamental del nivel de vida de una nación a largo plazo. El nivel de vida de una nación depende de la capacidad de sus empresas para lograr altos niveles de productividad y para aumentar está a lo largo del tiempo". (p. 168)

II.1.4 Definición operacional de la variable Productividad

La productividad en Industrias y Servicios El Tigre, es generalmente entendida como la eficiencia de la producción obtenida de los recursos y el tiempo utilizado para obtenerlo.

Se presentan 3 dimensiones:

Formación y entrenamiento

Tiempo de trabajo y condiciones laborales

Eficacia

II.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable Empowerment

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición y valores | Niveles y rangos |
|---------------------|--------------------------|-------|------------------------------|---------------------|
| Delegación de poder | Liberar potencial humano | 1-2 | Totalmente de acuerdo | Bueno: de 32 a 60 |
| | Nivel de confianza | 3 | De acuerdo | |
| Motivación | Nivel de autoridad | 4 | de acuerdo | Regular: de 21 a 31 |
| | Reconocimiento | 5 | ni en desacuerdo | |
| | Recompensa e incentivos | 6 | En desacuerdo | |
| Liderazgo | Toma de decisiones | 7-8 | Totalmente en desacuerdo | Malo: de 12 a 20 |
| | Trabajo en equipo | 9-10 | | |
| | Retroalimentación | 11 | | |
| | Nivel de comunicación | 12 | | |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable Productividad

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición y valores | Niveles y rangos |
|---|---------------------------|-------|--------------------------------|---------------------|
| Formación y entrenamiento | Conocimientos adquiridos | 13-14 | Totalmente de acuerdo | Bueno: de 31 a 60 |
| | Capacitación | 15 | De acuerdo | Regular: de 16 a 30 |
| | Desarrollo de habilidades | 16 | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Malo: de 12 a 15 |
| Tiempo de trabajo y condiciones laborales | Optimización del tiempo | 17 | En desacuerdo | |
| | Manejo de tiempo | 18 | Totalmente en desacuerdo | |
| | Uso de TIC | 19-20 | | |
| Liderazgo | Resultados obtenidos | 21 | | |
| | Calidad de producto | 22 | | |
| | Planificación | 23-24 | | |

Fuente: Elaboración propia

II.3 Metodología

La presente investigación se ha desarrollado con enfoque Cuantitativo, de diseño no experimental, con las variables cualitativas: empowerment y productividad, con un enfoque real en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., en el distrito de Comas, en el año 2017; además busca cuantificar los resultados con el análisis estadístico. Finalmente se aplicó el método analítico – sintético.

II.4 Tipos de estudio

El tipo de investigación utilizado es No Experimental; al no haber manipulación de variables; y básico, pues tiene como finalidad identificar las percepciones de los trabajadores de Industrias y Servicios El Tigre S.A., de modo que se le puedan brindar herramientas necesarias que contribuyan a elevar su productividad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 27).

II.4.1 Descriptivo

La investigación es de tipo descriptivo, porque se miden las variables de forma independiente, con el fin de lograr resultados más precisos. (Hernández et. al., 2008, p. 80).

II.4.2 Correlacional

La investigación es de tipo correlacional, debido a que se busca determinar el grado de relación existente de las variables estudiadas (Hernández et. al., 2008, p. 81).

II.5 Diseño

El diseño para esta investigación es el No experimental; puesto que no se

manipularon las variables de estudio. A la vez, se empleó el diseño transversal, ya que se analizaron las variables en un periodo determinado en el año 2017, con el objetivo de analizar la relación entre el empowerment y la productividad (Hernández et. al., 2008, pp. 149-150).

II.6 Población, muestra y muestreo

II.6.1 Población

La población que conforma el objeto de la investigación, la conforma todo el personal que labora en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A.; en el distrito de Comas, año 2017, el cual alcanza un total de 60 colaboradores.

Tabla 3

Total de colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

| N° | Unidad de Análisis | Total |
|-----------|---------------------------|--------------|
| 1 | Administrativos | 25 |
| 2 | Operarios | 35 |
| | Total | 60 |

II.6.2 Muestra

Se aplicó una Muestra No Probabilística; ya que la elección de los elementos depende de las características de la presente investigación o de quien realiza la muestra, mas no depende de la probabilidad. (Hernández et. al., 2010, p. 176).

II.6.3 Muestreo

Se aplicó una Muestra No Probabilística; es decir, que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del estudio o de quien determinó la muestra. (Hernández et. al., 2008, p. 176).

Por ello, debido a que la población de estudio es pequeña, se decidió tomar en cuenta a la totalidad de la población: 60 colaboradores de la empresa Industrias y servicios “El tigre” S.A.; en el distrito de Comas, año 2017, los cuales fueron evaluados mediante un censo.

II.6.3.1 Criterios de inclusión

Se analizó a todos los colaboradores de la Industrias y servicios “El tigre” S.A.; en el distrito de Comas, año 2017, sin hacer distinción en cuanto a sexo, profesión, nivel cultural, accesibilidad, etc., al momento de evaluarlos; ya que todos conforman el objeto de estudio de la presente investigación.

II.6.3.2 Criterios de Exclusión

No aplican para el presente estudio; ya que se han considerado a todos los trabajadores de la empresa Industrias y servicios “El tigre” S.A.; en el distrito de Comas, año 2017.

II.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

II.7.1 Técnica

La técnica seleccionada fue el censo; el cual es un método de recolección de datos que permite obtener información de todos los elementos que componen la población o universo de estudio. Es decir, se analizó a la totalidad de empleados de la empresa Industrias y servicios “El tigre” S.A.; ubicada en el distrito de Comas, en el año 2017. De esta forma se recogió información más precisa sobre el tema de investigación.

II.7.2 Instrumento

El censo se aplicó a través de un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual consta de dos secciones. La primera sección incluye preguntas demográficas: edad, género, tiempo en la empresa. En la segunda parte se recogen datos puntuales sobre el empowerment y la productividad, mediante 24 preguntas,

que se calificaron a través de la escala de Lickert de cinco puntos:

Tabla 4

Escala de Lickert.

| Escala de Lickert | |
|--------------------------------|---|
| Totalmente en desacuerdo | 1 |
| En desacuerdo | 2 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 |
| De acuerdo | 4 |
| Totalmente de acuerdo | 5 |

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Empowerment y Productividad

Autor y Año: Darrel Rajiv Flores Quiroz - 2017

Universo de estudio: 60 Colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A.

Nivel de confianza: 95.0%

Margen de error: 5.0%

Tamaño muestral: 60 Colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A.

Tipo de técnica: Censo

Tipo de instrumento: Cuestionario

Fecha trabajo de campo: 24 de mayo de 2017

Escala de medición: Escala de Lickert

Tiempo utilizado: 30 minutos

Tabla 5

Niveles y rangos de las variables de estudio

| Niveles | Empowerment | Productividad |
|----------------|--------------------|----------------------|
| Bueno | 32-60 | 31-60 |
| Regular | 21-31 | 16-30 |
| Malo | 12-20 | 12-15 |

El instrumento propuesto se presenta en el Anexo 5.

II.7.3 Validez

II.7.3.1 Validez del instrumento para medir el Empowerment

Para determinar la consistencia interna en relación lógica, el instrumento se sometió a juicio de expertos, para ello se solicitó el aporte de 2 doctores y 1 magíster, acreditados en el conocimiento de las variables y de la investigación. Cabe precisar que el instrumento fue evaluado teniendo en cuenta tres indicadores: claridad, pertinencia y relevancia, en la cual se presenta los valores de SI corresponde y NO corresponde.

Tabla 6

Consolidado de validez de contenido por expertos del instrumento para medir la variable Empowerment.

| Criterios | Experto 1 | Experto 2 | Experto 3 | Total |
|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------|
| Pertinencia | Si | Si | Si | Si |
| Relevancia | Si | Si | Si | Si |
| Claridad | Si | Si | Si | Si |

II.7.3.2 Validez del instrumento para medir la Productividad

Para determinar la consistencia interna en relación lógica, el instrumento se sometió a juicio de expertos, para ello se solicitó el aporte de 2 doctores y 1 magíster, acreditados en el conocimiento de las variables y de la investigación. Cabe precisar que el instrumento fue evaluado teniendo en cuenta tres indicadores: claridad, pertinencia y relevancia, en la cual se presenta los valores de SI corresponde y NO corresponde.

Tabla 7

Consolidado de validez de contenido por expertos del instrumento para medir la variable Productividad.

| Criterios | Experto 1 | Experto 2 | Experto 3 | Total |
|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------|
| Pertinencia | Si | Si | Si | Si |
| Relevancia | Si | Si | Si | Si |
| Claridad | Si | Si | Si | Si |

Asimismo, se indica los datos de los 3 expertos que validaron el instrumento aplicado en el presente estudio:

Dr. Carlos Sotelo Estacio

Dr. Leonidas Bravo Rojas

Mgtr. Samuel Rivera Castillo

II.7.4 Fiabilidad

El instrumento se sometió a prueba previa, para ello tomó como muestra a los 60 colaboradores con las mismas características de las unidades de análisis, se utilizó la fórmula del Alfa de Cronbach, cuyos resultados reportaron lo siguiente:

Tabla 8

Confiabilidad del Instrumento de las variables Empowerment y Productividad.

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|-------------------------|------------------------|
| ,950 | 24 |

Como se aprecia en la prueba de confiabilidad el valor obtenido alcanza un índice de 0,950; lo que indica una confiabilidad alta del instrumento para ambas variables de estudio.

II.8 Métodos de análisis de datos

El método empleado en el procesamiento de datos es el Método Estadístico; ya que se aplicó como instrumento de recolección de datos, un cuestionario sujeto a la escala de Lickert, mediante el cual se enunciaron las preguntas de forma cualitativa y fueron valoradas por puntajes entre 1 y 5 (codificación), dependiendo de las respuestas de cada colaborador de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A. El cuestionario fue revisado y validado por tres expertos en el tema de investigación, para luego determinar la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Seguidamente, se codifica la información a través de una base de datos en el programa IBM SPSS Statistics V.23, el cual permitió realizar las pruebas estadísticas necesarias para la presente investigación.

Para el análisis de los datos se realizó un análisis descriptivo, donde se ejecutó la síntesis e interpretación, para luego realizar los gráficos donde se muestra el resultado general de los datos obtenidos a partir de las respuestas otorgadas por los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A, ubicada en el distrito de Comas en el año 2017.

II.8.1 Análisis Descriptivo

A través de este análisis, se pudo observar el comportamiento de ambas variables y se ejecutó la interpretación y síntesis de la información. Posteriormente, se presentaron los resultados mediante tablas de frecuencia y gráficas elaborados para cada dimensión y categoría. Se detalla la confiabilidad del instrumento, así como la descripción de las variables mediante tablas con sus respectivas gráficas e interpretaciones, haciendo uso del software IBM SPSS Statistics 23.

II.8.2 Análisis ligado a la hipótesis

Con el fin de ofrecer información más detallada y poder generalizar las conclusiones se decidió realizar también un análisis inferencial utilizando la prueba de hipótesis no paramétrica del Coeficiente de Correlación de Pearson para observar la aceptación o rechazo de las hipótesis nulas (General y Específicas). Los resultados obtenidos de los mismos fueron procesados de igual manera en el programa estadístico SPSS Statistics 23.

II.9 Aspectos éticos

El presente estudio se ha elaborado conforme al diseño de investigación cuantitativa establecida por la Universidad César Vallejo, para que sume a la gestión de investigación. Además, cumple con respetar escrupulosamente la autoría de las fuentes consultadas por medio de las citas según APA 6ta Edición, para lo cual se han señalado los datos bibliográficos adecuados. Para la ejecución del presente proyecto se cuenta con la autorización de la empresa de estudio Industrias y Servicios El Tigre S.A. y la participación voluntaria de todos sus colaboradores.

III. Resultados

III.1 Resultados descriptivos de las variables

Tabla 9

Nivel de Empowerment de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 16 | 26.7 |
| Regular | 33 | 55.0 |
| Bueno | 11 | 18.3 |
| Total | 60 | 100.0 |

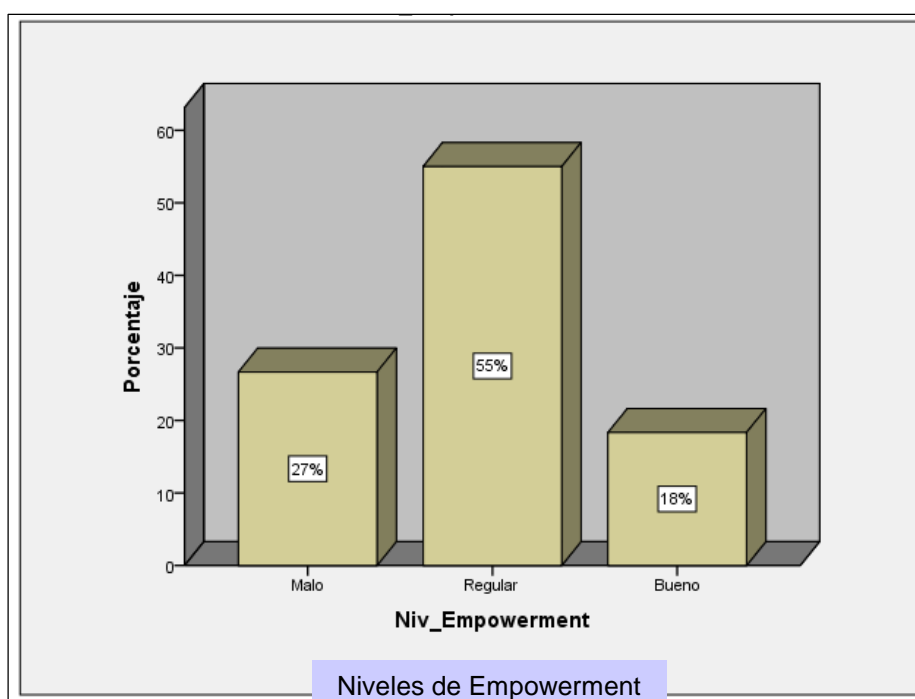


Figura 1. Nivel de Empowerment de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

En la Tabla 9 así como en la Figura 1, se observa que el 55% de los encuestados señalan que el empowerment desarrollado en la empresa se encuentran en un nivel regular, mientras que el 18% indican que dicha variable posee un nivel bueno en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A.

Tabla 10

Nivel de Delegación de poder de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|-------------------|-------------------|
| Malo | 23 | 38.3 |
| Regular | 28 | 46.7 |
| Bueno | 9 | 15.0 |
| Total | 60 | 100.0 |

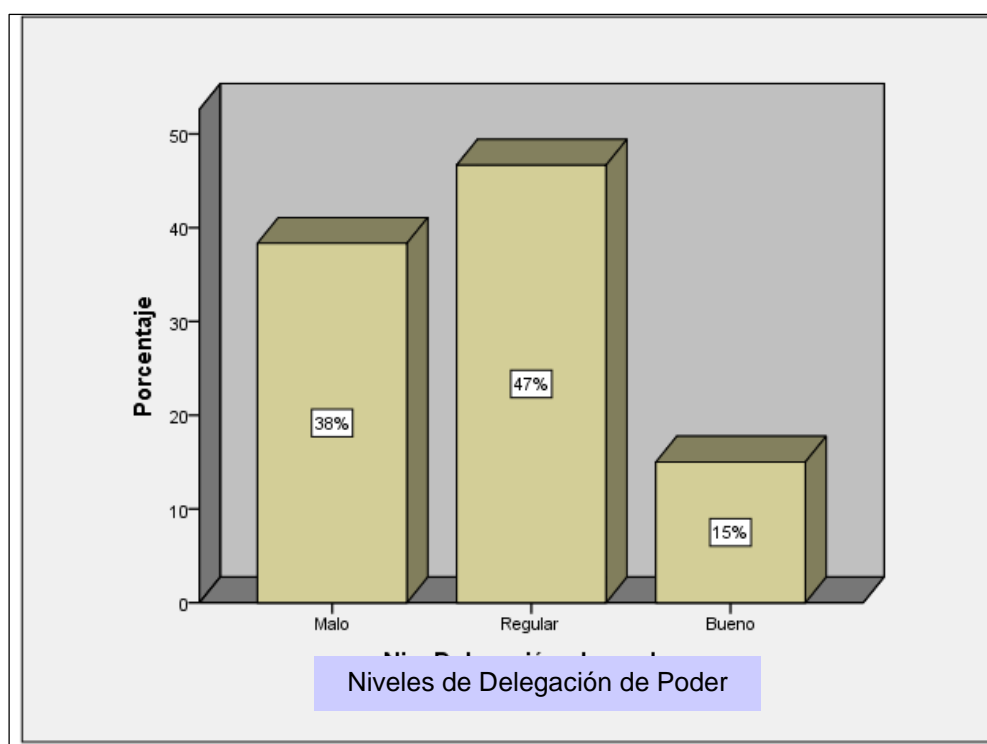


Figura 2. Nivel de Delegación de poder de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

En la Tabla 10 así como en la Figura 2, se observa que el 47% de los encuestados señalan que la delegación de poder desarrollada en la empresa se encuentran en un nivel regular, mientras que el 15% indica que dicha dimensión posee un nivel bueno en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A.

Tabla 11

Nivel de Motivación de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|-------------------|-------------------|
| Malo | 18 | 30.0 |
| Regular | 32 | 53.3 |
| Bueno | 10 | 16.7 |
| Total | 60 | 100.0 |

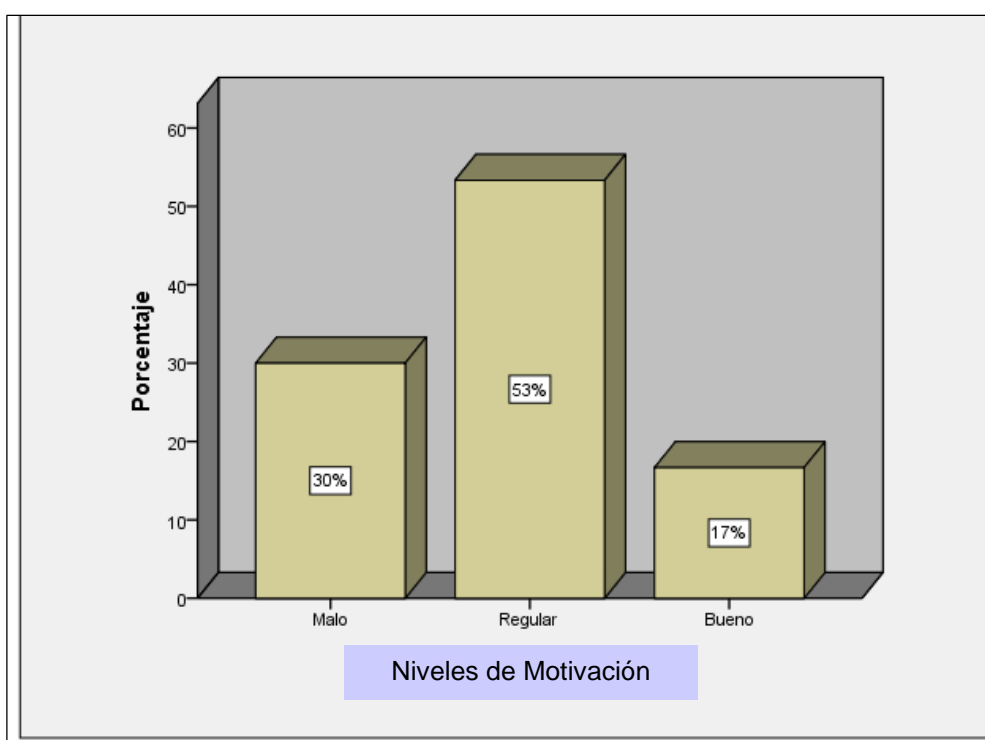


Figura 3. Nivel de Motivación de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

En la Tabla 11 así como en la Figura 3, se observa que el 53% de los encuestados señalan que el nivel de motivación desarrollado en la empresa se encuentran en un nivel regular, mientras que 30% indican que dicha dimensión posee un nivel malo en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

Tabla 12

Nivel de Liderazgo de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|-------------------|-------------------|
| Malo | 18 | 30.0 |
| Regular | 32 | 53.3 |
| Bueno | 10 | 16.7 |
| Total | 60 | 100.0 |

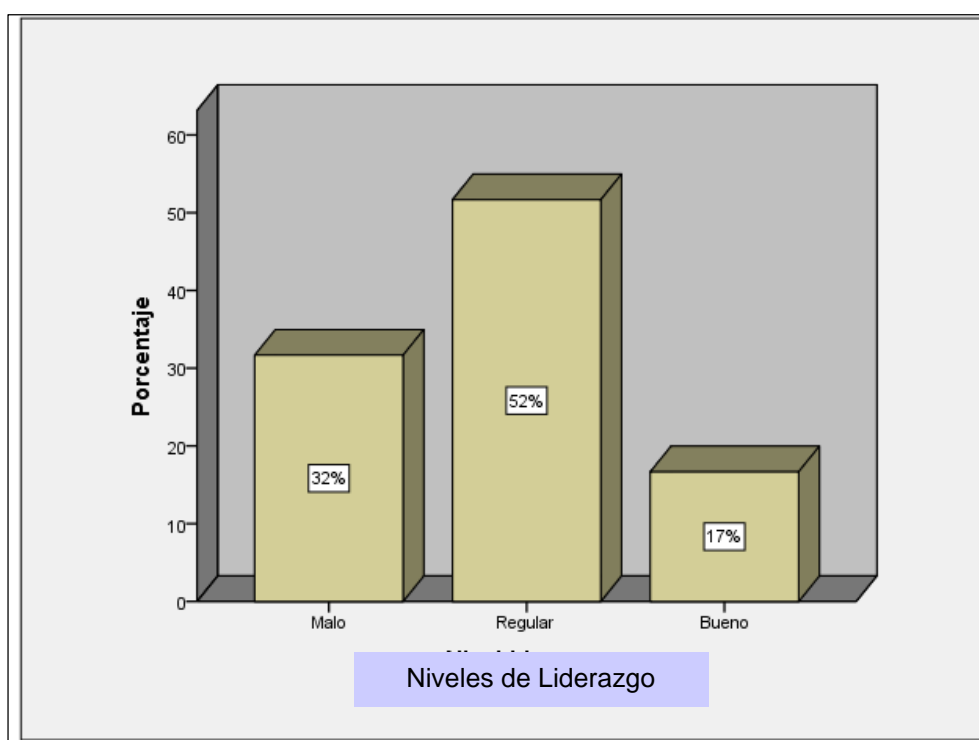


Figura 4. Nivel de Liderazgo de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

En la Tabla 12 así como en la Figura 4, se observa que el 52% de los encuestados señalan que el nivel de liderazgo desarrollado en la empresa se encuentra en un nivel regular, mientras que el 32% indican que dicha dimensión posee un nivel malo en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

Tabla 13

Nivel de Productividad de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|-------------------|-------------------|
| Malo | 25 | 41.7 |
| Regular | 24 | 40.0 |
| Bueno | 11 | 18.3 |
| Total | 60 | 100.0 |

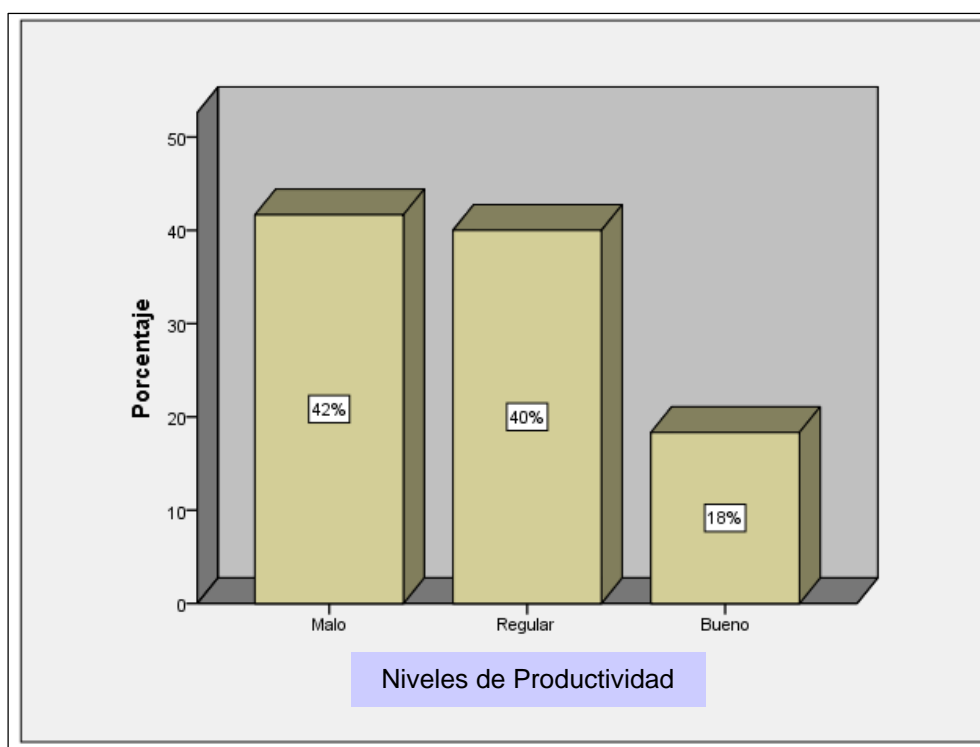


Figura 5. Nivel de Productividad de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

En la Tabla 13 así como en la Figura 5, se observa que el 40% de los encuestados señalan que el nivel de productividad desarrollado en la empresa se encuentran en un nivel regular, mientras que el 42% indican que dicha variable posee un nivel malo en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

Tabla 14

Nivel de Formación y Entrenamiento de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|-------------------|-------------------|
| Malo | 25 | 41.7 |
| Regular | 27 | 45.0 |
| Bueno | 8 | 13.3 |
| Total | 60 | 100.0 |

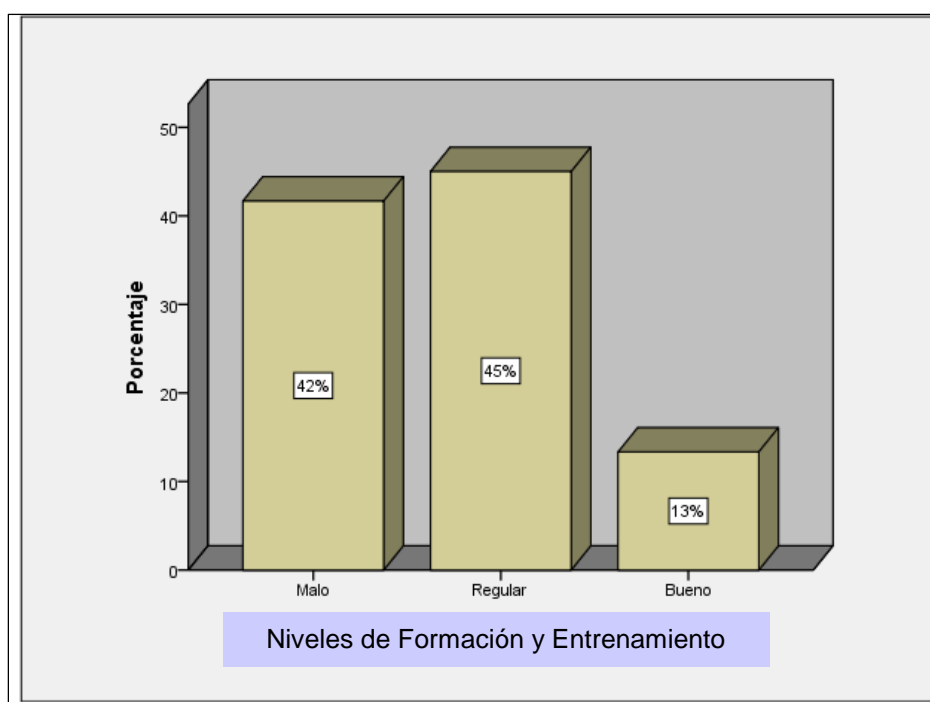


Figura 6. Nivel de Formación y Entrenamiento de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

En la Tabla 14 así como en la Figura 6, se observa que el 45% de los encuestados señalan que el nivel de formación y entrenamiento desarrollado en la empresa se encuentran en un nivel regular, mientras que el 42% indican que dicha dimensión posee un nivel malo en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

Tabla 15

Nivel de Tiempo de trabajo y Condiciones laborales de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 17 | 28.3 |
| Regular | 30 | 50.0 |
| Bueno | 13 | 21.7 |
| Total | 60 | 100.0 |

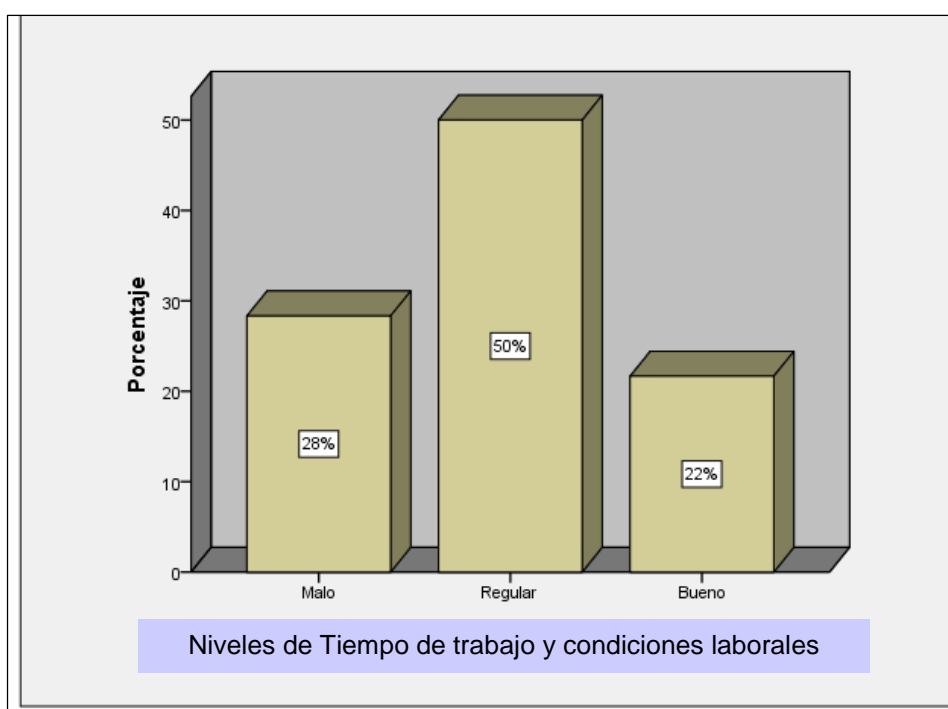


Figura 7. Nivel de Tiempo de trabajo y Condiciones laborales de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

En la Tabla 15 así como en la Figura 7, se observa que el 50% de los encuestados señalan que el tiempo de trabajo y condiciones laborales desarrolladas en la empresa se encuentran en un nivel regular, mientras que el 22% indican que dicha dimensión posee un nivel malo en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

Tabla 16

Nivel de Eficacia de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 21 | 35.0 |
| Regular | 26 | 43.3 |
| Bueno | 13 | 21.7 |
| Total | 60 | 100.0 |

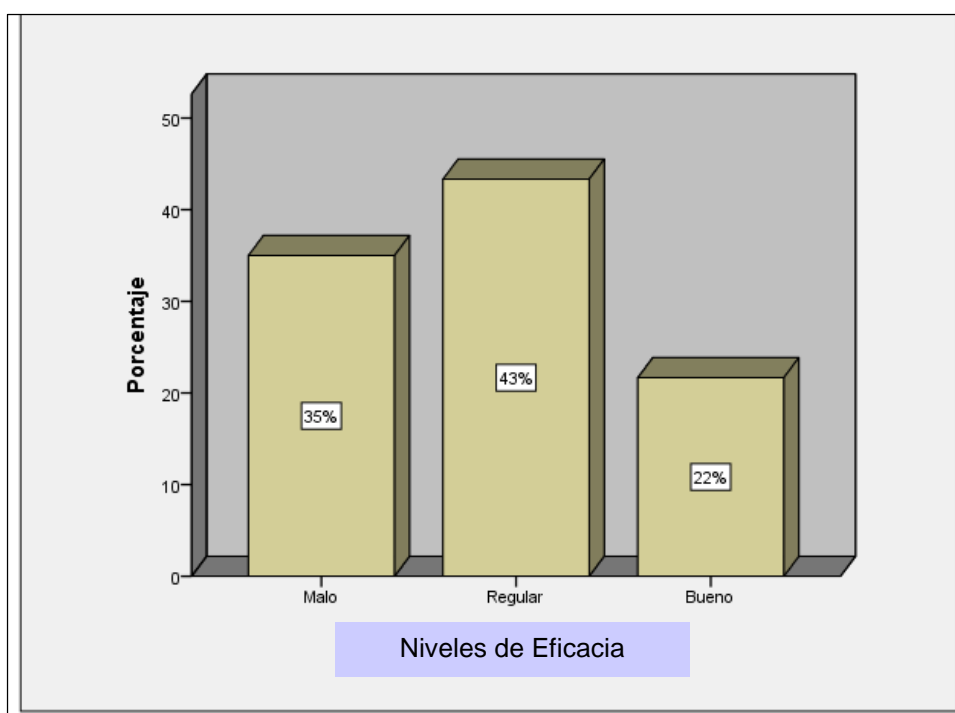


Figura 8. Nivel de Eficacia de acuerdo a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

En la Tabla 16 así como en la Figura 8, se observa que el 43% de los encuestados señalan que la eficacia desarrollada en la empresa se encuentra en un nivel regular, mientras que el 35% indican que dicha dimensión posee un nivel malo en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

Tablas cruzadas

Tabla 17

Distribución de frecuencias entre nivel de Empowerment y Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

| | | | Productividad | | | Total |
|-------------|---------|-------------|---------------|---------|-------|--------|
| | | | Malo | Regular | Bueno | |
| Empowerment | Malo | Recuento | 11 | 4 | 1 | 16 |
| | | % del total | 18.3% | 6.7% | 1.7% | 26.7% |
| | Regular | Recuento | 14 | 18 | 1 | 33 |
| | | % del total | 23.3% | 30.0% | 1.7% | 55.0% |
| | Bueno | Recuento | 0 | 2 | 9 | 11 |
| | | % del total | 0.0% | 3.3% | 15.0% | 18.3% |
| Total | | Recuento | 25 | 24 | 11 | 60 |
| | | % del total | 41.7% | 40.0% | 18.3% | 100.0% |

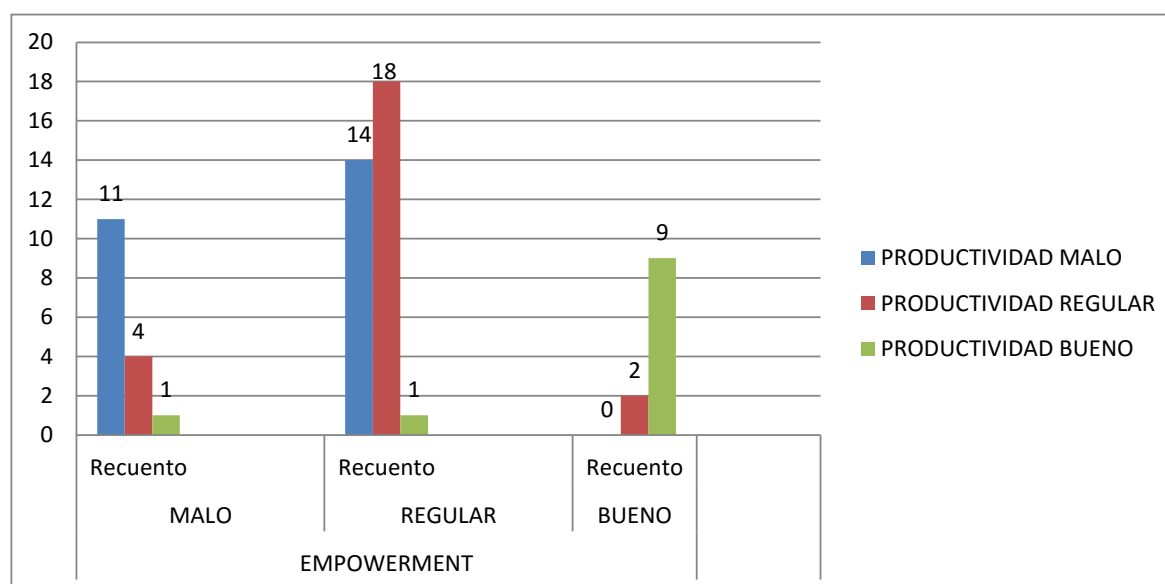


Figura 9. Barras entre nivel de Empowerment y Productividad de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

De la tabla 17 y figura 9 se observa que existe una buena orientación con respecto al nivel de Empowerment y Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., de los cuales se tiene que el 27% de los evaluados manifiestan que hay un nivel malo de empowerment en la productividad. Asimismo, el 55% manifiestan que hay un nivel regular de empowerment en la productividad; y por último, el 18% de los encuestados manifiestan que hay un nivel bueno de empowerment en la productividad.

Tabla 18

Distribución de frecuencias entre nivel de Delegación de Poder y Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

| | | | Productividad | | | Total |
|------------------------|-------------|-------------|---------------|---------|-------|--------|
| | | | Malo | Regular | Bueno | |
| Delegación de poder | Malo | Recuento | 17 | 5 | 1 | 23 |
| | | % del total | 28.3% | 8.3% | 1.7% | 38.3% |
| | Regular | Recuento | 8 | 19 | 1 | 28 |
| | | % del total | 13.3% | 31.7% | 1.7% | 46.7% |
| | Bueno | Recuento | 0 | 0 | 9 | 9 |
| | | % del total | 0.0% | 0.0% | 15.0% | 15.0% |
| Total | Recuento | | 25 | 24 | 11 | 60 |
| | % del total | | 41.7% | 40.0% | 18.3% | 100.0% |

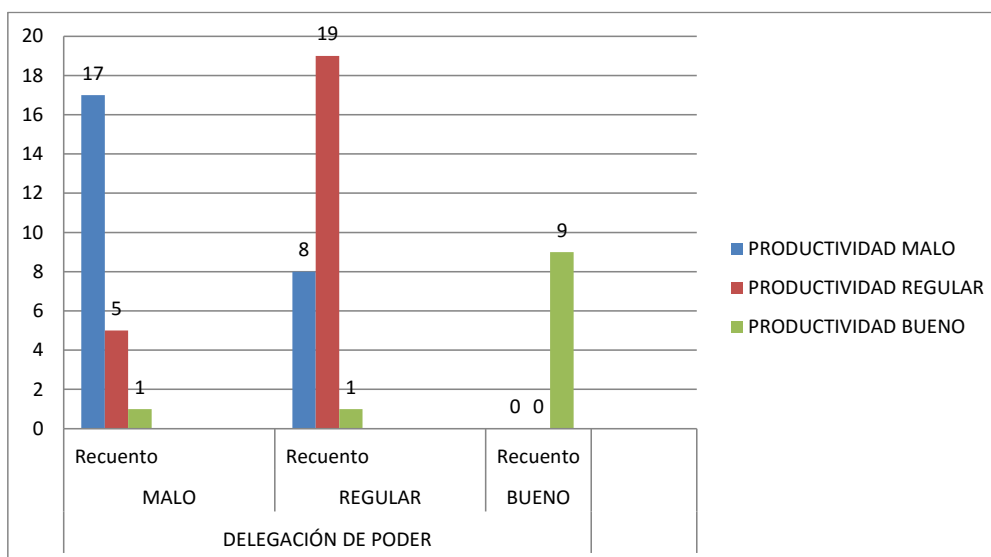


Figura 10. Barras entre nivel de Delegación de Poder y Productividad de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

De la tabla 18 y figura 10 se observa que existe una buena orientación con respecto al nivel de delegación de poder y productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., de los cuales se tiene que el 38% de los evaluados manifiestan que hay un nivel malo de delegación de poder en la productividad. Asimismo, el 47% manifiestan que hay un nivel regular de delegación de poder en la productividad; y por último, el 15% de los encuestados manifiestan que hay un nivel bueno de delegación de poder en la productividad.

Tabla 19

Distribución de frecuencias entre nivel de Motivación y Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

| | | Productividad | | | Total | |
|------------|-------------|---------------|---------|-------|--------|-------|
| | | Malo | Regular | Bueno | | |
| Motivación | Malo | Recuento | 12 | 5 | 1 | 18 |
| | | % del total | 20.0% | 8.3% | 1.7% | 30.0% |
| | Regular | Recuento | 13 | 16 | 3 | 32 |
| | | % del total | 21.7% | 26.7% | 5.0% | 53.3% |
| | Bueno | Recuento | 0 | 3 | 7 | 10 |
| | | % del total | 0.0% | 5.0% | 11.7% | 16.7% |
| Total | Recuento | 25 | 24 | 11 | 60 | |
| | % del total | 41.7% | 40.0% | 18.3% | 100.0% | |

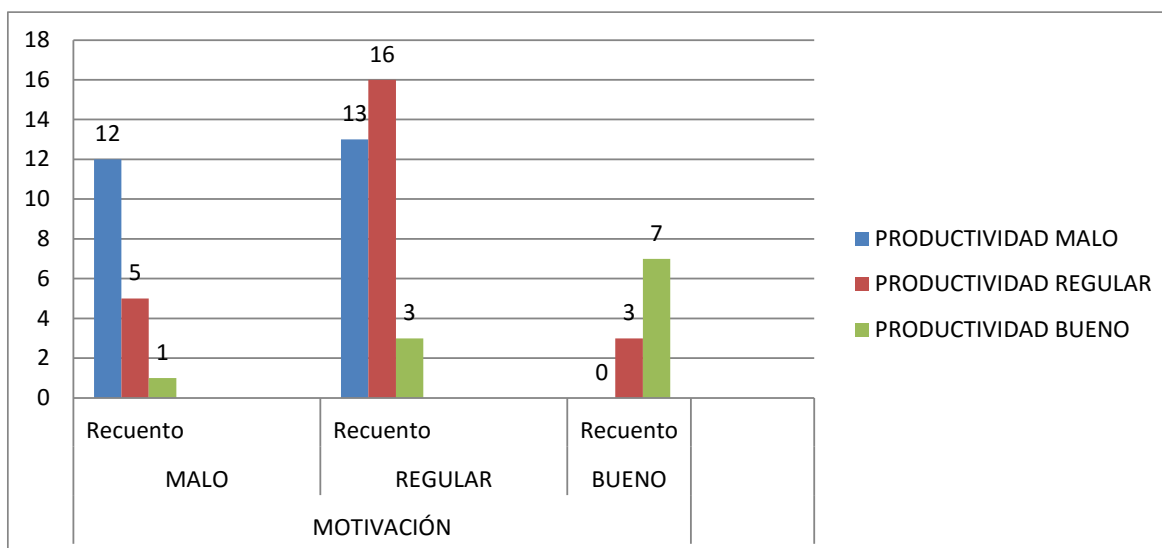


Figura 11. Barras entre nivel de Motivación y Productividad de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

De la tabla 19 y figura 11 se observa que existe una buena orientación con respecto al nivel de motivación y productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., de los cuales se tiene que el 30% de los evaluados manifiestan que hay un nivel malo de motivación en la productividad. Asimismo, el 53% manifiestan que hay un nivel regular de motivación en la productividad; y por último, el 17% de los encuestados manifiestan que hay un nivel bueno de motivación en la productividad.

Tabla 20

Distribución de frecuencias entre nivel de Liderazgo y Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

| | | | Productividad | | | Total |
|-----------|---------|-------------|---------------|---------|-------|--------|
| | | | Malo | Regular | Bueno | |
| Liderazgo | Malo | Recuento | 14 | 4 | 1 | 19 |
| | | % del total | 23.3% | 6.7% | 1.7% | 31.7% |
| | Regular | Recuento | 11 | 16 | 4 | 31 |
| | | % del total | 18.3% | 26.7% | 6.7% | 51.7% |
| | Bueno | Recuento | 0 | 4 | 6 | 10 |
| | | % del total | 0.0% | 6.7% | 10.0% | 16.7% |
| Total | | Recuento | 25 | 24 | 11 | 60 |
| | | % del total | 41.7% | 40.0% | 18.3% | 100.0% |

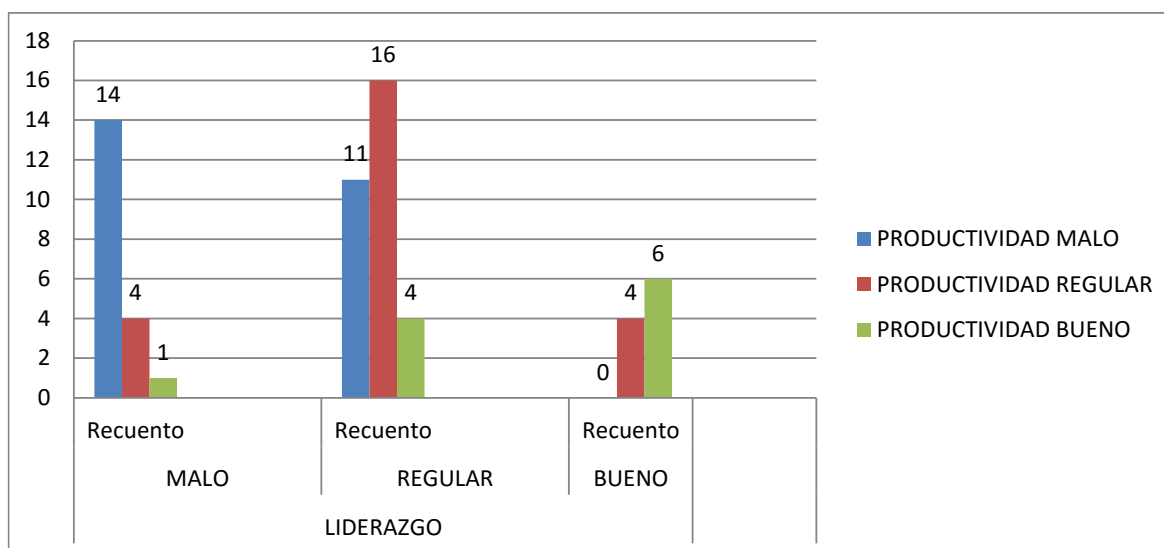


Figura 12. Barras entre nivel de Liderazgo y Productividad de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

De la tabla 20 y figura 12 se observa que existe una buena orientación con respecto al nivel de liderazgo y productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., de los cuales se tiene que el 32% de los evaluados manifiestan que hay un nivel malo de liderazgo en la productividad. Asimismo, el 52% manifiestan que hay un nivel regular de liderazgo en la productividad; y por último, el 17% de los encuestados manifiestan que hay un nivel bueno de liderazgo en la productividad

III.2 Resultados inferenciales

Prueba de Hipótesis General

Ho: No existe relación significativa entre el Empowerment y la Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017.

H1: Existe relación significativa entre el Empowerment y la Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017.

Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 21

Prueba de Correlación de Spearman entre las variables Empowerment y Productividad en la empresa Pentagraf S.A.C., año 2017.

| | | Empowerment | Productividad |
|-----------------|---------------|--|-----------------|
| Rho de Spearman | Empowerment | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | 1.000 ,784** |
| | | N | 60 60 |
| | Productividad | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,784** .000 |
| | | N | 60 60 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Regla de decisión:

Sig >0.05: Se acepta H_0

Sig <0.05: Se rechaza H_0

En la Tabla 21, se puede observar que el valor obtenido como coeficiente de correlación de Rho de Spearman, es de $r=0,784$; con un $p=0.000$; lo cual indica que existe una relación positiva y altamente significativa entre las variables de estudio, Empowerment y Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de Hipótesis Específicas

Hipótesis Especifica 1

Ho: No existe relación significativa entre la Delegación de Poder y la Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre .S.A., distrito de Comas, año 2017.

H1: Existe significativa entre la Delegación de Poder y la Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre .S.A., distrito de Comas, año 2017.

Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta Ho y se rechaza H1.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 22

Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión Delegación de Poder y la variable Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S,A., año 2017.

| | | | Delegación de poder | Productividad |
|-----------------|---------------------|----------------------------|---------------------|---------------|
| Rho de Spearman | Delegación de poder | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,779** |
| | | Sig. (bilateral) N | | .000 |
| | | | 60 | 60 |
| | Productividad | Coeficiente de correlación | ,779** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) N | .000 | |
| | | | 60 | 60 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Regla de decisión:

Sig >0.05: Se acepta H_0

Sig <0.05: Se rechaza H_0

En la Tabla 22, se puede observar que el valor obtenido como coeficiente de correlación de Rho de Spearman, es de $r=0,779$, con un $p=0.000$; lo cual indica que existe una relación positiva y altamente significativa entre la dimensión Delegación de poder de la variable independiente y la variable Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis Específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre la Motivación y la Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre .S.A., distrito de Comas, año 2017.

H_1 : Existe significativa entre la Motivación y la Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre .S.A., distrito de Comas, año 2017.

Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 23

Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión Motivación y la variable Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S,A., año 2017.

| | | | Motivación | Productividad |
|-----------------|---------------|-----------------------------|------------|---------------|
| Rho de Spearman | Motivación | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,686** |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | | N | 60 | 60 |
| | Productividad | Coefficiente de correlación | ,686** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | | N | 60 | 60 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Regla de decisión:

Sig >0.05: Se acepta Ho

Sig <0.05: Se rechaza Ho

En la Tabla 23, se puede observar que el valor obtenido como coeficiente de correlación de Rho de Spearman, es de $r=0,686$, con un $p=0.000$; lo cual indica que existe una relación moderada entre la dimensión Motivación de la variable independiente y la variable Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis Especifico 3

Ho: No existe relación significativa entre el Liderazgo y la Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre .S.A., distrito de Comas, año 2017.

H1: Existe significativa entre el Liderazgo y la Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre .S.A., distrito de Comas, año 2017.

Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 5%; es decir del 0.05.

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 24

Prueba de Correlación de Spearman entre la dimensión Liderazgo y la variable Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S,A., año 2017.

| | | Liderazgo | Productividad |
|-----------------|---|-----------|---------------|
| Rho de Spearman | Liderazgo | 1.000 | ,801** |
| | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | | .000 |
| | N | 60 | 60 |
| | Productividad | ,801** | 1.000 |
| | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | .000 | |
| | N | 60 | 60 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Regla de decisión:

Sig >0.05: Se acepta H_0

Sig <0.05: Se rechaza H_0

En la Tabla 24, se puede observar que el valor obtenido como coeficiente de correlación de Rho de Spearman, es de $r=0,801$, con un $p=0.000$; lo cual indica que existe una relación moderada entre la dimensión Liderazgo de la variable independiente y la variable Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

IV. Discusión

Se presenta el contraste y discusión de los resultados, que han permitido sustentar la presente investigación, con relación a las hipótesis planteadas, con la intención de justificar los supuestos de trabajo que se han planteado y aportar más información para abrir nuevas vías de investigación en el estudio sobre empowerment y productividad en el entorno actual.

Se obtuvo un coeficiente de correlación positivo y altamente significativo $r=0.784$, con un $p=0.000$ ($p<0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se pudo afirmar que existe relación significativa entre el empowerment y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., en el periodo 2017. Al respecto; Jáimez (2011) en su estudio analiza la relación existente del empowerment con las tres dimensiones el compromiso organizacional según el modelo multidimensional de Meyer y Allen (1991): el bienestar laboral, el clima laboral y la intención de irse de los trabajadores. El resultado obtenido de la estrategia empoderamiento por parte de la organización, es esencial para el crecimiento de la empresa ya que generara benéficos: desarrollar niveles compromiso en los colaboradores, mejorar el bienestar laboral y el ambiente organizacional. Céspedes, Aquije, Sánchez y Vera-Tudela (2014) en su artículo buscan determinar la relación entre la productividad y la apertura comercial. Para las empresas que están en el mundo de la exportación e importación, es obligatorio ser productivos, tener capital humano capacitado, una buena logística y una alta productividad.

Se obtuvo un coeficiente de correlación positivo y altamente significativo $r=0.779$, con un $p=0.000$ ($p<0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se pudo afirmar que existe relación entre delegación de poder del Empowerment y la Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A. periodo 2017. Al respecto; Espino y Sauval (2015) analizaron la influencia que el apoyo organizacional y el empoderamiento psicológico ejercen sobre los comportamientos empoderados. El resultado final señala que el trabajo en equipo es esencial para lograr la iniciativa de los empleados otorgando influencia

positiva al momento de establecer sus labores en la empresa, no obstante se va identificando que los colaboradores están desarrollando comportamientos proactivos en la toma de decisiones. Por lo cual, se recomienda implementar un clima laboral donde los trabajadores se sientan cómodos y motivados. Fuentes (2012) en su investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la satisfacción laboral y la productividad. El resultado obtenido fue que el personal tiene un bajo nivel de satisfacción laboral y no se identifica con su trabajo. Se llega a la conclusión de que los empleados no son productivos; es por ello que se plantea incrementar la satisfacción laboral en los trabajadores con relación a la productividad, otorgando capacitación, incentivos, autonomía y las herramientas necesarias con el fin mejorar la eficiencia y eficacia en la organización.

Se obtuvo un coeficiente de correlación positivo y altamente significativo $r=0.686$, con un $p=0.000$ ($p<0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se pudo afirmar que existe relación entre la motivación del Empowerment y la Productividad en la empresa Industrias y servicios El Tigre S.A. periodo 2017. Al respecto; Ríos, Téllez y Ferrer (2013) en su artículo emplean como referencia las características que describen la variable empowerment en cuatro dimensiones: el significado, la competencia, la autodeterminación e impacto; y el compromiso organizacional. Los resultados confirmaron las hipótesis planteadas, señalando al empowerment como una variable importante para desarrollar el compromiso organizacional y reducir las intenciones de renuncias por parte de los empleados. Alva y Juárez (2014) en su tesis buscaron determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de una empresa. Los resultados de este estudio indicaron que no existe un nivel de satisfacción laboral elevado; por lo cual, la empresa otorgará programas de capacitación, reconocimientos, mejorará el ambiente laboral, de modo que el trabajador se sienta motivado en la realización de sus funciones.

Se obtuvo un coeficiente de correlación positivo y altamente significativo $r=0.801$, con un $p=0.000$ ($p<0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se pudo afirmar que existe relación entre el liderazgo del Empowerment y la Productividad en la empresa Industrias y servicios El Tigre S.A. periodo 2017. Al respecto; Gutiérrez (2015) analizó cómo los gerentes de las multinacionales en Colombia enfocan el empowerment en sus empresas a partir de un estudio detallado y cómo su gestión impacta de una manera significativa en el entorno personal de sus empleados. Se concluyó que los gerentes de las de las organizaciones colombianas enfocan el “Empowerment” en los altos ejecutivos, teniendo presente las principales características del liderazgo y dirección de equipos. Aunado a ellos, Arana (2014) en su tesis tiene como objetivo desarrollar nuevos procesos que conlleven a la mejora continua en una empresa, por ello plantea el desarrollo de capacitaciones y el otorgamiento de herramientas que permitan alcanzar una mejor eficiencia, consecuentemente esto llevaría a la mejora de la productividad y competitividad de la empresa en el mercado.

V. Conclusiones

- Primera Se puede afirmar que existe relación positiva y altamente significativa entre el Empowerment y la Productividad en la empresa Industrias y servicios El Tigre S.A. periodo 2017. $Rho=0.784$, con un $p=0.000$ ($p<0.05$).
- Segundo Existe una relación positiva y altamente significativa entre delegación de poder del Empowerment y la Productividad en la empresa Industrias y servicios El Tigre S.A. periodo 2017. $Rho=0.779$, con un $p=0.000$ ($p<0.05$)
- Tercero Existe una relación positiva y altamente significativa entre la motivación del Empowerment y la Productividad en la empresa Industrias y servicios "El Tigre" S.A. periodo 2017. $Rho=0.686$, con un $p=0.000$ ($p<0.05$)
- Cuarto Existe una relación positiva y altamente significativa entre el liderazgo del Empowerment y la Productividad en la empresa Industrias y servicios "El Tigre" S.A. periodo 2017. $Rho 0.801$, con un $p=0.000$ ($p<0.05$)

VI. Recomendaciones

Una vez realizada la investigación se analizó los resultados de forma detallada, con el fin de desarrollar algunas sugerencias que contribuirán a un mejor desempeño organizacional de los trabajadores de la Empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas – año 2017:

1. Implementar el empoderamiento ayudará a generar confianza en el personal, desarrollar niveles de liderazgos, niveles de confianza, niveles de motivación y niveles de comunicación. Todo ello permitirá que la organización incremente su nivel de productividad, reduciendo tiempos, costos y reducción de personal, porque si un trabajador se siente satisfecho con los principales pilares de una organización, como el clima laboral y una buena estructura laboral, ese trabajador se sentirá identificado con la empresa y con los objetivos de la organización. El empowerment y la productividad constituyen variables muy importantes para que una organización pueda ser exitosa en el mundo de la competitividad.
2. Para que la organización tenga éxito en la actualidad tiene que desarrollar la delegación de poder hacia los trabajadores, explotando el potencial humano que posee la organización. Los líderes de la empresa deben delegar responsabilidades en cada área y realizar un seguimiento adecuado mediante la evaluación semanal de los resultados. Asimismo, brindado la retroalimentación respectiva que contribuya a la mejora del desempeño y el desarrollo de la confianza entre los líderes y los colaboradores. Esto permitirá que se rompa las barreras de desconfianza, a su vez permitirá una mejor comunicación y compromiso en los objetivos planteados de la empresa. Todo esto conllevará a que los mismos trabajadores se sientan identificados y comprometidos con la organización, porque sentirán que son tomados en cuenta en los diferentes proyectos de la compañía.
3. Desarrollar una cultura de motivación en todas las áreas, que permita a los trabajadores sentirse identificados con la empresa. Crear una cultura de

incentivos que permita que los trabajadores den más del 100 % de su capacidad, reconociendo al trabajador del mes por ejemplo, o brindando beneficios según rendimiento (almuerzo gratis, un día libre, celebrando su cumpleaños, bonificaciones por alcanzar las metas, entre otros). Esto generará una mayor productividad en todas las áreas, también ayudará a crear un buen clima laboral de armonía y compromiso. Se tiene que implementar recompensas a los trabajadores para que logren y desarrollen mejor su labor, de este modo la empresa tomará decisiones más precisas, ya que los trabajadores se sentirá motivados y comprometidos con esta.

4. Los jefes directos de las diferentes áreas de la organización deben desarrollar un liderazgo participativo, esto ayudará a que los colaboradores generen un alto nivel de confianza hacia los jefes, también permitirá que toda la organización trabaje en equipo con un solo objetivo. Los líderes tienen que tener en cuenta que si existe un buen liderazgo, también existirá una buena motivación, generando una cultura de armonía y compromiso en todos los trabajadores.

VII. Referencias

- Aguirre, R. y Pelekais, C. (2014). El liderazgo de servicio como instrumento fundamental de productividad en las organizaciones universitarias de gestión privada. *Telos*, 16() 315-326. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99331125008>
- Alderete, M. y Gutiérrez, L. (2012). TIC y Productividad en las Industrias de Servicios en Colombia. *Lecturas de Economía*, (77), 163-188. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-25962012000200005&lng=en&tlng=es.
- Alva, J. y Juárez, J. (2014). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Trujillo.
- Arana, L. (2014). Mejora de productividad en el área de producción de carteras en una empresa de accesorios de vestir y artículos de viaje (Tesis de Ingeniero industrial). Universidad de Lima.
- Banda, J. y Silva, V. (2016). La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa Omega Constructor's Building CO. S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014. (Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración). Universidad Nacional de San Martín-T. Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/1339/ITEM%4011458-1059.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Blanchard, K. (2006). Empowerment: Tres claves para lograr que el proceso de facultar a los empleados funcione en su empresa. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Q-sd9FQvczQC&printsec=frontcover&dq=tres+claves+para+que+el+proceso+de+facultar+a+los+empleados+funcionen+en+su+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahU>

KEwi6kZiS57nSAhVJFZAKHcZLAbIQ6AEIGDAA#v=onepage&q=tres%20claves%20para%20que%20el%20proceso%20de%20facultar%20a%20los%20empleados%20funcionen%20en%20su%20empresa&f=false

Cálix, G.; Martínez, C.; Vígir, L. y Núñez, J. El Rol del Empowerment en el Éxito Empresarial Investigación Administrativa [en línea] 2016, (Enero-Junio): [Fecha de consulta: 23 de septiembre de 2017] Disponible en:<<http://oai.redalyc.org/articulo.oa?id=456046142002>> ISSN 1870-6614

Céspedes, N.; Aquije, M., Sánchez, A. y Vera-Tudela, R. (2014). Productividad y tratados de libre comercio a nivel de empresas en Perú. Banco Central de Reserva del Perú, Documento de Trabajo, 14. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2014/documento-de-trabajo-14-2014.pdf>

Cuesta, A. y Valencia, M. (2010). La productividad del trabajo del trabajador del conocimiento. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Armando_Santos3/publication/49594977_LA_PRODUCTIVIDAD_DEL_TRABAJO_DEL TRABAJADOR DEL CONOCIMIENTO/links/5696ab7808ae1c427903db5e.pdf

Espino, A. y Sauval, J. (2015). ¿Frenos al empoderamiento económico? Factores que limitan la inserción laboral y la calidad del empleo de las mujeres: el caso chileno. Desarrollo y Sociedad, (77), 305-360. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.13043/DYS.77.8>

Fuentes, S. (2012). "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzal Tenango). (Tesis de licenciatura). Universidad de Guatemala.

- Guárate, L. (2015). La ciudadanía organizacional clave en la productividad laboral del capital humano de la Universidad de Carabobo Campus La Morita. (Tesis para obtener el título de Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales). Universidad de Carabobo Campus La Morita. Recuperado de: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3057/4/lguarate.pdf>
- Gutierrez, J. (2015). Manejo efectivo del empowerment en los gerentes de las multinacionales en Colombia (Bachelor's thesis, Universidad Militar Nueva Granada).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ª. Ed.). México: Mc Graw-Hill
- Jaimes, L. y Rojas, M. (2015). Una mirada a la productividad laboral para las pymes de Confecciones. *Iteckne*, 12 (2), 177-187. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-17982015000200009&lng=en&tlng=es.
- Levi, S. (2014). Relación entre los niveles de factores de personalidad y los grados de satisfacción con la vida en bailarines de danzas peruanas y contemporáneas en Lima Metropolitana (Tesis de licenciatura). Universidad de Lima.
- Orgambídez, A., Moura, D., y de Almeida, H. (2016). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. *Revista de Psicología*, 35(1), 257-278.
- Ramos, W. (2013). Incremento de la productividad a través de la mejora continua en calidad en la subunidad de procesamiento de datos en una empresa courier: el caso Perú courier. *Industrial data*, 16() 59-66. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81632390007>

- Reina, R; (2016). Productividad de recursos humanos, innovación de producto y desempeño exportador: Una investigación empírica. *Intangible Capital*, 12(1) 619-641. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54944740010>
- Ríos, P. (2015). El empowerment organizacional: revisión de modelos teóricos y su aplicabilidad en la gestión empresarial.
- Ríos, M., Téllez, M. y Ferrer, J. (2013). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *Contaduría y administración*, (231), 103-125. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000200006&lng=es&tlng=es.
- Román, M. y Bretones, F. (2011). El empowerment organizacional: el inicio de una gestión saludable del trabajo. *Estudios financieros. Revista de trabajo y seguridad social: Comentarios, casos prácticos: recursos humanos*, (344), 209-232. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Francisco_Bretones/publication/302164187_El_empowerment_organizacional_el_inicio_de_una_gestion_saludable_en_el_trabajo/links/572e84f608aee022975a6117.pdf
- Santa Cruz, F. (2015). Empowerment y desempeño en la institución educativa Javier Heraud de Trujillo, Perú. *Revista UCV*, (2). 126.
- Tovar, B. (2017). La teoría del capital humano llevada a la práctica en las ciudades de aprendizaje. *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 26 (51), 45-56.
- Vazquez, S. (2012). La persuasión en el liderazgo empresarial: un caso de estudio. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ZBI0LgEACAAJ&dq=liderazgo+empresa>

rial&hl=es&sa=X&sqi=2&pf=1&ved=0ahUKEwj1vaWY-
7nSAhWPI5AKHfZ6C6UQ6AEIHTAB

Wilson, T. (2004). Manual del Empowerment: Cómo conseguir lo mejor de sus colaboradores. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=hGcff2WdPgWC&printsec=frontcover&dq=DELEGACION+DE+PODER+LIBROS&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwifsfOP9a3SAhVGGpAKHb-2AxIQ6AEIGDAA#v=onepage&q=DELEGACION%20DE%20PODER%20LIBROS&f=false>

Zambrano, I. (2017). Estrategias para mejorar la productividad del área de procesos de la empresa Efika BC-2017. (Tesis para obtener el grado de Magíster en Administración de Empresas con mención en: Calidad y Productividad). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22398/1/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20Ileana%20Zambrano%201.pdf>

Anexos

Anexo 1. Artículo científico

1. TÍTULO

El empowerment la productividad en la Industrias y Servicios El Tigre S.A., en el distrito de Comas, año 2017

2. AUTOR (A, ES, AS)

Darrel Rajiv Flores Quiroz

darrel_2010@hotmail.com

Universidad César Vallejo

3. RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación es determinar la relación entre las variables el empowerment y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., en el distrito de Comas, año 2017; teniendo como problema general ¿Cómo el empowerment se relaciona con la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017?

El tipo de investigación es básica, de diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal bajo el enfoque cuantitativo. La

población está constituida por todo el personal que conforma la empresa industrias y servicios “El tigre” S.A., alcanzando un total de 60 colaboradores. La muestra aplicada fue no probabilística, sin hacer distinción en cuanto a sexo, profesión, nivel cultural, accesibilidad u otros, según los criterios de inclusión y exclusión. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento cuestionario a través de la técnica denominada censo, para medir el empowerment y la productividad. Se obtuvo la confiabilidad del instrumento haciendo uso del Alfa de Cronbach, con un valor de 0.950, indicando una elevada confiabilidad del mismo. El análisis estadístico se realizó a través del software SPSS versión 23.

Se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman donde se observó que existe relación entre el empowerment y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A. Se obtuvo un coeficiente de correlación positivo y altamente significativo $r=0.784$, con un $p=0.000$ ($p<0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se pudo afirmar que existe relación significativa entre el empowerment y la productividad en la empresa Industrias y Servicios “El Tigre” S.A., en el distrito de Comas, año 2017

4. PALABRAS CLAVE

Empowerment, Productividad, Motivación, Liderazgo, Delegación de Poder, Formación, Tiempo de trabajo, Eficacia

5. ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the relationship between the variables empowerment and productivity in the industries and services company El Tigre S.A., in the district of Comas, year 2017; having as a general problem How empowerment is related to productivity in the company Industries and Services El Tigre S.A., district of Comas, year 2017?

The type of research is basic, non-experimental design, descriptive correlational cross-section under the quantitative approach. The population is made up of all the personnel that make up the company industries and services "El tigre" S.A., reaching a total of 60 employees. The applied sample was non-probabilistic, without distinction as to sex, profession, cultural level, accessibility or others, according to the inclusion and exclusion criteria. For data collection, the questionnaire instrument was used through the technique called census, to measure empowerment and productivity. The reliability of the instrument was obtained using Cronbach's alpha, with a value of 0.950, indicating a high reliability of the same. Statistical analysis was performed using SPSS software version 23.

The nonparametric statistic Rho de Spearman was applied where it was observed that there is a relationship between empowerment and

productivity in El Tigre S.A. A positive and highly significant correlation coefficient $r = 0.784$ was obtained, with $p = 0.000$ ($p < 0.05$), with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Therefore, it was possible to affirm that there is a significant relationship between empowerment and productivity in the company industries and services "El tigre" S.A., in the district of Comas, year 2017

6. KEYWORDS

Empowerment, Productivity, Motivation, Leadership, Delegation of power, Training, Working time, Efficacy.

7. INTRODUCCIÓN

El empowerment se ha traducido al español por algunos expertos como "Empoderamiento"; otros lo han traducido como responsabilidad o "acultar (Wilson, 2004, p. 15). Como teoría visionaria que es, se proyecta a desarrollar en los colaboradores de una empresa no solo una aptitud de trabajo en equipo sino también una actitud de sinergia, en donde el colaborador se encuentre "facultado" para llevar a cabo sus actividades productivas y también para tomar decisiones en el trabajo mismo.

Rowlands (1997) (citado por Cáliz, Martínez, Vigir y Nuñez 2016) definieron el empowerment señalando que "el empowerment, radica en el hecho de que los trabajadores, administradores o equipos de todos los niveles de la organización tienen el poder para tomar decisiones sin tener que requerir la autorización de sus superiores". (p. 10). La palabra

empowerment tiene como significado poder, quien posee la autoridad en un grupo, área o empresa, tiene la ventaja de tomar decisiones sin ser consultadas, es una ventaja y a la vez una desventaja, una ventaja porque puede disponer y dar órdenes sin ser refutadas, una desventaja porque si no consulta con los demás subordinados puede que tome decisiones que no ayuden al trabajo en equipo, logrando así alejarse del objetivo planteado.

Por su parte, Jaimes y Rojas (2015), señalaron respecto a la productividad como “el determinante fundamental del nivel de vida de una nación (...), que depende de la capacidad de sus empresas para lograr altos niveles de productividad y para aumentar esta a lo largo del tiempo”. (p. 168). La productividad día a día es un término más cotidiano a nivel empresarial, sectorial, regional y nacional. Cabe resaltar que la productividad es una definición de crecimiento, una definición que permite a todas las organizaciones tenerla siempre presente en todos los objetivos que se planteen. Por lo cual, esta variable es el eje principal para que una organización pueda ser exitosa.

Es preciso mencionar en esta línea, que el capital humano está directa y positivamente relacionado con el incremento de la productividad de los trabajadores y, consecuentemente, de las organizaciones. Al respecto, Robbins y Judge (2009) como se cita en Guárate (2015), señalan que “una organización es productiva si alcanza sus metas, donde la eficacia y eficiencia están presentes en el desempeño” (p. 50). Es decir, existe una relación entre capital humano y productividad.

Asimismo, Guárate (2015), informó que de acuerdo a lo anterior y con los aportes de algunos autores, son varios los factores referidos a los individuos que tienen incidencia en la productividad, como son: la motivación

y la satisfacción laboral, la comunicación, los hábitos de trabajo, el clima laboral, las actitudes y sentimientos, la toma de decisiones, el liderazgo y estilo gerencial, la cultura organizacional, la capacitación y recompensas, entre otros. (p. 51)

Teniendo en cuenta estas definiciones, se plantea la realidad problemática del presente trabajo de investigación para la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., la cual es una empresa familiar dedicada al diseño, desarrollo y producción de ecosistemas de ventilación en minería subterránea, abasteciendo a importantes proyectos en el Perú y el mundo. Sin embargo, por tratarse de una empresa familiar existe una centralización del poder y la toma de decisiones en la plana gerencial, lo cual ha repercutido en el desempeño y productividad de los colaboradores, quienes no se sienten capaces de desarrollar al máximo sus funciones por las limitaciones que se les presentan.

Asimismo, esta falta de delegación de responsabilidades ha originado el retraso en entrega de productos y la ineficiencia en cuanto a las ventas, lo cual viene preocupando a la gerencia y se encuentra en búsqueda de alternativas de solución. El personal de Industrias y Servicios El Tigre se siente desmotivado, y carece de compromiso con sus labores, no existe un adecuado ambiente laboral que fomente el trabajo en equipo y la autonomía en las decisiones, los colaboradores no cuentan con programas de capacitación que les permitan desarrollar sus habilidades y de esta forma, puedan mostrar un mejor rendimiento, y por ende elevar los niveles productivos de la empresa.

Por ello, surge la necesidad de analizar la organización y proponer la implementación y desarrollo de una herramienta como el Empowerment que permita mejorar el manejo de poder en la empresa y consecuentemente el

personal se sienta motivado, responsable e importante en sus labores, contribuyendo a un mejor desempeño y productividad de los mismos.

8. METODOLOGÍA

Definición conceptual de la variable Empowerment

Ríos, Téllez y Ferrer (2013):

Consiste en potenciar la motivación y los resultados de los colaboradores de una empresa a través de la delegación y la transmisión del poder. Se requiere la participación de todos para alcanzar objetivos de calidad donde las organizaciones quebranten esquemas y paradigmas en cuanto a decisiones, liderazgo, procesos de integración y comunicación. (p. 106)

Definición conceptual de la variable Productividad

Según Jaimes y Rojas (2014), indicaron:

“La productividad es el determinante fundamental del nivel de vida de una nación a largo plazo. El nivel de vida de una nación depende de la capacidad de sus empresas para lograr altos niveles de productividad y para aumentar está a lo largo del tiempo”. (p. 168)

Tipo de estudio

El tipo de investigación utilizado para la presente investigación es No Experimental; al no haber manipulación de variables; y básico, pues tiene como finalidad identificar las percepciones de los trabajadores de Industrias y Servicios El Tigre S.A., de modo que se le puedan brindar herramientas necesarias que contribuyan a elevar su productividad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 27).

Descriptivo

La investigación es de tipo descriptivo, porque se miden las variables de forma independiente, con el fin de lograr resultados más precisos. (Hernández et. al., 2008, p. 80).

Correlacional

La investigación es de tipo correlacional, debido a que se busca determinar el grado de relación existente de las variables estudiadas (Hernández et. al., 2008, p. 81).

Población

La población que conforma el objeto de la investigación, la conforma todo el personal que labora en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A.; en el distrito de Comas, año 2017, el cual alcanza un total de 60 colaboradores.

Tabla 3

Total de colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

| Unidad de Análisis | Total |
|---------------------------|--------------|
| Administrativos | 25 |
| Operarios | 35 |
| Total | 60 |

9. RESULTADOS

A continuación, en este capítulo observaremos los resultados de las variables “Empowerment” y “Productividad”; según el cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., los cuales se detallan en la siguiente tabla y figura, referente a lo investigado:

Tabla 17

Distribución de frecuencias entre nivel de Empowerment y Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

| | | Productividad | | | | |
|-------------|---------|---------------|---------|-------|-------|--------|
| | | Malo | Regular | Bueno | Total | |
| Empowerment | Malo | Recuento | 11 | 4 | 1 | 16 |
| | | % del total | 18.3% | 6.7% | 1.7% | 26.7% |
| | Regular | Recuento | 14 | 18 | 1 | 33 |
| | | % del total | 23.3% | 30.0% | 1.7% | 55.0% |
| | Bueno | Recuento | 0 | 2 | 9 | 11 |
| | | % del total | 0.0% | 3.3% | 15.0% | 18.3% |
| Total | | Recuento | 25 | 24 | 11 | 60 |
| | | % del total | 41.7% | 40.0% | 18.3% | 100.0% |
| | | | | | | |

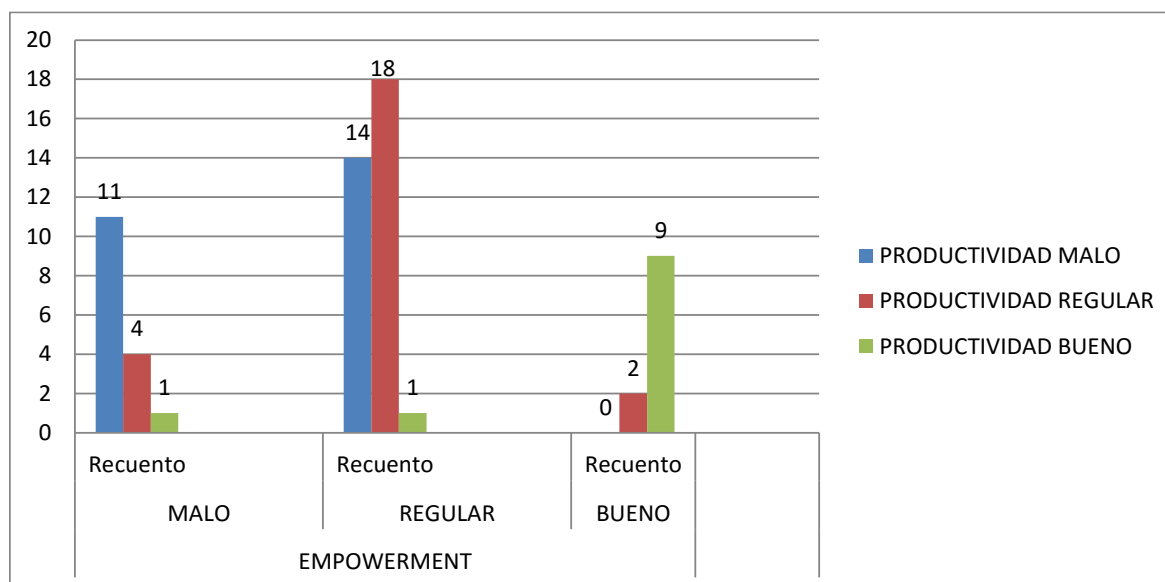


Figura 9. Barras entre nivel de Empowerment y Productividad de la empresa

Industrias y Servicios El Tigre S.A., año 2017.

De la tabla 17 y figura 9 se observa que existe una buena orientación con respecto al nivel de Empowerment y Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., de los cuales se tiene que el 27% de los evaluados manifiestan que hay un nivel malo de empowerment en la productividad. Asimismo, el 55% manifiestan que hay un nivel regular de empowerment en la productividad; y por último, el 18% de los encuestados manifiestan que hay un nivel bueno de empowerment en la productividad.

10. DISCUSIÓN

Por otro lado, haciendo el contraste y discusión de los resultados, se obtuvo un coeficiente de correlación positivo y altamente significativo $r=0.784$, con un $p=0.000$ ($p<0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se pudo afirmar que existe relación significativa entre el empowerment y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., en el periodo 2017.

11. CONCLUSIONES

Se puede afirmar que existe relación positiva y altamente significativa entre el Empowerment y la Productividad en la empresa Industrias y servicios El Tigre S.A. periodo 2017. $Rho=0.784$, con un $p=0.000$ ($p<0.05$).

12. REFERENCIAS

- Cálix, G.; Martínez, C.; Vigier, L. y Núñez, J. *El Rol del Empowerment en el Éxito Empresarial Investigación Administrativa* [en línea] 2016, (Enero-Junio): [Fecha de consulta: 23 de septiembre de 2017] Disponible en:<<http://oai.redalyc.org/articulo.oa?id=456046142002>> ISSN 1870-6614
- Jaimes-Carrillo, L. y Rojas-López, M. (2015). *Una mirada a la productividad laboral para las pymes de Confecciones*. Iteckne, 12 (2), 177-187. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-17982015000200009&lng=en&tlng=es.
- Guárate, L. (2015). *La ciudadanía organizacional clave en la productividad laboral del capital humano de la Universidad de Carabobo Campus La Morita*. (Tesis para obtener el título de Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales). Universidad de Carabobo Campus La Morita. Recuperado de: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3057/4/lguarate.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª. Ed.). México: Mc Graw-Hill
- Ríos, M., Téllez, M. y Ferrer, J. (2013). *El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes*. *Contaduría y administración*, (231), 103-125. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000200006&lng=es&tlng=es.
- Wilson, T. (2004). *Manual del Empowerment: Cómo conseguir lo mejor de sus colaboradores*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=hGcff2WdPgWC&printsec=frontcover&dq=DELEGACION+DE+PODER+LIBROS&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwifsfOP9a3>

SAhVGGpAKHb-

2AxIQ6AEIGDAA#v=onepage&q=DELEGACION%20DE%20PODER%20LIBRO

S&f=false

13.RECONOCIMIENTOS

A mis papás por brindarme su apoyo emocional, a mis abuelos por motivarme, a mis hermanos y a mi enamorada que siempre estuvo a mi lado a lo largo de mi carrera universitaria.

Anexo 2. Matriz de consistencia

| TÍTULO: | | | | | | |
|---|--|---|--|--------------|--|---------------------------------------|
| El empowerment y la productividad en la empresa industrias y servicios El Tigre S.A.; en el distrito de Comas, año 2017 | | | | | | |
| AUTOR: Br. Flores Quiroz, Darrel | | | | | | |
| PROBLEMA | OBJETIVOS | VARIABLES | | | | |
| Problema General | Objetivo general | Variable 1: Empowerment | | | | |
| | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Nivel y rango |
| ¿Cómo el Empowerment se relaciona con la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017? | Determinar la relación entre el Empowerment y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017. | Delegación de poder | Librar el potencial humano Nivel de Confianza Nivel de autoridad | 1,2,3,4 | Bueno: (32-60) Regular: (21-31) Malo: (9-12) | Totalmente de acuerdo (5) |
| | | Motivación | Reconocimiento Recompensas e incentivos Toma de decisiones | 5,6,7,8 | | De acuerdo (4) |
| | | Liderazgo | Trabajo en equipo Retroalimentación Nivel de confianza | 9,10,11,12 | | Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) |
| | | Variable 2: Productividad | | | | |
| | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Nivel y rango |
| ¿Cómo la delegación de poder se relaciona con la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017? | Identificar la relación entre la delegación de poder y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017. | Formación y Entrenamiento | Conocimientos adquiridos Capacitación Desarrollo de Habilidades | 13,14,15,16 | Bueno: (34-60) Regular: (18-33) Malo: (12-17) | Totalmente de acuerdo (5) |
| | | Tiempo de trabajo y condiciones laborales | Optimización de tiempo Manejo de tiempo Uso de TIC | 17,18,19,20 | | De acuerdo (4) |
| ¿Cómo la motivación se relaciona con la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017? | Identificar la relación entre la motivación y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017. | | | | | Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) |
| | | | | | | En desacuerdo (2) |
| ¿Cómo el liderazgo se relaciona con la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017? | Identificar la relación entre liderazgo y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017. | Eficacia | Resultados obtenidos Calidad de producto Planificación | 21,22,23,24 | | Totalmente en desacuerdo (1) |

MÉTODOLÓGIA

TIPO DE ESTUDIO: Descriptivo - Correlacional

DISEÑO DE ESTUDIO: No Experimental - Transversal

POBLACIÓN:

60 colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A.

MUESTRA:

60 colaboradores de la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A.

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:

Analítico - Sintético

TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Censo - Cuestionario

MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS:

SPSS 23

Anexo 3. Consentimiento por la institución



INDUSTRIAS Y SERVICIOS EL TIGRE S.A.

Lima, 25 de Noviembre de 2016

Señor:

Lic. Darrel Rajiv Flores Quiroz

Asunto: Autorización para realización de Investigación

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo en respuesta a su solicitud para la realización del Proyecto y seguidamente Desarrollo de Investigación, titulado *"El empowerment y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017"*, remito la presente dando la autorización para ejecutar lo solicitado, esperando contar con información relevante para la mejora de la productividad en la organización.

Agradezco la atención que brinda al presente documento. Hago propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Industrias y Servicios El Tigre S.A.
 OSCAR MASIFUEN RENGIFO
 DIRECTOR GERENTE
 D. N. I. 06628307

INDUSTRIAS Y SERVICIOS EL TIGRE S.A.
 Fábrica Principal : Av. Gerardo Unger Mz. B Lote 5B Urb. Los Claveles de Pro - Zona Industrial
 Distrito de Comas - Código Postal LIMA 07 LIMA - PERÚ
 Teléfono : (51)(1) 7195631 // 719 5630 // 716 6100
 Fax : (51)(1) 537 3516
 E-mail : jah@iys-el-tigre.com / rah@iys-el-tigre.com
 Web Site : www.iys-el-tigre.com

Anexo 4. Matriz de datos

Tabla 1

Operacionalización de la variable Empowerment

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición y valores | Niveles y rangos |
|---------------------|--------------------------|-------|------------------------------|---------------------|
| Delegación de poder | Liberar potencial humano | 1-2 | Totalmente de acuerdo | Bueno: de 32 a 60 |
| | Nivel de confianza | 3 | De acuerdo | |
| Motivación | Nivel de autoridad | 4 | de acuerdo | Regular: de 21 a 31 |
| | Reconocimiento | 5 | ni en desacuerdo | |
| | Recompensa e incentivos | 6 | En desacuerdo | |
| Liderazgo | Toma de decisiones | 7-8 | Totalmente en desacuerdo | Malo: de 12 a 20 |
| | Trabajo en equipo | 9-10 | | |
| | Retroalimentación | 11 | | |
| | Nivel de comunicación | 12 | | |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable Productividad

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición y valores | Niveles y rangos |
|---|---------------------------|-------|--------------------------------|---------------------|
| Formación y entrenamiento | Conocimientos adquiridos | 13-14 | Totalmente de acuerdo | Bueno: de 31 a 60 |
| | Capacitación | 15 | De acuerdo | Regular: de 16 a 30 |
| | Desarrollo de habilidades | 16 | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Malo: de 12 a 15 |
| Tiempo de trabajo y condiciones laborales | Optimización del tiempo | 17 | En desacuerdo | |
| | Manejo de tiempo | 18 | Totalmente en desacuerdo | |
| | Uso de TIC | 19-20 | | |
| Liderazgo | Resultados obtenidos | 21 | | |
| | Calidad de producto | 22 | | |
| | Planificación | 23-24 | | |

Fuente: Elaboración propia

Anexo 5. Instrumento

| EDAD | GÉNERO | TIEMPO EN LA EMPRESA | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 |
|------|--------|----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 21 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | |
| 37 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 46 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 51 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 52 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 30 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 29 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 45 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 34 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 45 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 57 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 54 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 32 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 45 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 59 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 39 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 52 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 27 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 34 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 37 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 34 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 39 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 42 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 53 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 34 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 |
| 53 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 52 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 26 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 37 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 36 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 52 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| 37 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| 25 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | |
| 40 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | |
| 29 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | |
| 37 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | |
| 35 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | | |
| 58 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | |
| 60 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | | |
| 20 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | |
| 48 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | | |
| 35 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 31 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 57 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 34 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | | |
| 58 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | |
| 44 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | | |
| 48 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | | |
| 47 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | |
| 47 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | | |
| 55 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | | |
| 20 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | |
| 38 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | | |
| 38 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | | |
| 27 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | | |
| 51 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |

Anexo 6. Formato de validación de instrumento

Anexo 4
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EMPOWERMENT

| N° | DIMENSIONES / Items | Claridad ¹ | | Pertinencia ² | | Relevancia ³ | | Sugerencias |
|----|---|-----------------------|----|--------------------------|----|-------------------------|----|-------------|
| | | SI | No | SI | No | SI | No | |
| 1 | DELEGACIÓN DE PODER ¿Considera que en la empresa puede desarrollar todas sus habilidades? | / | | / | | / | | |
| 2 | ¿Existen programas de capacitación que le permitan explotar sus potencialidades? | / | | / | | / | | |
| 3 | ¿Considera usted que sus jefes lo mantienen informado acerca de los cambios importantes que se realizan en la empresa? | / | | / | | / | | |
| 4 | ¿Se le permite tomar algunas decisiones importantes en su área de trabajo? | / | | / | | / | | |
| | MOTIVACIÓN | | | | | | | |
| 5 | ¿Recibe algún reconocimiento por parte de la empresa (retribución, comisión, entre otros) cuando realiza bien su trabajo? | / | | / | | / | | |
| 6 | ¿Considera que los beneficios económicos que recibe son justos por parte de la empresa? | / | | / | | / | | |
| 7 | ¿Los jefes lo motivan a que tome decisiones de forma autónoma? | / | | / | | / | | |
| 8 | ¿Considera usted que sus decisiones son relevantes para lograr los objetivos en la empresa? | / | | / | | / | | |
| | LIDERAZGO | | | | | | | |
| 9 | ¿Cuenta con el apoyo de sus jefes y compañeros para lograr sus objetivos en la empresa? | / | | / | | / | | |
| 10 | ¿La relación con el jefe y compañeros le motiva a tener un mejor desempeño laboral en la empresa? | / | | / | | / | | |
| 11 | ¿Existe retroalimentación del jefe al personal de la empresa? | / | | / | | / | | |
| 12 | ¿Existe una buena comunicación entre las áreas de trabajo en la empresa? | / | | / | | / | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI NO

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: BRUNO ROJAS, GEORGINA MUÑOZ DIN: 086343166 del 20.12.17

Especialidad del evaluador: ING. INDUSTRIAL, HBA, DA

[Firma]
ING. LAURENZA GARCÍA ROJAS
CIP 1170106
D. I. BARRA

¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 Nota: Suficiencia, se dice sustentada cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Claridad ¹ | | Pertinencia ² | | Referencia ³ | | Sugerencias |
|----|---|-----------------------|----|--------------------------|----|-------------------------|----|-------------|
| | | SI | No | SI | No | SI | No | |
| 1 | FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO ¿Los conocimientos impartidos por parte de los jefes contribuyen a un mejor desempeño en su área de trabajo? | / | | / | | / | | |
| 2 | ¿Considera que su puesto de trabajo le permite adquirir nuevos conocimientos en el día a día? | / | | / | | / | | |
| 3 | ¿La empresa se preocupa constantemente por la capacitación de los colaboradores? | / | | / | | / | | |
| 4 | ¿Considera que ha desarrollado nuevas habilidades a lo largo de su permanencia en la empresa? | / | | / | | / | | |
| 5 | TIEMPO DE TRABAJO Y CONDICIONES LABORALES ¿Considera que se realiza un empleo óptimo de los recursos en su área de trabajo en la empresa? | / | | / | | / | | |
| 6 | ¿Considera que se cumplen con los tiempos de producción en la empresa? | / | | / | | / | | |
| 7 | ¿Existen tiempos muertos durante el desarrollo de las labores en la empresa? | / | | / | | / | | |
| 8 | ¿Considera que los implementos tecnológicos (Internet y Equipos) contribuyen a aplicar la producción en la empresa? | / | | / | | / | | |
| 9 | EFICACIA ¿Considera usted que la empresa logra los resultados esperados? | / | | / | | / | | |
| 10 | ¿Considera que se siguen los procedimientos de calidad del producto cumpliendo con las expectativas de los clientes? | / | | / | | / | | |
| 11 | ¿Se trabaja de manera ordenada en cada uno de las áreas de la empresa? | / | | / | | / | | |
| 12 | ¿Existe una adecuada planificación para alcanzar los metas de manera eficaz en la empresa? | / | | / | | / | | |

Observaciones (precluir si hay suficiencia): SI NO

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: BRUNO ROJAS, GEORGINA Y DNI: 08634336 de 07 del 2017

Especialidad del evaluador: ING. INDUSTRIAL, MBA, DR.

¹Claridad: Se entiende sin dificultad según el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³Referencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Note: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems puntuados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Claridad ¹ | | Pertinencia ² | | Relevancia ³ | | Sugerencias |
|----|---|-----------------------|----|--------------------------|----|-------------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | FORMACION Y ENTRENAMIENTO | | | | | | | |
| 1 | ¿Los conocimientos impartidos por parte de los jefes contribuyen a un mejor desempeño en su área de trabajo? | | | | | | | |
| 2 | ¿Considera que su puesto de trabajo le permite adquirir nuevos conocimientos en el día a día? | | | | | | | |
| 3 | ¿La empresa se preocupa constantemente por la capacitación de los colaboradores? | | | | | | | |
| 4 | ¿Considera que ha desarrollado nuevas habilidades a lo largo de su permanencia en la empresa? | | | | | | | |
| | TIEMPO DE TRABAJO Y CONDICIONES LABORALES | | | | | | | |
| 5 | ¿Consideras que se realiza un empleo óptimo de los recursos en su área de trabajo en la empresa? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | ¿Consideras que se cumplen con los tiempos de producción en la empresa? | | | | | | | |
| 7 | ¿Existen tiempos muertos durante el desarrollo de las labores en la empresa? | | | | | | | |
| 8 | ¿Consideras que los implementos tecnológicos (Internet y Equipos) contribuyen a agilizar la producción en la empresa? | | | | | | | |
| | EFICACIA | | | | | | | |
| 9 | ¿Considera usted que la empresa logra los resultados esperados? | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | ¿Considera que se siguen los procedimientos de calidad del producto cumpliendo con las expectativas de los clientes? | | | | | | | |
| 11 | ¿Se trabaja de manera ordenada en cada una de las áreas de la empresa? | | | | | | | |
| 12 | ¿Existe una adecuada planificación para alcanzar las metas de manera eficaz en la empresa? | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable [] 03 de 06 del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Rivera Castilla Samuel DNI: 07732877
 Especialidad del evaluador: Mg. Administración



¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EMPOWERMENT

| Nº | DIMENSIONES / ítem | Claridad ¹ | | Pertinencia ² | | Relevancia ³ | | Sugerencias | |
|-------------------|---|-----------------------|----|--------------------------|----|-------------------------|----|-------------|--|
| | | SI | No | SI | No | SI | No | | |
| 1 | ¿Considera que en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A. pueda desarrollar todas sus habilidades? | / | | / | | / | | | |
| 2 | ¿Existen programas de capacitación que le permitan explorar sus potencialidades? | / | | / | | / | | | |
| 3 | ¿Considera usted que sus jefes lo mantienen informado acerca de los cambios importantes que se realizan en la empresa Industrias y Servicios el tigre S.A.? | / | | / | | / | | | |
| 4 | ¿Se le permite tomar algunas decisiones importantes en su área de trabajo? | / | | / | | / | | | |
| MOTIVACIÓN | | | | | | | | | |
| 5 | ¿Recibe algún reconocimiento por parte de la empresa (felicitación, comisión, entre otros) cuando realiza bien su trabajo? | / | | / | | / | | | |
| 6 | ¿Considera que los beneficios económicos que recibe son justos por parte de la empresa Industrias y Servicios el tigre S.A.? | / | | / | | / | | | |
| 7 | ¿Los jefes lo motivan a que tome decisiones de forma autónoma? | / | | / | | / | | | |
| 8 | ¿Considera usted que sus decisiones son relevantes para lograr los objetivos en la empresa? | / | | / | | / | | | |
| LIDERAZGO | | | | | | | | | |
| 9 | ¿Cuenta con el apoyo de sus jefes y compañeros para lograr sus objetivos en la empresa Industrias y Servicios el tigre S.A.? | / | | / | | / | | | |
| 10 | ¿La relación con el jefe y compañeros le motiva a tener un mejor desempeño laboral en la empresa Industrias y Servicios el tigre S.A.? | / | | / | | / | | | |
| 11 | ¿Existe retroalimentación del jefe al personal de la empresa Industrias y Servicios el tigre S.A.? | / | | / | | / | | | |
| 12 | ¿Existe una buena comunicación entre las áreas de trabajo en la empresa Industrias y Servicios el tigre S.A.? | / | | / | | / | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ok sin falta

Opción de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir No aplicable [] 5 de 709 del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Santelo etco, Enby DBA. DNI: 1848818

Especialidad del evaluador: Psicología y Gerencia

¹Claridad: Se entiende en claridad alguna el enunciado del ítem, se cuédeo, exacto y directo

²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

| Nº | DIMENSIONES / Items | Claridad ¹ | | Pertinencia ² | | Relevancia ³ | | Sugerencias |
|--|--|-----------------------|----|--------------------------|----|-------------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO | | | | | | | | |
| 1 | ¿Los conocimientos impartidos por parte de los jefes contribuyen a un mejor desempeño en su área de trabajo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿Considera que su puesto de trabajo le permite adquirir nuevos conocimientos en el día a día? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿La empresa se preocupa constantemente por la capacitación de los colaboradores? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ¿Considera que ha desarrollado nuevas habilidades a lo largo de su permanencia en la empresa. Industrias y Servicios el ítem S.A.? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| TIEMPO DE TRABAJO Y CONDICIONES LABORALES | | | | | | | | |
| 5 | ¿Considera que se realiza un empleo óptimo de los recursos en su área de trabajo en la empresa. Industrias y Servicios el ítem S.A.? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | ¿Considera que se cumplen con los tiempos de producción en la empresa. Industrias y Servicios el ítem S.A.? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ¿Existen tiempos muertos durante el desarrollo de las labores en la empresa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿Considera que los implementos tecnológicos (Internet y Equipos) contribuyen a aplicar la producción en la empresa. Industrias y Servicios el ítem S.A.? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| EFICACIA | | | | | | | | |
| 9 | ¿Considera útil que la empresa logre los resultados esperados? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | ¿Considera que se siguen los procedimientos de calidad del producto cumpliendo con las expectativas de los clientes? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | ¿Se trabaja de manera ordenada en cada una de las áreas de la empresa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | ¿Existe una adecuada planificación para alcanzar los metas de manera eficaz en la empresa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Philo p. l. l. l.

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Sotelo S. P. O. S. O. S. DNI: 18168010 del 2017

Especialidad del evaluador: Tratamiento de residuos

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y ámbito

Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Anexo 7. Cuestionario

El siguiente cuestionario tiene como objetivo Determinar la relación entre el Empowerment y su relación con la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., distrito de Comas, año 2017. A través de los puntos de vista de las personas que trabajan en ella. No existen respuestas correctas ni incorrectas. Por favor responda con total sinceridad; ya que sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial.

I. DATOS GENERALES

1. Edad: ____ años

2. Género:

Masculino ()

Femenino ()

3. Tiempo en la empresa

Menos de 6 meses ()

6 meses a 1 año ()

1 año a más

II. DATOS ESPECÍFICOS

A continuación Ud. encontrará una serie de afirmaciones acerca de la empresa en la que trabaja. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuestas: **1= Totalmente en Desacuerdo, 2=En Desacuerdo, 3=Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo, 4=De Acuerdo, 5=Totalmente de Acuerdo.** Su tarea consiste en marcar con una “X” el número que, según su opinión, expresa con mayor exactitud **LO QUE USTED PIENSA** de cada afirmación.

| EMPOWERMENT | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. ¿Considera que en la empresa puede desarrollar todas sus habilidades? | | | | | |
| 2. ¿Existen programas de capacitación que le permitan explotar sus potencialidades? | | | | | |
| 3. ¿Considera usted que sus jefes lo mantienen informado acerca de los cambios importantes que se realizan en la empresa? | | | | | |
| 4. ¿Se le permite tomar algunas decisiones importantes en su área de trabajo? | | | | | |
| 5. ¿Recibe algún reconocimiento por parte de la empresa (felicitación, comisión, entre otros) cuando realiza bien su trabajo? | | | | | |
| 6. ¿Considera que los beneficios económicos que recibe son justos por parte de la empresa? | | | | | |
| 7. ¿Los jefes lo motivan a que tome decisiones de forma autónoma? | | | | | |
| 8. ¿Considera usted que sus decisiones son relevantes para lograr los objetivos en la empresa? | | | | | |
| 9. ¿Cuenta con el apoyo de sus jefes y compañeros para lograr sus objetivos en la empresa? | | | | | |
| 10. ¿La relación con el jefe y sus compañeros le motiva a tener un mejor desempeño laboral en la empresa? | | | | | |
| 11. ¿Existe retroalimentación del jefe al personal de la empresa? | | | | | |
| 12. ¿Existe una buena comunicación entre las áreas de trabajo en la empresa? | | | | | |

| PRODUCTIVIDAD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 13. ¿Los conocimientos impartidos por parte de los jefes contribuyen a un mejor desempeño en su área de trabajo? | | | | | |
| 14. ¿Considera que su puesto de trabajo le permite adquirir nuevos conocimientos en el día a día? | | | | | |
| 15. ¿La empresa se preocupa constantemente por la capacitación de los colaboradores? | | | | | |
| 16. ¿Considera que ha desarrollado nuevas habilidades a lo largo de su permanencia en la empresa? | | | | | |
| 17. ¿Consideras que se realiza un empleo óptimo de los recursos en su área de trabajo? | | | | | |
| 18. ¿Consideras que se cumplen con los tiempos de producción en la empresa? | | | | | |
| 19. ¿Existen tiempos muertos durante el desarrollo de las labores en la empresa? | | | | | |
| 20. ¿Consideras que los implementos tecnológicos (Internet y Equipos) contribuyen a agilizar la producción en la empresa? | | | | | |
| 21. ¿Considera usted que la empresa logra los resultados esperados? | | | | | |
| 22. ¿Considera que se siguen los procedimientos de calidad del producto cumpliendo con las expectativas de los clientes? | | | | | |
| 23. ¿Se trabaja de manera ordenada en cada una de las áreas de la empresa? | | | | | |
| 24. ¿Existe una adecuada planificación para alcanzar las metas de manera eficaz en la empresa? | | | | | |

Gracias por su colaboración