



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El empowerment y su influencia en la productividad laboral en  
teleperformance Perú S.A.C., Magdalena del Mar, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

Junior Michael Alexander, Tejada Gerónimo

**ASESOR:**

DR. Pedro Constante Costilla Castillo

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

MARKETING

**LIMA-PERÚ**

**2018**

## **Dedicatoria**

Este trabajo se lo dedico principalmente a mis padres y a Dios, porque fueron las personas que creyeron en mi persona, no obstante, también se lo dedico a todas aquellas personas que creyeron en mí ciegamente.

## **Agradecimiento**

A mis familiares por apoyarme en este largo camino de mi vida.

A mi asesor Pedro Costilla Castillo por brindarme todos los conocimientos para poder culminar con esta investigación.

A mis compañeros por el apoyo recíproco en esta vida universitaria.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo **Tejada Gerónimo, Junior Michael Alexander** con **DNI N°** , a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se realiza en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 28 de Junio del 2018

---

Tejada Gerónimo, Junior Michael Alexander

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “El Empowerment y su influencia en la Productividad laboral en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018”.

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Tejada Gerónimo, Junior Michael Alexuander

# ÍNDICE

<b>Página del jurado</b>	ii
<b>Dedicatoria</b>	iii
<b>Agradecimiento</b>	iv
<b>Declaración de autenticidad</b>	v
<b>Presentación</b>	vi
<b>Resumen</b>	ix
<b>Abstract</b>	ix
<b>I.INTRODUCCION</b>	10
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos Previos	12
1.2.1. Internacionales	13
1.2.2. Nacionales	14
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	14
1.4. Formulación del Problema	19
1.5. Justificación del Estudio	19
1.6. Objetivos	20
1.7. Hipótesis	21
<b>II. MÉTODO</b>	22
2.1. Diseño de investigación	22
2.2. Variables, Operacionalización	24
2.3. Población y Muestra	28
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5. Métodos de Análisis de datos	31
2.6. Aspectos éticos	32
<b>III. RESULTADOS</b>	33
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	42
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	48
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	49
<b>VII. REFERENCIAS</b>	50
<b>ANEXOS</b>	53

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla de Frecuencia de la Dimensión 1	31
Tabla 2. Tabla de Frecuencia de la Dimensión 2	32
Tabla 3. Tabla de Frecuencia de la Dimensión 3	33
Tabla 4. Tabla de Frecuencia de la Dimensión 4	34
Tabla 5. Tabla de Frecuencia de la Dimensión 5	35
Tabla 6. Tabla de Frecuencia de la Dimensión 6	36
Tabla 7. Tabla de Prueba de Normalidad	37
Tabla 8. Tabla de valores de Rho Spearman	38
Tabla 9. Tabla de resultados de la Hipótesis General	38
Tabla 10. Tabla de resultados de la Hipótesis Específico N°01	39
Tabla 11. Tabla de resultados de la Hipótesis Específico N°02	39
Tabla 12. Tabla de resultados de la Hipótesis Específico N°03	40
Tabla 13. Tabla de resultados de la Hipótesis Específico N°04	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de Frecuencia de la Dimensión 1	31
Figura 2. Gráfico de Frecuencia de la Dimensión 2	32
Figura 3. Gráfico de Frecuencia de la Dimensión 3	33
Figura 4. Gráfico de Frecuencia de la Dimensión 4	34
Figura 5. Gráfico de Frecuencia de la Dimensión 5	35
Figura 6. Gráfico de Frecuencia de la Dimensión 6	36

## **Resumen**

La presente investigación “EL EMPOWERMENT Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN TELEPERFORMANCE PERU S.A.C., MAGDALENA DEL MAR, 2018” cuyo objetivo de estudio es determinar la influencia entre el empowerment con la productividad laboral, se realizó con una población de 60 que es el total de colaboradores, con un margen de error de 5% y un nivel de confiabilidad del 95%. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 20 preguntas en la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cron Bach. Una vez recolectados los datos estos fueron procesados mediante el SPSS V. 23.

**Palabras Clave:** Empowerment, Productividad, Colaboradores.

## **Abstract**

The present research "EMPOWERMENT AND ITS INFLUENCE ON LABOR PRODUCTIVITY IN TELEPERFORMANCE PERU SAC, MAGDALENA DEL MAR, 2018" whose objective is to determine the influence between empowerment and labor productivity, was carried out with a population of 60 that is the total of collaborators, with a margin of error of 5% and a level of reliability of 95%. The data was collected using the survey technique using the questionnaire as a tool, consisting of 20 questions on the Likert scale. The validation of the instrument was made by expert judgment and the reliability of the instrument was calculated through the Alpha coefficient of Cron Bach. Once the data were collected, they were processed through the SPSS V. 23.

**Keywords:** Empowerment, Productivity, Collaborators.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad problemática**

Hoy en esta sociedad que está evolucionando aceleradamente, las empresas siguen con los principios antiguos que se requería tener el producto justo, el sitio justo, en el tiempo oportuno, al menor costo. Pero esta causa se ha hecho que sea un problema a tomar importancia, es decir hacer hincapié o análisis en el entorno de la organización.

El Empowerment es una herramienta que le da la oportunidad al empleado de dar lo mejor de sí, de obtener un mayor rendimiento en el plano humano y profesional, de que sea dueño de su propio trabajo; reemplazando el modelo jerárquico de impartir órdenes, ejercido desde el nivel más alto de la empresa, e impulsando de forma estratégica el trabajo en equipo.

La evaluación de la productividad, se mide en el grado de satisfacción de los trabajadores que adquieren un producto y/o servicio de la empresa, es ahí la importancia del Empowerment.

Como lo podemos apreciar a nivel local en la empresa Backus con su producto estrella la cerveza Cristal, ellos han logrado establecer una gran conexión entre su marca y el consumidor.

A nivel nacional el Banco de Crédito del Perú, ha logrado posicionarse en la mente del consumidor, puesto que ha sabido utilizar bien el Empowerment y es por ello que los Peruanos cuando desean hacer una transferencia se les viene a la cabeza el BCP lo que ha logrado que se posicione como una de las grandes empresas en el país.

A nivel internacional se observa en las grandes corporaciones como Adidas, Nike, Apple, Coca cola, etc. Ellos han utilizado adecuadamente el Empowerment, por ellos es que se puede observar que tienen grandes volúmenes de ventas y clientes fidelizados a la marca.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1 Antecedentes internacionales**

Figuera y Paisano (2014), *“El Empowerment como Herramienta Eficaz para alcanzar el éxito Organizacional”*, Universidad de Oriente Núcleo de Monagas. El objetivo del presente estudio es analizar el empowerment como herramienta eficaz para alcanzar el éxito organizacional. El método de investigación se usaron dos tipos: método teórico y el método empírico. Los autores concluyen que, (1) El empowerment es una herramienta que se adapta a cualquier tipo de organización, debido a que, es una innovadora forma de administrar y conduce a un enfoque diferente de lo que son las empresas.(2) El empowerment más que una herramienta para gestionar, es una técnica que desarrolla capacidades y actitudes en las personas para que estén acorde con el ambiente tan inestable que predomina en la actualidad; donde la competencia es la punta de lanza para cualquier organización. Se hace necesario optar por esta novedosa alternativa, que cambia la antigua visión organizacional por una nueva, donde predomina la participación.

Coremberg (2014), *“La Medición de la Productividad y los factores Productivos”*, Tesis para obtener el grado de doctor en Economía. Universidad Nacional de la Plata, Argentina. El presente estudio tuvo como objetivo investigar las fuentes del crecimiento económico en Argentina durante el período 1990-2004. De acuerdo a las recomendaciones de la literatura económica sobre medición de la productividad se analizan exhaustivamente las fuentes de crecimiento económico mediante la teoría económica de número índices. El autor concluye que, la evidencia de mejoras en el nivel tecnológico durante la década de los noventa en las grandes empresas o en las que recibieron aporte de inversión extranjera directa resulta compatible con estos resultados, si se toma en cuenta el elevado grado de heterogeneidad productiva de la economía argentina: la escasa supervivencia del sector pymes y de los sectores industriales no integrados durante la década de los noventa, conviviendo con el boom de inversiones de las grandes empresas nacionales y de inversión extranjera directa.

Ochoa (2013) en la tesis *“Impacto Del Proceso De Implementación Del Empowerment Para La Toma De Decisiones. Caso De Estudio: Grupo Decoarte”*, Universidad Dr. José Matías Delgado. Tuvo por objetivo Implementar en el Grupo DecoArte una herramienta organizacional basada en el empowerment, a través de la cual se formen colaboradores comprometidos y motivados para construir una cultura que propicie

la toma de decisiones en todos los niveles de la organización. El autor concluye que, Resulta de gran importancia aplicar dentro de la empresa un método de medición de nivel de empowerment presente, así como otras evaluaciones de gestión tales como evaluación de clima organizacional, desempeño, entre otros ya que esto permite conocer el pasado, presente o futuro de la empresa, así como analizar el impacto directo que el capital humano ejerce sobre la eficiencia y rentabilidad. La divulgación de estos resultados permite tomar acciones en conjunto para la mejora continua transformando a las organizaciones en entes en constante crecimiento.

Curillo (2014), *“Análisis y Propuesta de Mejoramiento de la Productividad de la fábrica artesanal de hornos industriales FACOPA.”*, Tesis para obtener el grado de licenciado en Ingeniería Comercial. Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca, Ecuador. El presente estudio tiene como objetivo realizar una propuesta de mejora a la Productividad en la fábrica artesanal de hornos industriales FACOPA. El autor concluye que, (1) la empresa FACOPA es una fábrica en crecimiento ya que no solo depende de una producción de modelos estándar, sino también de nuevos diseños que se plantean en el mercado actual, lo que ha permitido que esté a la vanguardia en mejorar continuamente sus equipos. (2) Para todo lo mencionado anteriormente se ha puesto en consideración que es necesario mejorar la productividad dentro de la empresa y revisar una propuesta o plan más seguro estratégico actualizado y eficaz.

### **1.2.2 Antecedentes nacionales.**

Alva y Juárez (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 para obtener el grado de Licenciado en Administración. Universidad Privada Antenor Orrego, Perú. El presente estudio tuvo como objetivo establecer 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 autores concluyen que, La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad. (2) Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes

consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas.

Arana (2014), *“Mejora de Productividad en el área de producción de carteras en una empresa de accesorios de vestir y artículos de viaje”*, Tesis para obtener el título de licenciado en Ingeniero Industrial. Universidad de San Martín de Porres, Perú. El presente estudio tuvo como objetivo principal implementar herramientas de mejora para aumentar la productividad en el área de producción de carteras. El autor concluye que, La aplicación del proyecto de mejora exigió diversas inversiones tanto en tecnología como en las metodologías aplicadas, estas inversiones fueron justificadas en términos económicos a través de los ahorros expresados y los incrementos de productividad y efectividad.(2) De acuerdo con el estudio de tiempos con la adquisición de maquinaria y considerando los mismos tiempos de la mano de obra, se observó una disminución significativa en el tiempo de fabricación del producto patrón, de 110.05 min a 92.08 min, lo que significó un 16% de mejora.

Requejo, F. (2013), *“Uso de E-Learning para Integrar en el Empowerment a los Recursos Humanos de la Empresa Financiera Mi banco del Distrito de Jaén”*, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. El objetivo del estudio es integrar en el Empowerment a sus colaboradores utilizando recursos de eLearning. El autor concluye que, Se ha descrito las dificultades fundamentales que limitan la integración del empowerment en los colaboradores. Se ha determinado que las limitaciones provenían de una inadecuada capacidad de mediación en la formación continua (recursos de eLearning). (2) Se demostró que Autor (plataforma integradora de recursos de eLearning) permite lograr los objetivos del empowerment y medir continuamente su desarrollo en los colaboradores. La investigación demuestra que el 37% de los colaboradores afirma que la plataforma como medio de evaluación tiene un nivel de calificación bueno, mientras que más del 29% afirma que lo es en un nivel excelente.

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

#### **1.3.1. Empowerment**

A continuación se presenta diversas definiciones sobre el Empowerment realizadas por algunos estudiosos del tema:

Alles (2008), definió que, “El Empowerment se compromete a encomendar ocupaciones mediante la invención de creencia y de colaborar la percepción dentro de la empresa, inventando de esa forma un gran nivel de compromiso, cambiando los pasados cargos por nuevos conjuntos auto dirigidos” (p. 191).

Manes (2014) manifestó que “la invención de un clima laboral mediante la expectativa de los colaboradores de todos los grados entrenen la autoridad que sea importante para vencer los muros y conseguir una buena utilidad, obtención o no permiso manifiesto” (p. 67).

Prado (2014) define que, “Es una herramienta que tiene por objetivo trasladar el compromiso a los colaboradores de la organización, así brindarle medios oportunos para que crezcan sus competencias de una manera eficiente” (p. 18).

Ronquillo (2008), manifestó que, “es un instrumento de índole que tiene tipos de incremento prolongado y reingeniería como se dan en la organizaciones más grandes para suministrar insumos para sodificar los métodos que tiene la institución en su crecimiento” (p. 97).

Díaz (2015), mencionó que,

Empowerment quiere decir fuerza o capacidad de delegar funciones, y se sustenta en enseñar las características del empowerment a los jefes, a los individuos y brindarle la sensibilidad de que son propietarios de la actividad personal obviando las organizaciones jerárquicas, individuales y donde la toma de decisiones se dirigía a los altos mandos de la institución (p.5).

##### **1.3.1.1. Principal teoría**

Teorías de los Rasgos de Personalidad

Chiavenato (2012), menciona que:

Estas teorías del liderazgo son las más antiguas. Un rasgo es una cualidad o característica distintiva de la personalidad. Según estas teorías, el líder es la persona que posee ciertos rasgos específicos de personalidad que le distinguen de las demás

personas, es decir, las características de su personalidad le permiten influir en el comportamiento de los demás (p.91).

### **1.3.2. La productividad**

Hernández (2011), manifestó que,

Productividad es el producto del preciso empleo de los procesos en el nexo con los artículos y prestación brindada, es decir, es el brillo de la productividad que deben conseguir la buena gestión y la dirección de una institución (p.4).

Prokopenko (como se citó en D' Alessio 2010), manifestó que,

La vinculación entre la fabricación alcanzado por un método de fabricación de activos o prestación y los medios empleados para lograrlo, puesto que, la utilización de manera correcta de los medios (actividad, activo, terreno, recursos, comunicación, datos) en la fabricación de productos y servicios. Es la vinculación entre las conclusiones brindadas con vinculación a los medios utilizados y a la duración que conlleva elaborarlo (p.212).

Carro y Gonzales (2012), nos mencionan que,

Comprometer a los individuos a un constante progreso de los medios de fabricación. Los medios tienen una confrontación positiva entre los volúmenes de materiales empleados y la proporción de productos y servicios fabricados. Por lo tanto, el rendimiento es un indicador que vincula lo elaborador por una práctica y los materiales empleados para fabricarlo (p. 1).

Bernal, García & Ramírez (2012), mencionaron que,

La Productividad en todo sistema de operación de bienes o servicios obedece a la relación que guardan los resultados obtenidos para con los recursos empleados en el logro de los mismos, este factor es de vital importancia ya que de ser favorable se estará en condiciones de permanecer en el mercado cada vez más competitivo. Esta premisa ha llevado a las empresas establecer diversos mecanismos de control con la convicción de elevar su desempeño a través de la mejora de sus indicadores de operación (p.6).

### **1.3.2.1. Principal teoría**

Teoría de Grafos

Chiavenato (2012), manifestó que:

La teoría de los grafos se basa en redes y diagramas de flechas que se usan para diversos propósitos. Ofrece técnicas para planear y programar por medio de redes (Pert, CPM, etc.) que se utilizan en actividades de construcción civil y el montaje industrial. El PERT (Program Evaluation Review Technique) y el CPM (Critical Path Method) son diagramas de flechas que identifican la ruta crítica y establecen una relación directa entre los factores de tiempo y costo, de modo que indican el “óptimo económico” de un proyecto (p.332).

## **1.4. Formulación del problema.**

### **1.4.1. Problema general**

¿Cómo influye el Empowerment en la Productividad laboral en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018?

### **1.4.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cómo influye el empoderamiento en mejora continua en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018?
- b) ¿Cómo influye la delegación de poder en la competitividad en Teleperformance Perú S.A.C., Magdalena del Mar, 2018?
- c) ¿Cómo influye la toma de decisiones en la rentabilidad en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018?

## **1.5. Justificación.**

Según Sampieri (2010) nos indica, “que la justificación de la investigación es importante el porqué de la investigación exponiendo sus razones .por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante” (p.40).

### **1.5.1. Justificación económica**

La finalidad de esta investigación es implementar una solución a la problemática de cómo gestionar la competencia debido a que la empresa Teleperformance Peru S.A.C. se encuentra en la necesidad de mejorar su productividad dentro de la Organización. El estudio dará a conocer de qué manera influye el Empowerment en la productividad

generando una mejor estabilidad económica para la empresa y así pueda obtener una rentabilidad ascendente en su vida comercial.

### **1.5.2. Justificación social**

En el aspecto social esta investigación beneficiará a los colaboradores de la empresa, ya que siendo una entidad privada requiere analizar y mejorar sus procesos para facilitar el logro de sus objetivos, donde todos los trabajadores estén comprometidos y de esa manera agilizar las labores que diariamente se presentan, transmitiendo confianza como también un ambiente basado en responsabilidad, honestidad, equidad, compromiso y eficacia.

### **1.5.3. Justificación práctica**

Se espera que la investigación sirva como material de consulta y apoyo a las entidades donde tengan una problemática similar. El estudio también podrá ser utilizado por personas interesadas en el tema y entidades que busquen soluciones e información con respecto a la gestión por competencia y su implicancia en los colaboradores.

### **1.5.4. Justificación teórica**

De acuerdo a esta investigación se lograría la obtención de resultados que como consecuencia favorecerán a la empresa Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018, basada en análisis y en la recolección de material teórico, basadas en sus teorías que los fundamentan, contribuyendo a enriquecer la investigación y contribuyendo a la referencia de investigaciones posteriores adquiriendo conocimiento sobre temas relacionados en el campo de la planeación estratégica, así como la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos durante el proceso de aprendizaje universitario en temas como, estrategias de liderazgo, en segmentación, etc.

### **1.5.5. Justificación metodológica**

El tipo de investigación utilizado del presente estudio es aplicada, ya que se va a presentar una descripción minuciosa y detallada sobre la incidencia de la gestión en competencia en la generación de productividad.

De acuerdo a la naturaleza del estudio, presenta un diseño no experimental, ya que no hay manipulación deliberada de las variables de la investigación.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Ha: El Empowerment influye en la Productividad laboral en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018

Ho: El Empowerment no influye en la Productividad laboral en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018

### **1.6.2. Hipótesis específicos**

Ha: El Empoderamiento influye en la mejora continua en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018

Ho: El Empoderamiento no influye en la mejora continua en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

Ha: La delegación de poder influye en la competitividad en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

Ho: La delegación de poder no influye en la competitividad en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

Ha: La toma de Decisiones influye en la rentabilidad en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018

Ho: La toma de Decisiones no influye en la rentabilidad en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018

## **1.7. Objetivos de la investigación**

### **1.7.1. Objetivo general.**

Determinar la influencia del Empowerment en la Productividad laboral en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018

### **1.7.2. Objetivos específicos.**

- a) Determinar la influencia del Empoderamiento en la mejora continua en Teleperformance Perú S.A.C., Magdalena del Mar, 2018
- b) Determinar la influencia de la Delegación de poder en la competitividad en Teleperformance Perú S.A.C., Magdalena del Mar, 2018
- c) Determinar la influencia de la Toma de Decisiones en la rentabilidad en Teleperformance Perú S.A.C., Magdalena del Mar, 2018

## **II. METODOLOGÍA**

## **2.1. Diseño, tipo y nivel de investigación**

### **2.2.1 Diseño de investigación**

En el actual estudio se utilizará un diseño no experimental y de corte transversal, dado que no alteraremos con alevosía las variantes de búsqueda, se respetara el producto final y no se inferirá para manipular el producto a nuestro favor.

Hernández (2010), manifestó que, “la finalidad de este tipo de proyecto es analizar las variantes y examinar el grado de relación en un lugar determinado, es como captar un retrato de lo sucedido” (p.151).

### **2.2.2. Tipo de investigación**

En el estudio será de tipo aplicada en la empresa Teleperformance S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

Namakforoosh (2005), mencionó que,

Nos ayuda a elegir y mejorar la legalidad. Las cualidades fundamentales de la exploración empleada es la intensidad en solucionar cualquier tipo de eventualidad algo similar a la exploración natural, no obstante, el estudio aplicado se centra principalmente en la elección de decisiones vitales en el futuro (p.44).

### **2.2.3. Nivel de investigación**

La exploración será Explicativo – Causal.

Hernández (2010), mencionó que,

Las investigaciones aclaratorias son más que una explicación de definiciones o rareza de la vinculación de la concepción; puesto que, son direccionados a aclarar los motivos que originaron dicho problema y los distintos tipos de rareza. Este estudio se concentra en aclarar que hechos originaron dicho fenómeno y en qué ambiente se nota, o por qué se vinculan dos o más variantes (p.125-126)

Alfaro (2012), definió que, “en este grado de exploración se entiende y da a entender los hechos o coeficientes que iniciaron o han limitado la presencia y esencia del problema a investigar” (p.16).

## **2.5. Variables, Operacionalizacion**

### **Variable Independiente: Empowerment**

Díaz (2015), nos dice, Empowerment quiere decir potenciación o empoderamiento, y se basa en capacitar para delegar poder y autoridad, a las personas y conferirles el sentimiento de que son dueños de su propio trabajo olvidando las estructuras piramidales, impersonales y donde la toma de decisiones se hacía sólo en los altos niveles de la organización (p.5).

### **Variable Dependiente: Productividad**

Carro y Gonzales (2012), nos menciona que, la Productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos. Por ende la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema y los recursos utilizados para generarlos y así obtener una buena rentabilidad (p. 1).

## Operacionalización de Variable

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION DE LAS VARIABLES	INDICADORES	ESCALA
EMPOWERMENT	<p><b>Díaz (2015), nos dice,</b> Empowerment quiere decir potenciación o <b>empoderamiento</b>, y se basa en capacitar para delegar poder y autoridad, a las personas y conferirles el sentimiento de que son dueños de su propio trabajo olvidando las estructuras piramidales, impersonales y donde <b>la toma de decisiones</b> se hacía sólo en los altos niveles de la organización (p.5).</p>	<p>La variable Empowerment se mide mediante dos dimensiones, aplicando un cuestionario en escala de likert.</p> <p>Luego se procesaran los datos en un análisis estadístico SPSS , para medir la confiabilidad.</p>	Empoderamiento	Gestión	Ordinal:  1. Totalmente de Acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo.
				Elementos	
				Cambios	
			Delegación de poder y autoridad	Comunicación	
Toma de decisiones	Recursos				
	Conclusiones				
PRODUCTIVIDAD	<p>Carro y Gonzales (2012), nos menciona que, la Productividad implica la <b>mejora del proceso productivo</b>. La mejora significa una comparación favorable entre la <b>cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos</b>. Por ende la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema y los recursos utilizados para generarlos y así obtener una buena <b>rentabilidad</b> (p. 1).</p>	<p>La productividad permite involucrar al trabajador dentro de su área de operaciones, donde debe de utilizar sus habilidades con todos los recursos necesarios para lograr alcanzar el producto que les fue asignado para un determinado tiempo.</p>	Mejora Continua	Calidad de los productos	
				Participación del personal	
			Competitividad.	Eficiencia	
				Efectividad	
			Rentabilidad	Capital Invertido	
				Utilidad	

## **2.6. Población y Muestra**

### **2.6.1 Población**

Dentro de la investigación realizada es importante definir la población de estudio. Según Carrasco (2005), la población: “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.237).

A efectos de llevar a cabo la investigación, la población está conformada por 60 colaboradores.

### **2.6.2. Muestra**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), menciona que “en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra” (p.176).

Es decir, está compuesta por los 60 colaboradores y la muestra es censal, por tanto, el muestreo es no probabilístico.

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

### **2.7.1 Técnica**

La técnica utilizada en esta investigación se denomina técnica de la encuesta, la cual ayudó a recoger información a través de las respuestas que otorgaron los encuestados.

Carrasco (2005), define a la encuesta como, “Una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen a unidad de análisis del estudio investigativo” (p.72).

### **2.7.2 Instrumento**

En la presente investigación se utilizará como instrumento de medición el cuestionario, con el fin de llevar a cabo la técnica de la encuesta a los colaboradores de la empresa.

Y, además, Carrasco (2005), indica que el cuestionario, “Es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas” (p.318).

### 2.7.3. Validez del instrumento

La validez se define como “el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández, 2010, p. 201).

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario, el cual fue sometido a una prueba de validez aplicada por juicio de expertos y una prueba de confiabilidad mediante el alfa de Cron Bach.

El cuestionario fue sometido a juicio de expertos para evaluar la validez de sus contenidos.

GRADO	APELLIDOS Y NOMBRES	OPINIÓN
DOCTORA	Edith Rosales Domínguez	Existe suficiencia
DOCTOR	Costilla Castillo, Pedro	Existe suficiencia
DOCTOR	Casma Zarate, Carlos	Existe suficiencia

### 2.7.4. Confiabilidad del Instrumento

El Alfa de Cron Bach se utilizó para calcular el coeficiente de fiabilidad del instrumento de medición.

Hernández (2010), menciona que, “Dicho coeficiente puede estar entre cero y uno, donde el cero significa nula confiabilidad y el uno representa una máxima confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más cerca este al coeficiente cero (0), mayor error habrá en la medición” (p. 302).

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cron Bach	N de elementos
Casos	Válido	20	100,0	,876	20
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0		
	Total	20	100,0		

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

**Interpretación:** El resultado del Alfa de Cron Bach es **0.876** esto nos indicó que es confiable ya que su valor es mayor a **0.80**, lo cual nos indica que según **Hernández et al. (2010)** el Alfa de Cron Bach exhorta: de 0,80 hacia arriba es *confiable* (**p.302**).

<b>0,53 a menos</b>	<b>Nula confiabilidad</b>
<b>0,54 a 0,59</b>	<b>Baja confiabilidad</b>
<b>0,60 a 0,65</b>	<b>Confiable</b>
<b>0,66 a 0,71</b>	<b>Muy confiable</b>
<b>0,72 a 0,99</b>	<b>Excelente confiabilidad</b>
<b>1,00</b>	<b>Perfecta confiabilidad</b>

## **2.8. Métodos de Análisis de Datos**

En el presente trabajo de investigación se utilizará el programa estadístico SPSS 23. Las pruebas estadísticas realizadas fueron: Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento, Juicio de expertos para la validez del instrumento, prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para conocer la distribución de la población, la Prueba de Regresión Lineal para observar la aceptación o rechazo de la hipótesis de Investigación; y tablas de frecuencias de las dimensiones, los cuales se presentó los datos mediante cuadros y gráficos para realizar el respectivo análisis, de tal manera que se puede llegar a las conclusiones sobre la situación planteada.

## **2.9. Aspectos éticos**

Se tendrá en cuenta, la veracidad de resultados; el respeto por la propiedad intelectual; el respeto por las convicciones políticas, religiosas y morales; respeto por el medio ambiente y la biodiversidad; responsabilidad social, política, jurídica y ética; respeto a la privacidad; proteger la identidad de los individuos.

### **III. RESULTADOS**

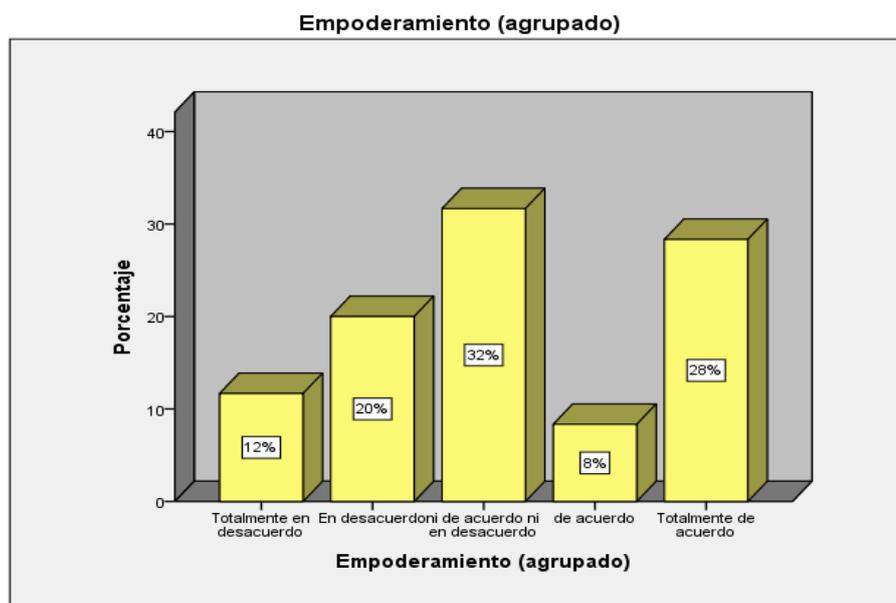
### 3.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DESCRIPTIVOS

#### 3.1.1. Dimensión Empoderamiento

**Tabla N° 01**

		<b>Empoderamiento (agrupado)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	11,7	11,7	11,7
	En desacuerdo	12	20,0	20,0	31,7
	ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	31,7	31,7	63,3
	de acuerdo	5	8,3	8,3	71,7
	Totalmente de acuerdo	17	28,3	28,3	100,0
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente: Elaboración Propia.**



**Gráfico N° 01**

**Fuente: Elaboración Propia.**

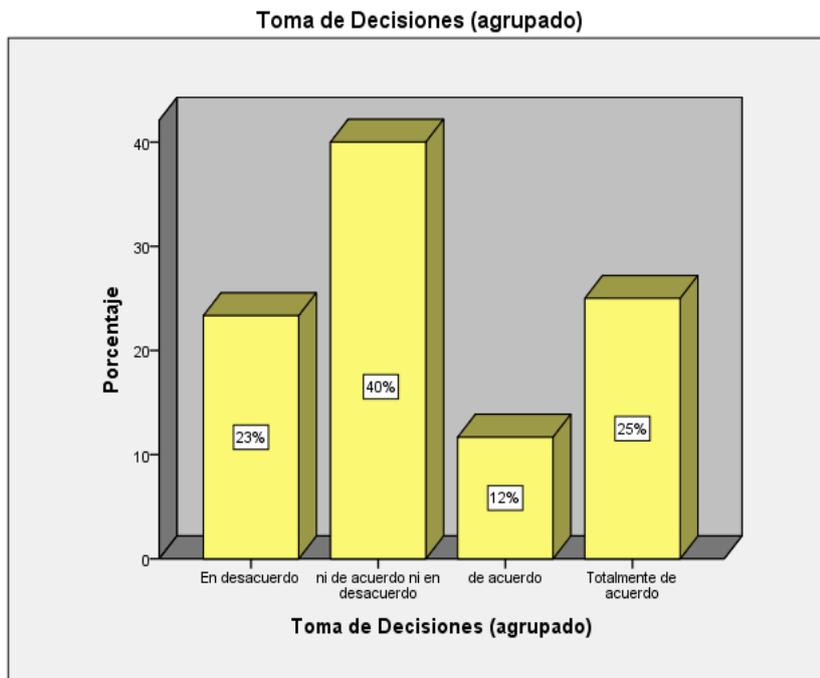
**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **8%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están de acuerdo con la **Dimensión Empoderamiento** ; un **32%** respondieron que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y un **20%** respondieron que están en desacuerdo con la **Dimensión Empoderamiento**, en Tele performance, 2018.

### 3.1.2. Dimensión Toma de Decisiones

**Tabla N° 02**

		<b>Toma de Decisiones (agrupado)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	23,3	23,3	23,3
	ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	40,0	40,0	63,3
	de acuerdo	7	11,7	11,7	75,0
	Totalmente de acuerdo	15	25,0	25,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.



**Gráfico N° 02**

Fuente: Elaboración Propia.

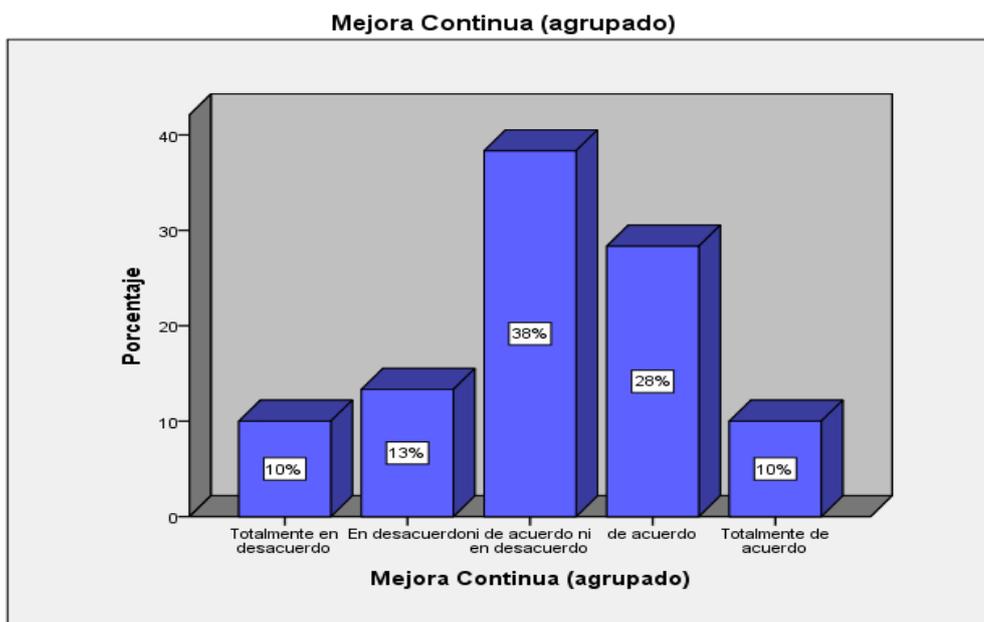
**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **12%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están de acuerdo con la **Dimensión Toma de decisiones**; un **40%** respondieron que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y un **25%** respondieron que están totalmente de acuerdo con la **Dimensión Toma de decisiones**, en Tele performance, 2018.

### 3.1.3. Dimensión Mejora Continua

**Tabla N° 03**

		<b>Mejora Continua (agrupado)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	8	13,3	13,3	23,3
	ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	38,3	38,3	61,7
	de acuerdo	17	28,3	28,3	90,0
	Totalmente de acuerdo	6	10,0	10,0	100,0
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración Propia.



**Gráfico N° 03**

Fuente: Elaboración Propia.

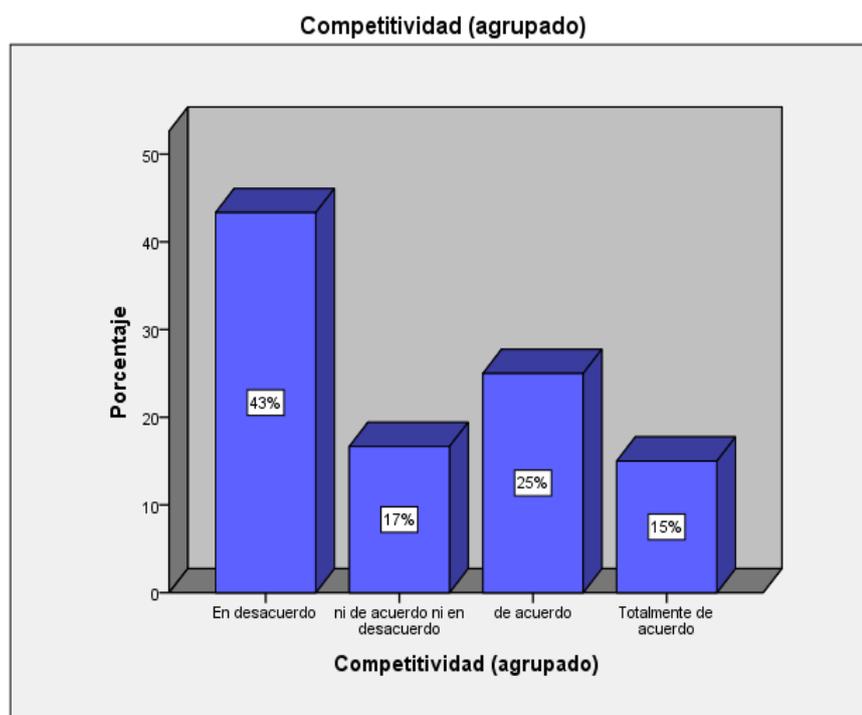
**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **28%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están de acuerdo con la **Dimensión Mejora Continua**; un **38%** respondieron que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y un **10%** respondieron que están totalmente en desacuerdo con la **Dimensión Mejora Continua**, en Tele performance, 2018.

### 3.1.3. Dimensión Competitividad

**Tabla N° 04**

		<b>Competitividad (agrupado)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	26	43,3	43,3	43,3
	ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	16,7	16,7	60,0
	de acuerdo	15	25,0	25,0	85,0
	Totalmente de acuerdo	9	15,0	15,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

**Fuente: Elaboración Propia.**



**Gráfico N° 04**

**Fuente: Elaboración Propia.**

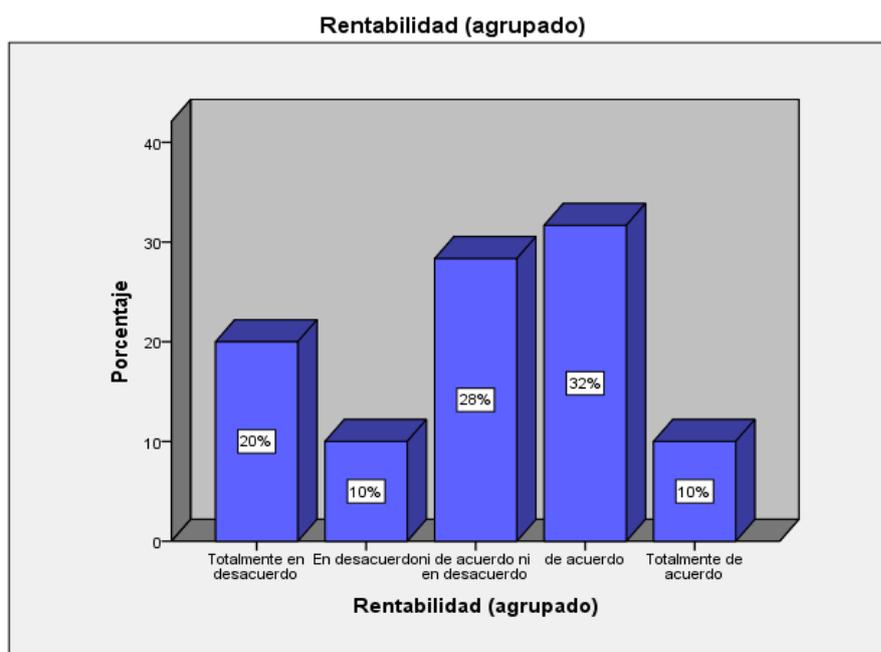
**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **15%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están totalmente de acuerdo con la **Dimensión Competitividad** ; un **43%** respondieron que están en desacuerdo y un **25%** respondieron que están de acuerdo con la **Dimensión Competitividad**, en Tele performance, 2018.

### 3.1.5. Dimensión Rentabilidad

**Tabla N° 05**

		<b>Rentabilidad (agrupado)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	6	10,0	10,0	30,0
	ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	28,3	28,3	58,3
	de acuerdo	19	31,7	31,7	90,0
	Totalmente de acuerdo	6	10,0	10,0	100,0
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración Propia.



**Gráfico N° 05**

Fuente: Elaboración Propia.

**Interpretación:** Podemos observar, conforme con los resultados, que el **10%** de la muestra, conformada por los colaboradores respondieron que están totalmente de acuerdo con la **Dimensión Rentabilidad** ; un **32%** respondieron que están de acuerdo y un **20%** respondieron que están totalmente en desacuerdo con la **Dimensión Rentabilidad**, en Tele performance, 2018.

## 3.2. Prueba de hipótesis

### 3.2.1. Prueba de hipótesis general.

Para realizar las pruebas de hipótesis, se verifico que las variables en la investigación no tienen una distribución normal, por lo tanto para este estudio se aplicarán pruebas no paramétricas. Es decir, dicho cálculo se realizó mediante la Regresión Lineal, en la cual veremos el nivel de correlación en la tabla N° 07.

#### Hipótesis general

**H<sub>g</sub>**.- El Empowerment influye en la Productividad laboral en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018

**H<sub>0</sub>**.- El Empowerment no influye en la Productividad laboral en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018

**H<sub>1</sub>**.- El Empowerment si influye en la Productividad laboral en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018

#### Regla de decisión

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$

**Tabla N°06**

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
(-0,9 a -0,99)	Correlación negativa muy alta
(-0,7 a -0,89)	Correlación negativa alta
(-0,4 a -0,69)	Correlación negativa moderada
(-0,2 a -0,39)	Correlación negativa baja
(-0,01 a -0,19)	Correlación negativa muy baja
0	Nula
(0,00 a 0,19)	Correlación positiva muy baja
(0,2 a 0,39)	Correlación positiva baja
(0,4 a 0,69)	Correlación positiva moderada
(0,7 a 0,89)	Correlación positiva alta
(0,9 a 0,99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

**Fuente: Elaboración Propia.**

**Tabla N° 07: Tabla de Correlación - Regresión Lineal según la variable independiente (Empowerment) y la variable dependiente (Productividad).**

<b>Correlaciones</b>			
		Empowerment (agrupado)	Productividad (agrupado)
Correlación de Pearson	Empowerment (agrupado)	1,000	,971
	Productividad (agrupado)	,971	1,000
Sig. (unilateral)	Empowerment (agrupado)	.	,000
	Productividad (agrupado)	,000	.
N	Empowerment (agrupado)	60	60
	Productividad (agrupado)	60	60

*Fuente: Elaboración propia.*

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Pearson es de **0,971** lo que significa que existe una correlación positiva muy alta según el cuadro de correlación. **(Ver tabla 06).**

Además se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia menor a **0,05**, por ende, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que el Empowerment si influye en la Productividad laboral en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

### **Hipótesis específica 01**

**H<sub>e1</sub>**.- El Empoderamiento influye en la mejora continua en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

**H<sub>0</sub>**.- El Empoderamiento no influye en la mejora continua en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

**H<sub>1</sub>**.- El Empoderamiento si influye en la mejora continúa en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

### **Regla de decisión**

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$

**Tabla N° 08: Tabla de Correlación - Regresión Lineal según la variable independiente (Empoderamiento) y la variable dependiente (Mejora Continua).**

<b>Correlaciones</b>			
		Empoderamiento (agrupado)	Mejora Continua (agrupado)
Correlación de Pearson	Empoderamiento (agrupado)	1,000	,929
	Mejora Continua (agrupado)	,929	1,000
Sig. (unilateral)	Empoderamiento (agrupado)	.	,000
	Mejora Continua (agrupado)	,000	.
N	Empoderamiento (agrupado)	60	60
	Mejora Continua (agrupado)	60	60

### **Interpretación:**

El coeficiente de correlación de Pearson es de **0,929** lo que significa que existe una correlación positiva muy alta según el cuadro de correlación. **(Ver tabla 06).**

Además se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia menor a **0,05**, por ende, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que el Empoderamiento si influye en la mejora continua en Teleperformance Perú S.A.C., Magdalena del Mar, 2018

### **Hipótesis Especifica 02**

**H<sub>e2</sub>**.- La delegación de poder influye en la competitividad en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018

**H<sub>0</sub>**.- La delegación de poder no influye en la competitividad en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

**H<sub>1</sub>**.- La delegación de poder si influye en la competitividad en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

### **Regla de decisión**

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$

**Tabla N° 09: Tabla de Correlación - Regresión Lineal según la variable independiente (Delegación de Poder) y la variable dependiente (Competitividad).**

<b>Correlaciones</b>			
		Delegación de Poder (agrupado)	Competitividad (agrupado)
Correlación de Pearson	Delegación de Poder (agrupado)	1,000	,981
	Competitividad (agrupado)	,981	1,000
Sig. (unilateral)	Delegación de Poder (agrupado)	.	,000
	Competitividad (agrupado)	,000	.
N	Delegación de Poder (agrupado)	60	60
	Competitividad (agrupado)	60	60

### **Interpretación:**

El coeficiente de correlación de Pearson es de **0,981** lo que significa que existe una correlación positiva muy alta según el cuadro de correlación. **(Ver tabla 06).**

Además se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia menor a **0,05**, por ende, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que la delegación de poder si influye en la competitividad en Teleperformance Perú S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

### **Hipótesis Especifica 03**

**H<sub>e3</sub>.** La toma de Decisiones influye en la rentabilidad en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

**H<sub>0</sub>.** La toma de Decisiones no influye en la rentabilidad en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

**H<sub>1</sub>.** La toma de Decisiones si influye en la rentabilidad en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

### **Regla de decisión**

Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$

Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la  $H_0$

**Tabla N° 10: Tabla de Correlación - Regresión Lineal según la variable independiente (Toma de decisiones) y la variable dependiente (Rentabilidad).**

<b>Correlaciones</b>			
		Toma de Decisiones (agrupado)	Rentabilidad (agrupado)
Correlación de Pearson	Toma de Decisiones (agrupado)	1,000	,959
	Rentabilidad (agrupado)	,959	1,000
Sig. (unilateral)	Toma de Decisiones (agrupado)	.	,000
	Rentabilidad (agrupado)	,000	.
N	Toma de Decisiones (agrupado)	60	60
	Rentabilidad (agrupado)	60	60

### **Interpretación:**

El coeficiente de correlación de Pearson es de **0,959** lo que significa que existe una correlación positiva muy alta según el cuadro de correlación. **(Ver tabla 06).**

Además se muestra a las variables de estudio con un nivel de significancia menor a **0,05**, por ende, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que la toma de Decisiones si influye en la rentabilidad en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

### **3.3. Prueba de Influencia**

#### **3.3.1. Hipótesis General**

##### **Hipótesis general**

**H<sub>g</sub>.** El Empowerment influye en la Productividad laboral en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018

**H<sub>0</sub>.** El Empowerment no influye en la Productividad laboral en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018

**H<sub>1</sub>.** El Empowerment si influye en la Productividad laboral en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018

**Tabla 11:**

<b>Resumen del modelo</b>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,971 <sup>a</sup>	,943	,942	,279

a. Predictores: (Constante), Productividad (agrupado)

**Interpretación:**

Según los resultados de la tabla 11, existió una correlación positiva media de un **97.1%** entre el Empowerment y la Productividad. Tenemos en el R cuadrado un coeficiente de **94.3%** indicando que la Productividad está explicada por el Empowerment, según la tabla 12 de porcentajes esta variación es muy alta.

**Tabla 12****Porcentajes estandarizados**

Porcentaje	Tendencia
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

Fuente: Según (Rivero, 2005, p.240)

**Tabla 13**

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	105,165	1	105,165	1348,555	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	6,395	82	,078		
	Total	111,560	83			

a. Variable dependiente: Empowerment (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Toma de Decisiones (agrupado)

### Interpretación:

Se observa que la significancia de trabajo es 0.00, siendo “0.00 < 0.05” por ende se rechace la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir el Empowerment si influye en la Productividad laboral en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

**Tabla 14**

Modelo	Coeficientes <sup>a</sup>				
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	-,139	,109	-1,275	,206
	Productividad (agrupado)	1,015	,028	,971	,000

a. Variable dependiente: Empowerment (agrupado)

### Interpretación:

La Significancia de T de student que vale **36,723** que supera a **Z=1.96**, dicho valor está ubicado en la Zona de Rechazo de **H<sub>0</sub>**.

La significancia encontrada es 0,00 menor a 0,005 (0,00<0,05) lo que implica rechazar la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>) y aceptar como verdadera la Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>) por lo tanto el Empowerment si influye en la Productividad laboral en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018, cumpliéndose así mismo la Hipótesis General.

Según los resultados de la tabla 14, la ecuación de regresión lineal **Y=β<sub>0</sub> + β<sub>1</sub>. X**, donde el Empowerment es igual a **1.015**y **-0.139** es la Productividad.

$$\text{Empowerment} = 1,015 + 0,139 \cdot \text{Productividad}$$

### 3.3.2. Hipótesis Especifico 1:

**H<sub>e1</sub>**- El Empoderamiento influye en la mejora continua en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

**H<sub>0</sub>**- El Empoderamiento no influye en la mejora continua en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

**H1.-** El Empoderamiento si influye en la mejora continua en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

**Tabla 15:**

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,929 <sup>a</sup>	,864	,862	,478

a. Empoderamiento: (Constante), Mejora Continua (agrupado)

**Interpretación:**

Según los resultados de la tabla 15, existió una correlación positiva media de un **92.9%** entre el empoderamiento y la mejora continua. Tenemos en el R cuadrado un coeficiente de **86.4%** indicando que la mejora continua están explicado por el empoderamiento, según la **tabla 14** de porcentajes esta variación es muy alta.

**Tabla 16**

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	118,787	1	118,787	518,867	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	18,773	82	,229		
	Total	137,560	83			

a. Variable dependiente: Empoderamiento (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Mejora Continua (agrupado)

**Interpretación:**

Se observa que la significancia de trabajo es 0.00, siendo “ $0.00 < 0.05$ ” por ende se rechace la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir el Empoderamiento si influye en la mejora continúa en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

**Tabla 17**

		Coeficientes <sup>a</sup>				
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	-,700	,186		-3,762	,000
	Mejora Continua (agrupado)	1,089	,048	,929	22,779	,000

a. Variable dependiente: Empoderamiento (agrupado)

### Interpretación:

La Significancia de T de student que vale **22,779** que supera a **Z=1.96**, dicho valor está ubicado en la Zona de Rechazo de **H<sub>0</sub>**.

La significancia encontrada es 0,00 menor a 0,005 (0,00<0,05) lo que implica rechazar la Hipótesis Nula (H0) y aceptar como verdadera la Hipótesis Alterna (H1) por lo tanto el Empoderamiento si influye en la mejora continúa en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018cumpliéndose así mismo la Hipótesis General.

Según los resultados de la tabla 17, la ecuación de regresión lineal **Y=β0 + β1. X**, donde el Empoderamiento es igual a **1.089**y **-0.700** es a la Mejora Continua.

$$\text{Empoderamiento} = 1,089 + 0,700 \cdot \text{Mejora Continua}$$

### 3.3.3. Hipótesis Específico 2:

**H<sub>e2</sub>**.- La delegación de poder influye en la competitividad en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

**H<sub>0</sub>**.- La delegación de poder si influye en la competitividad en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

**H<sub>1</sub>**.- La delegación de poder si influye en la competitividad en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018

**Tabla 18:**

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,981 <sup>a</sup>	,962	,962	,213

a. Predictores: (Constante), Competitividad (agrupado)

**Interpretación:**

Según los resultados de la tabla 18, existió una correlación positiva media de un **98.1%** entre la Delegación de Poder y la Competitividad. Tenemos en el R cuadrado un coeficiente de **96.2%** indicando que la competitividad están explicado por la Delegación de Poder, según la **tabla 12** de porcentajes esta variación es muy alta.

**Tabla 19**

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	94,236	1	94,236	2078,987	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	3,717	82	,045		
	Total	97,952	83			

a. Variable dependiente: Delegación de Poder (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Competitividad (agrupado)

**Interpretación:**

Se observa que la significancia de trabajo es 0.00, siendo “ $0.00 < 0.05$ ” por ende se rechace la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la delegación de poder si influye en la competitividad en Teleperformance Perú S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

**Tabla 20**

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	,066	,083		,797	,428
	Competitividad (agrupado)	,970	,021	,981	45,59	,000
					6	

a. Variable dependiente: Delegación de Poder (agrupado)

### Interpretación:

La Significancia de T de student que vale **45,59** que supera a **Z=1.96**, dicho valor está ubicado en la Zona de Rechazo de **H<sub>0</sub>**.

La significancia encontrada es 0,00 menor a 0,005 ( $0,00 < 0,05$ ) lo que implica rechazar la Hipótesis Nula (**H<sub>0</sub>**) y aceptar como verdadera la Hipótesis Alternativa (**H<sub>1</sub>**) por lo tanto la delegación de poder si influye en la competitividad en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

Según los resultados de la tabla 20, la ecuación de regresión lineal  **$Y = \beta_0 + \beta_1 X$** , donde la delegación de Poder es igual a **0,970** y **0,066** es a la Competitividad.

$$\text{Delegación de Poder} = 0,970 + 0,066 \cdot \text{Competitividad}$$

### 3.3.4. Hipótesis Específico 3:

**H<sub>3</sub>**- La toma de Decisiones influye en la rentabilidad en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

**H<sub>0</sub>**- La toma de Decisiones no influye en la rentabilidad en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

**H<sub>1</sub>**- La toma de Decisiones si influye en la rentabilidad en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

**Tabla 21:**

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,959 <sup>a</sup>	,920	,919	,358

a. Predictores: (Constante), Rentabilidad (agrupado)

### Interpretación:

Según los resultados de la tabla 21, existió una correlación positiva media de un **95.9%** entre la Toma de Decisiones y la Rentabilidad. Tenemos en el R cuadrado un coeficiente de **92%** indicando que la rentabilidad está explicada por la toma de decisiones, según la **tabla 12** de porcentajes esta variación es muy alta.

**Tabla 22**

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de	gl	Media	F	Sig.
		cuadrados		cuadrática		
1	Regresión	120,159	1	120,159	937,694	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	10,508	82	,128		
	Total	130,667	83			

a. Variable dependiente: Toma de Decisiones (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Rentabilidad (agrupado)

**Interpretación:**

Se observa que la significancia de trabajo es 0.00, siendo “0.00 < 0.05” por ende se rechace la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la toma de Decisiones si influye en la rentabilidad en Teleperformance Perú S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

**Tabla 23**

Coeficientes <sup>a</sup>						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	,687	,105		6,547	,000
	Rentabilidad (agrupado)	,834	,027	,959	30,622	,000

a. Variable dependiente: Toma de Decisiones (agrupado)

**Interpretación:**

La Significancia de T de student que vale **30,622** que supera a **Z=1.96**, dicho valor está ubicado en la Zona de Rechazo de **H<sub>0</sub>**.

La significancia encontrada es 0,00 menor a 0,005 (0,00<0,05) lo que implica rechazar la Hipótesis Nula (H0) y aceptar como verdadera la Hipótesis Alterna (H1) por lo tanto la toma de Decisiones si influye en la rentabilidad en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018, cumpliéndose así mismo la Hipótesis General.

Según los resultados de la tabla 23, la ecuación de regresión lineal **Y=β0 + β1. X**, donde la Toma de Decisiones es igual a **0,834** y **0,687** es a la Rentabilidad.

$$\text{Toma de decisiones} = 0,834 + 0,687 \cdot \text{Rentabilidad}$$

## **IV. DISCUSIÓN**

#### **4.1. Objetivo general e hipótesis general:**

Se tuvo como objetivo general determinar la influencia del Empowerment con la Productividad laboral en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018. Se observó que dicho objetivo guarda coherencia con la tesis de Figuera y Paisano (2014), “El Empowerment como Herramienta Eficaz para alcanzar el éxito Organizacional”, Universidad de Oriente Núcleo de Monagas. El objetivo del presente estudio es analizar el empowerment como herramienta eficaz para alcanzar el éxito organizacional.

La presente tesis tuvo como hipótesis general lo siguiente el empowerment influye en la Productividad laboral en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018. El cual guarda coherencia con la hipótesis general de Figuera y Paisano (2014), siendo la siguiente el empowerment como herramienta eficaz para alcanzar el éxito organizacional.

Por medio de la prueba de correlación de Pearson se obtuvo un nivel de significancia menor a 0,05, por ende se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna teniendo como resultado que existe una influencia significativa el empowerment influye en la Productividad laboral en Teleperformance Perú S.A.C., Magdalena del Mar, 2018, por consecuencia el objetivo general queda demostrado.

Con los resultados obtenidos mediante la Regresión Lineal, nos ayudó a conocer que el empowerment influye en la Productividad, es decir, si la empresa utiliza de manera oportuna el empowerment y sus herramientas estas influirán en la productividad de los trabajadores, es decir, se lograra la fidelización de nuestros trabajadores.

#### **4.2. El objetivo específico e hipótesis específico 1:**

Se tuvo como objetivo específico precisar la influencia del empoderamiento en la mejora continua en la empresa Teleperformance Perú S.A.C., Magdalena del Mar, 2018. Se observó que dicho objetivo específico no guarda relación con la tesis de Curillo (2014), “*Análisis y Propuesta de Mejoramiento de la Productividad de la fábrica artesanal de hornos industriales FACOPA.*”, Tesis para obtener el grado de licenciado en Ingeniería Comercial. Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca, Ecuador. El presente estudio tiene como objetivo realizar una propuesta de mejora a la Productividad en la fábrica artesanal de hornos industriales FACOPA.

La presente tesis obtuvo como resultados que el Empoderamiento si influye en la mejora continua en Teleperformance Perú S.A.C., Magdalena del Mar, 2018, existiendo concordancia con la tesis de Cuevas (2015), el cual obtuvo como resultados que para todo lo mencionado anteriormente se ha puesto en consideración que es necesario mejorar la productividad dentro de la empresa y revisar una propuesta o plan más seguro estratégico actualizado y eficaz.

Con los resultados obtenidos mediante la Regresión Lineal, nos ayudó a conocer que el Empoderamiento influye en la Mejora Continua, es decir, si en la empresa se empieza a empoderar de manera correcta a los trabajadores idóneos, estos serán la base de la mejora continua que busca la empresa.

#### **4.3. El objetivo específico e hipótesis específico 2:**

Se tuvo como objetivo específico precisar la influencia de la delegación de poder en la competitividad en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018. Se observó que dicho objetivo específico no guarda relación con la tesis de Requejo, F. (2013), *“Uso de E-Learning para Integrar en el Empowerment a los Recursos Humanos de la Empresa Financiera Mi banco del Distrito de Jaén”*, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. El objetivo del estudio es integrar en el Empowerment a sus colaboradores utilizando recursos de eLearning.

La presente tesis obtuvo como resultados que la delegación de poder si influye en la Competitividad en Teleperformance Perú S.A.C., Magdalena del Mar, 2018, existiendo concordancia con la tesis de Cuevas (2015), el cual obtuvo como resultados que la plataforma integradora de recursos de eLearning, permite lograr los objetivos del empowerment y medir continuamente su desarrollo en los colaboradores. La investigación demuestra que el 37% de los colaboradores afirma que la plataforma como medio de evaluación tiene un nivel de calificación bueno, mientras que más del 29% afirma que lo es en un nivel excelente.

Con los resultados obtenidos mediante la Regresión Lineal, nos ayudó a conocer que la delegación de poder influye en la Competitividad, es decir, al delegar poder a los colaboradores esto ayudara a que la competitividad dentro de la organización sea la óptima

puesto que , los demás colaboradores se esforzaran para que también se le deleguen poder.

#### **4.4. El objetivo específico e hipótesis específico 3:**

Se tuvo como objetivo específico precisar la influencia de la toma de decisiones en la rentabilidad en la empresa Teleperformance Perú S.A.C., Magdalena del Mar, 2018. Se observó que dicho objetivo específico no guarda relación con la tesis de Ochoa (2013) en la tesis “Impacto Del Proceso De Implementación Del Empowerment Para La Toma De Decisiones. Caso De Estudio: Grupo Decoarte”, Universidad Dr. José Matías Delgado. Tuvo por objetivo Implementar en el Grupo DecoArte una herramienta organizacional basada en el empowerment, a través de la cual se formen colaboradores comprometidos y motivados para construir una cultura que propicie la toma de decisiones en todos los niveles de la organización.

La presente tesis obtuvo como resultados que la Toma de Decisiones si influye en la rentabilidad en Teleperformance Perú S.A.C., Magdalena del Mar, 2018, existiendo concordancia con la tesis de Ochoa (2013), el cual obtuvo como resultados que resulta de gran importancia aplicar dentro de la empresa un método de medición de nivel de empowerment presente, así como otras evaluaciones de gestión tales como evaluación de clima organizacional, desempeño, entre otros ya que esto permite conocer el pasado, presente o futuro de la empresa, así como analizar el impacto directo que el capital humano ejerce sobre la eficiencia y rentabilidad. La divulgación de estos resultados permite tomar acciones en conjunto para la mejora continua transformando a las organizaciones en entes en constante crecimiento.

Con los resultados obtenidos mediante la Regresión Lineal, nos ayudó a conocer que la Toma de Decisiones influye en la Rentabilidad, es decir, si en la empresa se toman buenas decisiones estos afectarán de manera positiva en la rentabilidad de la empresa.

## **V. CONCLUSIONES**

Verificando los resultados de la investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis se determinó las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que existe influencia del Empowerment sobre la Productividad laboral en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.
2. Se determinó que existe influencia del Empoderamiento sobre la Mejora Continua en Teleperformance Perú S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.
3. Se determinó que existe influencia de la delegación de Poder sobre la Competitividad en Teleperformance Perú S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.
4. Se determinó que existe influencia de la Toma de Decisiones sobre la Rentabilidad en Teleperformance Perú S.A.C., Magdalena del Mar, 2018.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda que dentro de Teleperformace se seleccione a un grupo de colaboradores que más sobresalen en sus actividades dentro de la empresa y se les premie o se le brinde algún tipo de incentivo para que así mejoren la productividad.
2. Se recomienda que dentro de Teleperformace se empiece a empoderar a los principales valores de la empresa pero tiene que realizarse de manera continua, para que así no baje la productividad.
3. Se recomienda que dentro de Teleperformace se deleguen poder a los mejores trabajadores de la empresa y no lo busquen afuera, para así elevar la competitividad interna dentro de la organización.
4. Se recomienda que dentro de Teleperformace toda decisión que se tome no debe afectar la rentabilidad de la empresa, es decir, no tenemos que perjudicar la productividad de los colaboradores.

## **VII. REFERENCIAS**

- Alfaro, C. (2012). “*Metodología de Investigación Científica Aplicado a la Ingeniería*” (Tesis). Universidad Nacional del Callao.
- 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).Universidad Privada Antenor Orrego.
- Anderson, Sweeney & Williams (2008). *Estadística para Administración y Economía.* (10<sup>a</sup>.ed.). México: Cengage Learning.  
ISBN: 13: 978-607-481-319-7.
- 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). Universidad de San Martín de Porres.
- Bernal, García & Ramírez (2012). *Productividad y Desarrollo.* (1<sup>a</sup>.ed.). México: Instituto Tecnológico de Sonora.  
ISBN: 978-607-442-523-9.
- Bernal (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales.* (3ra.ed.). México; Pearson educación  
ISBN: 978-958-699-128-5
- Cano, Y. (2015). “*Liderazgo y Motivación*” (Tesis). Universidad Rafael Landívar.
- Carro y Gonzales (2012). *Productividad y Competitividad.* (1<sup>a</sup>.ed.). Argentina: Universidad de Mar de Plata.
- Carrasco, S. (2010). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.* (2<sup>a</sup>.ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (8<sup>a</sup> .ed.). México D.F.: MC GRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.  
ISBN: 978-607-15-0980-2.

- Coremberg, A. (2008). “*La Medición de la Productividad y los factores Productivos*” (Tesis). Universidad Nacional de la Plata.
- Curillo, M. (2014). “*Análisis y Propuesta de Mejoramiento de la Productividad de la fábrica artesanal de hornos industriales FACOPA.*” (Tesis). Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca.
- D ‘Alessio I., F. (2010).*Administración de las Operaciones Productivas.* (1ª.ed.). México D.F.: PEARSON.  
ISBN: 978-607-32-1186-4
- Hernández, J. (2013). “El Liderazgo Organizacional: Una Aproximación desde la Perspectiva Etológica” (Tesis). Universidad del Rosario.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª .ed.). México D.F.: MC GRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.  
ISBN: 978-607-15-0291-9.
- Hernández, S. (2011).*Introducción a la Administración.* (5 ed.). México D.F.: MC GRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.  
ISBN: 978-607-15-0617-7.
- Robbins y Coulter (2014).*Administración.* (12ª.ed.). México D.F.: PEARSON.  
ISBN: 978-607-32-2766-7.
- Sorados, M. (2010). “*Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa*” (Tesis). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- VALDERRAMA, Santiago. Pasos para elaborar un proyecto de tesis, 2014.  
Editorial San Marcos.  
ISBN: 9786123028787

## **Anexo**

## ANEXO 01: CUESTIONARIO

### Cuestionario de las variables Empowerment y Productividad

La presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión, conscientes de la importancia de ella para así determinar la influencia de la El Empowerment y la Productividad laboral en Teleperformance S.A.C., Magdalena del Mar, 2018

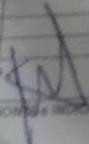
#### INSTRUCCIONES:

- Marque con un aspa (X) la respuesta que usted crea conveniente.
- Contestar con sinceridad y claridad.

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Empoderamiento					
01. Considera usted, ¿Que en la empresa le brindan la confianza necesaria para que usted pueda hacer bien su trabajo en equipo?					
02. Considera usted, ¿Que en la empresa existe una buena Gestión de Recursos?					
03. Considera usted, ¿Que en la empresa le brinda libertad de expresión para que sus trabajadores puedan trabajar tranquilos?					
04. Considera usted, ¿Que la empresa satisface las necesidades de sus trabajadores?					
05. Considera usted, ¿Que la empresa en los últimos años han sucedidos cambios positivos?					
Delegación de Poder					
06. Considera usted, ¿Que en la empresa se respeta las diferentes culturas de sus trabajadores?					
Toma de decisiones					
07. Considera usted, ¿Que se le brindan a los colaboradores todos los recursos para que pueda desarrollar su trabajo?					
08. Considera usted, ¿Que en la empresa tienen estrategias claras para llegar a sus metas mensuales?					
09. Considera usted, ¿Que en la empresa se realiza de manera cotidiana una evaluación al personal acerca de su conducta?					
Mejora Continua					
10. Considera usted, ¿Que en la empresa la calidad de los productos son buenos?					
11. Considera usted, ¿Que en la empresa la calidad de sus productos están acorde a su precio?					
12. Considera usted, ¿Que en la empresa toman en cuenta las ideas de los trabajadores?					
13. Considera usted, ¿Que en la empresa realizan jornadas de confraternidad entre todos los miembros de la empresa?					
Competitividad					
14. Considera usted, ¿Que en la empresa se utilizan adecuadamente los recursos para llegar a los resultados?					
15. Considera usted, ¿Que en la empresa tiene trabajadores eficientes?					
16. Considera usted, ¿Que en la empresa los trabajadores cumplen los objetivos planteados por sus superiores con efectividad?					
17. Considera usted, ¿Que en la empresa los trabajadores son efectivos en sus labores?					
Rentabilidad					
18. Considera usted, ¿Que la empresa invierte su capital en una buena infraestructura?					
19. Considera usted, ¿Qué la empresa reparte de manera equitativa las utilidades a sus trabajadores?					
20. Considera usted, ¿Qué en la empresa se realiza una inversión económica con sus utilidades?					

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones/ Indicadores	Metodología	Muestra	Técnicas
<p><b>General:</b></p> <p>¿Cómo influye el Empowerment en la Productividad laboral en Teleperformance S.A.C., Magdalena del Mar, 2018?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>¿Cómo influye el Empoderamiento en la Productividad laboral en Teleperformance S.A.C., Magdalena del Mar, 2018?</p> <p>¿Cómo influye la Toma de Decisiones en la Productividad laboral en Teleperformance S.A.C., Magdalena del Mar, 2018?</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar la influencia del Empowerment en la Productividad laboral en Teleperformance S.A.C., Magdalena del Mar, 2018</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>Determinar la influencia del Empoderamiento en la Productividad laboral en Teleperformance S.A.C., Magdalena del Mar, 2018</p> <p>Determinar la influencia de la Toma de Decisiones en la Productividad laboral en Teleperformance S.A.C., Magdalena del Mar, 2018</p>	<p><b>General:</b></p> <p>El Empowerment influye significativamente en la Productividad laboral en Teleperformance S.A.C., Magdalena del Mar, 2018</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>El Empoderamiento influye significativamente en la Productividad laboral en Teleperformance S.A.C., Magdalena del Mar, 2018</p> <p>La Toma de Decisiones influye significativamente en la Productividad laboral en Teleperformance S.A.C., Magdalena del Mar, 2018</p>	<p>Empowerment</p> <p>Productividad</p> <p>59</p>	<p>Adaptación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción</li> <li>• Efecto</li> <li>• Flexibilidad</li> <li>• Ajuste</li> </ul> <p>Satisfacer las necesidades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento</li> <li>• Consumidor</li> <li>• Estrategia</li> <li>• Objetivo</li> <li>• Producto</li> </ul> <p>Equilibrio Emociona</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sujeto</li> <li>• Ambiente</li> <li>• Psicología</li> <li>• Emociones</li> <li>• Actitud</li> </ul> <p>Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos</li> <li>• Valor</li> <li>• Tiempo</li> </ul> <p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Talento</li> <li>• Competencia</li> <li>• Inteligencia</li> </ul> <p>Motivación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voluntad</li> <li>• Interés</li> <li>• Sentimientos</li> </ul>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Descriptiva</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño de la Investigación:</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>60 colaboradores de la empresa Teleperformance, 2018.</p> <p><b>Tipo de Muestra o Muestreo:</b></p> <p>No probabilístico censal</p>	<p><b>De Muestreo</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>De recolección de datos</b></p> <p>Cuestionario a los colaboradores de la empresa teleperformance 2018.</p> <p><b>De procesamiento de datos</b></p> <p>Uso del programa estadístico SPSS 23</p>

### ANEXO 03: JUICIO DE EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS						
Título de la investigación: El Empowerment y su influencia en la Productividad laboral en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018						
Apellidos y nombres del investigador: Tejada Geronimo, Junior Michael Alexander						
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. PEDRO CORREA CASTA</u>						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE
Empowerment	Empoderamiento	Gestión	Considera usted, ¿Que en la empresa le brindan la confianza necesaria para que usted pueda hacer bien su trabajo en equipo?	1. Totalmente en Desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De Acuerdo 5. Totalmente de Acuerdo	/	
			Considera usted, ¿Que en la empresa existe una buena Gestión de Recursos ?		/	
		Elementos	Considera usted, ¿Que en la empresa le brinda libertad de expresión para que sus trabajadores puedan trabajar tranquilos?		/	
			Considera usted, ¿Que la empresa satisface las necesidades de sus trabajadores?		/	
			Considera usted, ¿Que la empresa en los últimos años han sucedido cambios positivos?		/	
	Toma de Decisiones	Comunicación	Considera usted, ¿Que en la empresa se respeta las diferentes culturas de sus trabajadores?		/	
			Recursos		Considera usted, ¿Que se le brindan a los colaboradores todos los recursos para que pueda desarrollar su trabajo?	/
		Conclusiones	Considera usted, ¿Que en la empresa tienen estrategias claras para llegar a sus metas mensuales?		/	
			Considera usted, ¿Que en la empresa se realiza de manera cotidiana una evaluación al personal acerca de su conducta?		/	
			Considera usted, ¿Que en la empresa se realiza de manera cotidiana una evaluación al personal acerca de su conducta?		/	
Productividad	Mejora Continua	Calidad de los Productos	Considera usted, ¿Que en la empresa la calidad de los productos son buenos?	/		
			Considera usted, ¿Que en la empresa la calidad de sus productos están acorde a su precio?	/		
		Participación del Personal	Considera usted, ¿Que en la empresa toman en cuenta las ideas de los trabajadores?	/		
			Considera usted, ¿Que en la empresa realizan jornadas de confraternidad entre todos los miembros de la empresa?	/		
			Considera usted, ¿Que en la empresa se utilizan adecuadamente los recursos para llegar a los resultados?	/		
	Competitividad	Eficiencia	Considera usted, ¿Que en la empresa tiene trabajadores eficientes?	/		
			Considera usted, ¿Que en la empresa los trabajadores cumplen los objetivos planteados por sus superiores con efectividad?	/		
		Efectividad	Considera usted, ¿Que en la empresa los trabajadores son efectivos en sus labores?	/		
			Considera usted, ¿Que en la empresa los trabajadores son efectivos en sus labores?	/		
			Considera usted, ¿Que en la empresa los trabajadores son efectivos en sus labores?	/		
	Rentabilidad	Capital Invertido	Considera usted, ¿Que la empresa invierte su capital en una buena infraestructura?	/		
			Considera usted, ¿Que la empresa reparte de manera equitativa las utilidades a sus trabajadores?	/		
		Utilidades	Considera usted, ¿Que en la empresa se realiza una inversión económica con sus utilidades?	/		
			Considera usted, ¿Que en la empresa se realiza una inversión económica con sus utilidades?	/		
			Considera usted, ¿Que en la empresa se realiza una inversión económica con sus utilidades?	/		
Firma del experto: 			Fecha: <u>19/11/17</u>			

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

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la investigación: El Empowerment y su influencia en la Productividad laboral en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018

Apellidos y nombres del investigador: Tejada Geronimo, Junior Michael Alexander

Apellidos y nombres del experto: *Dr. Edith G. Rosales Domínguez*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSESIONES / SUGERENCIAS
Empowerment	Empoderamiento	Gestión	Considera usted, ¿Que en la empresa le brindan la confianza necesaria para que usted pueda hacer bien su trabajo en equipo?	1. Totalmente en Desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De Acuerdo 5. Totalmente de Acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera usted, ¿Que en la empresa existe una buena Gestión de Recursos ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Elementos	Considera usted, ¿Que en la empresa le brinda libertad de expresión para que sus trabajadores puedan trabajar tranquilos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera usted, ¿Que la empresa satisface las necesidades de sus trabajadores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Cambios		Considera usted, ¿Que la empresa en los últimos años han sucedido cambios positivos?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Toma de Decisiones	Comunicación	Considera usted, ¿Que en la empresa se respeta las diferentes culturas de sus trabajadores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Recursos	Considera usted, ¿Que se le brindan a los colaboradores todos los recursos para que pueda desarrollar su trabajo?				
			Considera usted, ¿Que en la empresa tienen estrategias claras para llegar a sus metas mensuales?				
		Conclusiones	Considera usted, ¿Que en la empresa se realiza de manera cotidiana una evaluación al personal acerca de su conducta?				
		Productividad	Mejora Continua		Calidad de los Productos	Considera usted, ¿Que en la empresa la calidad de los productos son buenos?	
Considera usted, ¿Que en la empresa la calidad de sus productos están acorde a su precio?							
Participación del Personal	Considera usted, ¿Que en la empresa toman en cuenta las ideas de los trabajadores?						
	Considera usted, ¿Que en la empresa realizan jornadas de confraternidad entre todos los miembros de la empresa?						
Competitividad	Eficiencia		Considera usted, ¿Que en la empresa se utilizan adecuadamente los recursos para llegar a los resultados?				
			Considera usted, ¿Que en la empresa tiene trabajadores eficientes?				
	Efectividad		Considera usted, ¿Que en la empresa los trabajadores cumplen los objetivos planteados por sus superiores con efectividad?				
Considera usted, ¿Que en la empresa los trabajadores son efectivos en sus labores?							
Rentabilidad	Capital invertido		Considera usted, ¿Que la empresa invierte su capital en una buena infraestructura?				
			Considera usted, ¿Que la empresa reparte de manera equitativa las utilidades a sus trabajadores?				
	Utilidades	Considera usted, ¿Que en la empresa se realiza una inversión económica con sus utilidades?					

Firma del experto: *[Signature]* Fecha: *14-17-17*

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

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la investigación: El Empowerment y su influencia en la Productividad laboral en Teleperformance Peru S.A.C., Magdalena del Mar, 2018  
 Apellidos y nombres del investigador: Tejada Geronimo, Junior Michael Alexander  
 Apellidos y nombres del experto: Ag. Casma Zarza, Carlos

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM / PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Empowerment	Empoderamiento	Gestión	Considera usted, ¿Que en la empresa le brindan la confianza necesaria para que usted pueda hacer bien su trabajo en equipo?		1. Totalmente en Desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 De Acuerdo 5. Totalmente de Acuerdo			
			Considera usted, ¿Que en la empresa existe una buena Gestión de Recursos ?					
		Elementos	Considera usted, ¿Que en la empresa le brinda libertad de expresión para que sus trabajadores puedan trabajar tranquilos?					
			Considera usted, ¿Que la empresa satisface las necesidades de sus trabajadores?					
			Considera usted, ¿Que la empresa en los ultimos años han sucedidos cambios positivos?					
	Toma de Decisiones	Comunicación	Considera usted, ¿Que en la empresa se respeta las diferentes culturas de sus trabajadores?					
		Recursos	Considera usted, ¿Que se le brindan a los colaboradores todos los recursos para que pueda desarrollar su trabajo?					
			Considera usted, ¿Que en la empresa tienen estrategias claras para llegar a sus metas mensuales?					
		Conclusiones	Considera usted, ¿Que en la empresa se realiza de manera cotidiana una evaluación al personal acerca de su conducta?					
		Productividad	Mejora Continua	Calidad de los Productos				
Participación del Personal	Considera usted, ¿Que en la empresa la calidad de sus productos están acorde a su precio?							
	Considera usted, ¿Que en la empresa toman en cuenta las ideas de los trabajadores?							
Competitividad	Eficiencia		Considera usted, ¿Que en la empresa se utilizan adecuadamente los recursos para llegar a los resultados?					
			Considera usted, ¿Que en la empresa tiene trabajadores eficientes?					
	Efectividad		Considera usted, ¿Que en la empresa los trabajadores cumplen los objetivos planteados por sus superiores con efectividad?					
			Considera usted, ¿Que en la empresa los trabajadores son efectivos en sus labores?					
Rentabilidad	Capital Invertido		Considera usted, ¿Que la empresa invierte su capital en una buena infraestructura?					
	Utilidades		Considera usted, ¿Qué la empresa reparte de manera equitativa las utilidades a sus trabajadores?					
			Considera usted, ¿Qué en la empresa se realiza una inversión económica con sus utilidades?					
Firma del experto			Fecha	15/11/17				

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EL EMPOWERMENT Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD  
LABORAL EN TELEPERFORMANCE PERU S.A.C., MAGDALENA DEL  
MAR, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

JUNIOR MICHAEL ALEXANDER TEJADA GERÓNIMO

ASESOR:

DR. PEDRO COSTILLA CASTILLO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
MARKETING

LIMA-PERÚ

### Resumen de coincidencias ✕

# 20 %

<	>		
1	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
2	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
4	repositorio.unheval.edu... Fuente de Internet	1 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
6	www.slideshare.net Fuente de Internet	1 %	>
7	repositorio.uandina.ed... Fuente de Internet	1 %	>

Yo, **Dr. Pedro Constante Costilla Castillo**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial – Lima, Campus Los Olivos**, revisor del Trabajo de Investigación titulado:

**“EL EMPOWERMENT Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN TELEPERFORMANCE PERU S.A.C., MAGDALENA DEL MAR, 2018”** del estudiante **JUNIOR TEJADA GERÓNIMO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **20%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **LA TESIS** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 30 de junio de 2018



.....  
Dr. Pedro Constante Costilla Castillo  
Escuela Profesional de Administración

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------