



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“EMPOWERMENT PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO S.A.C., CHICLAYO 2016”.

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

URBINA GÓMEZ, RONAL DANIEL

ASESOR:

MGTR.GONZALES HIDALGO, CARLOS DANIEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO

CHICLAYO, PERÚ

2016



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 09:00 am horas del día 25 de Septiembre del 2018, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 2389, de fecha 21 de Septiembre del 2018, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "EMPOWERMENT PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO S.A.C, CHICLAYO 2016", presentado por el Bachiller: URBINA GOMEZ RONAL DANIEL con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes :


PRESIDENTE : Mgtr. Erick Alfredo Gamarra Vera
SECRETARIO (A) : Mgtr. Carlos Enrique Alarcón Eche
VOCAL : Mgtr. María del Socorro Elespuru Saavedra


Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:


Por Mayoría

Siendo las 09:57 AM del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 25 de Septiembre del 2018


Mgtr. Erick A. Gamarra Vera
Presidente


Mgtr. Carlos E. Alarcón Eche
Secretario (a)


Mgtr. María del S. Elespuru Saavedra
Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres quienes me apoyaron incondicionalmente y confiaron todo el tiempo.

A mis amigos, quienes fueron un gran apoyo emocional durante el tiempo en que redactaba e investigaba.

Y a todos los que me apoyaron para poder concluirlo.

AGRADECIMIENTO

Al docente GONZALES HIDALGO, CARLOS DANIEL por su asesoría y tiempo dedicado a la revisión de la Tesis.

A la Distribuidora de Consumo Masivo SAC. Por brindarme su apoyo y colaboración a través de información requerida para esta investigación científica.

Gracias también a mis queridos compañeros, que me apoyaron y permitieron entrar en su vida durante estos años, para convivir dentro y fuera del salón de clases.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD


Yo, Urbina Gómez Ronal Daniel, estudiante de la Escuela profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, sede/filial Chiclayo; declaro que el trabajo académico titulado: EMPOWERMENT PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO S.A.C

Presentada, en 138 Folios para la obtención del grado académico/título profesional de Licenciado en Administración es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado 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 determinan el procedimiento disciplinario.

Chiclayo, 18 de Diciembre de 2018



Firma

72747872

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el reglamento de grados de la universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada “empowerment para incrementar la productividad en la distribuidora de productos de consumo masivo S.A.C., Chiclayo 2016”. El cual es un trabajo de investigación de tipo Aplicado, diseño pre experimental, para lo cual hemos analizado cada una de las variables, encontrándose que existe una serie de inconvenientes que afectan a la productividad de los colaboradores de la organización y que sin duda necesitan ser atendidos con las prioridades del caso.

El Autor

1.4.5.	Eficiencia: es la utilización del menor tiempo posible y también con el mínimo uso de los recursos para cumplir las metas establecidas.	38
1.4.6.	Empowerment: es una herramienta gerencial, que permite delegar autoridad y poder a los colaboradores, permitiendo así crear un sentimiento de que son dueños de su propio trabajo	38
1.4.7.	Empresa: Lugar integrado por elementos humanos, técnicos y materiales, que tienen como objetivo obtener utilidades, a través del cumplimiento de las metas en común	38
1.4.8.	Liderazgo: Es la habilidad que ocupa una persona, la cual se distingue de los demás y es capaz de tomar decisiones positivas para la organización.....	38
1.4.9.	Productividad: en términos de talento humano es el rendimiento, por lo que un colaborador es productivo con los recursos necesarios en un periodo de tiempo determinado obtenemos productos óptimos. 38	
1.4.10.	Toma de decisiones: Es el acto que consiste en realizar una elección entre múltiples alternativas, previamente se analizan todas las alternativas para así poder tomar la correcta.....	39
1.5.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	39
1.6.	JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	39
1.7.	HIPÓTESIS.....	40
1.8.	OBJETIVOS	40
1.8.1.	OBJETIVO GENERAL.....	40
1.8.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	40
II.	MÉTODO	41
2.1.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	41
2.1.1.	Tipo Cuantitativo	41
2.1.2.	Tipo Aplicado	42
2.1.3.	Diseño Pre Experimental	42
2.2.	VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN.....	43
2.2.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	43
2.2.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	44
2.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
2.3.1.	POBLACIÓN.....	44
2.3.2.	MUESTRA	45
2.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	46
2.4.1.	ENCUESTA.....	46
2.4.2.	ENTREVISTA.....	46
2.4.3.	GUIA DE OBSERVACIÓN	46

2.4.4.	OBSERVACIÓN	47
2.4.5.	CUESTIONARIO	47
2.4.6.	GUIA DE ENTREVISTA.....	47
	2.4.7. VALIDEZ	48
2.4.8.	CONFIABILIDAD	48
	Fuente: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).....	49
2.5.	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	49
2.6.	ASPECTOS ÉTICOS	49
III.	RESULTADOS	50
IV.	DISCUSIÓN	54
V.	CONCLUSIONES	57
VI.	RECOMENDACIÓN	59
VII.	REFERENCIAS.....	60
VIII.	ANEXOS	64
	ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS	136
	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS	137

Índice de Tablas

Tabla 1 Empowerment.....	43
Tabla 2 Productividad.....	44
Tabla 3 Trabajadores	45
Tabla 4 Estadística de Fiabilidad.....	49
Tabla 5 Pre y Post Test de Productividad	50
Tabla 6 Niveles de Productividad – Pre test.....	51
Tabla 7 Niveles de Productividad – Post test	52
Tabla 8 Efectividad del empowerment que permita incrementar la productividad de los colaboradores en la Distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada	53
Tabla 9 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN	74
Tabla 10 ¿Habitualmente, las personas de mi entorno suelen aceptar y seguir mis ideas y opiniones?	76
Tabla 11 ¿Mi trabajo es responsabilidad mía, y no suelo aceptar sugerencias de nadie con respecto a mis tareas?	77
Tabla 12 ¿Me gusta escuchar a mis colaboradores y compañeros, y apoyarles en aquello que sea Necesario?.....	78
Tabla 13 ¿Disfruto motivando a los que me rodean, y transmitiendo mis ganas de hacer, les expreso mi ilusión e interés por las cosas importantes?.....	79
Tabla 14 ¿Cuándo tomo decisiones, pienso y reflexiono sobre los hechos y sus consecuencias? No me gusta actuar “en caliente”	80
Tabla 15 ¿Me fío de lo que la gente habla de otros, sin haber investigado previamente?	81
Tabla 16 ¿Realizo actividades sin supervisión, y soy más productivo?	82
Tabla 17 ¿Considera usted que la empresa brinda información interna a todos sus colaboradores?.....	83
Tabla 18 ¿Considera usted que deben mantenerlo al día sobre todos los cambios y decisiones organizacionales?.....	84
Tabla 19 ¿Considera usted que al tener conocimiento de la información confidencial de la empresa, conlleva a tener más responsabilidades?	85
Tabla 20 ¿Considera claro los objetivos de la empresa?	86
Tabla 21 ¿Está de acuerdo con las metas a corto y largo plazo de la organización?	87
Tabla 22 ¿Está de acuerdo que para cumplir los objetivos de la empresa, tenemos que cumplir la misión y visión de empresa?.....	88
Tabla 23 ¿Habitualmente termina de realizar sus labores del día, antes de la hora establecida?.....	89
Tabla 24 ¿Se desempeña con normalidad, en distintos puestos, dentro del área al cual pertenece?.....	90
Tabla 25 Cuando reconoces que existe un problema, ¿identificas las alternativas que existen para resolverlo?.....	91
Tabla 26 Cuando se suscita un problema en el trabajo soy el quien propone soluciones.....	92
Tabla 27 ¿Analizas o estudias las consecuencias de cada alternativa?.....	93
Tabla 28 ¿Tengo claras mis metas y objetivos, cuando tomo una decisión?.....	94
Tabla 29 ¿Después de algún problema, me preocupo para que no vuelva a suceder?.....	95
Tabla 30 ¿Habitualmente, las personas de mi entorno suelen aceptar y seguir mis ideas y opiniones?	96

Tabla 31 ¿Mi trabajo es responsabilidad mía, y no suelo aceptar sugerencias de nadie con respecto a mis tareas?	97
Tabla 32 ¿Me gusta escuchar a mis colaboradores y compañeros, y apoyarles en aquello que sea Necesario?.....	98
Tabla 33 ¿Disfruto motivando a los que me rodean, y transmitiendo mis ganas de hacer, les expreso mi ilusión e interés por las cosas importantes?.....	99
Tabla 34 ¿Cuándo tomo decisiones, pienso y reflexiono sobre los hechos y sus consecuencias? No me gusta actuar “en caliente”.....	100
Tabla 35 ¿Me fío de lo que la gente habla de otros, sin haber investigado previamente?.....	101
Tabla 36 ¿Realizo actividades sin supervisión, y soy más productivo?	102
Tabla 37 ¿Considera usted que la empresa brinda información interna a todos sus colaboradores?.....	103
Tabla 38 ¿Considera usted que deben mantenerlo al día sobre todos los cambios y decisiones organizacionales?.....	104
Tabla 39 ¿Considera usted que al tener conocimiento de la información confidencial de la empresa, conlleva a tener más responsabilidades?.....	105
Tabla 40 ¿Considera claro los objetivos de la empresa?	106
Tabla 41 ¿Está de acuerdo con las metas a corto y largo plazo de la organización?	107
Tabla 42 ¿Está de acuerdo que para cumplir los objetivos de la empresa, tenemos que cumplir la misión y visión de empresa?.....	108
Tabla 43 ¿Habitualmente termina de realizar sus labores del día, antes de la hora establecida?.....	109
Tabla 44 ¿Se desempeña con normalidad, en distintos puestos, dentro del área al cual pertenece?.....	110
Tabla 45 Cuando reconoces que existe un problema, ¿identificas las alternativas que existen para resolverlo?.....	111
Tabla 46 Cuando se suscita un problema en el trabajo soy el quien propone soluciones	112
Tabla 47 ¿Analizas o estudias las consecuencias de cada alternativa?.....	113
Tabla 48 ¿Tengo claras mis metas y objetivos, cuando tomo una decisión?.....	114
Tabla 49 ¿Después de algún problema, me preocupo para que no vuelva a suceder?.....	115
Tabla 50 Matriz FODA	127
Tabla 51 Actividades del Plan Estratégico	128
Tabla 52 Cronograma de Actividades	133
Tabla 53 Matriz de Consistencia	134

Índice de Figuras

Figura 1 Diseño Pre Experimental.....	43
Figura 2: Empowerment permite incrementar la productividad en la distribuidora de productos de consumo masivo.....	50
Figura 3 Productividad de los Colaboradores en la Distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima.....	52
Figura 4 Productividad de los Colaboradores en la Distribuidora de productos de consumo masivo sociedad.....	53
Figura 5¿Habitualmente, las personas de mi entorno suelen aceptar y seguir mis ideas y opiniones?.....	76
Figura 6¿Mi trabajo es responsabilidad mía, y no suelo aceptar sugerencias de nadie con respecto a mis tareas?	77
Figura 7¿Me gusta escuchar a mis colaboradores y compañeros, y apoyarles en aquello que sea Necesario?.....	78
Figura 8 ¿Disfruto motivando a los que me rodean, y transmitiendo mis ganas de hacer, les expreso mi ilusión e interés por las cosas importantes?.....	79
Figura 9 ¿Cuándo tomo decisiones, pienso y reflexiono sobre los hechos y sus consecuencias? No me gusta actuar “en caliente”.....	80
Figura 10 ¿Me fío de lo que la gente habla de otros, sin haber investigado previamente?.....	81
Figura 11 ¿Realizo actividades sin supervisión, y soy más productivo?	82
Figura 12 ¿Considera usted que la empresa brinda información interna a todos sus colaboradores?.....	83
Figura 13 ¿Considera usted que deben mantenerlo al día sobre todos los cambios y decisiones organizacionales?.....	84
Figura 14 ¿Considera usted que al tener conocimiento de la información confidencial de la empresa, conlleva a tener más responsabilidades?.....	85
Figura 15 ¿Considera claro los objetivos de la empresa?	86
Figura 16 ¿Está de acuerdo con las metas a corto y largo plazo de la organización?.....	87
Figura 17 ¿Está de acuerdo que para cumplir los objetivos de la empresa, tenemos que cumplir la misión y visión de empresa?.....	88
Figura 18 ¿Habitualmente termina de realizar sus labores del día, antes de la hora establecida?	89
Figura 19 ¿Se desempeña con normalidad, en distintos puestos, dentro del área al cual pertenece?	90
Figura 20 Cuando reconoces que existe un problema, ¿identificas las alternativas que existen para resolverlo?.....	91
Figura 21 Cuando se suscita un problema en el trabajo soy el quien propone soluciones.....	92
Figura 22 ¿Analizas o estudias las consecuencias de cada alternativa?.....	93
Figura 23 ¿Tengo claras mis metas y objetivos, cuando tomo una decisión?.....	94
Figura 24 ¿Después de algún problema, me preocupo para que no vuelva a suceder?	95
Figura 25 ¿Habitualmente, las personas de mi entorno suelen aceptar y seguir mis ideas y opiniones?.....	96
Figura 26 ¿Mi trabajo es responsabilidad mía, y no suelo aceptar sugerencias de nadie con respecto a mis tareas?	97

Figura 27 ¿Me gusta escuchar a mis colaboradores y compañeros, y apoyarles en aquello que sea Necesario?.....	98
Figura 28 ¿Disfruto motivando a los que me rodean, y transmitiendo mis ganas de hacer, les expreso mi ilusión e interés por las cosas importantes?	99
Figura 29 ¿Cuándo tomo decisiones, pienso y reflexiono sobre los hechos y sus consecuencias? No me gusta actuar “en caliente”	100
Figura 30 ¿Me fío de lo que la gente habla de otros, sin haber investigado previamente?.....	101
Figura 31 ¿Realizo actividades sin supervisión, y soy más productivo?	102
Figura 32 ¿Considera usted que la empresa brinda información interna a todos sus colaboradores?.....	103
Figura 33 ¿Considera usted que deben mantenerlo al día sobre todos los cambios y decisiones organizacionales?.....	104
Figura 34 ¿Considera usted que al tener conocimiento de la información confidencial de la empresa, conlleva a tener más responsabilidades?.....	105
Figura 35 ¿Considera claro los objetivos de la empresa?	106
Figura 36 ¿Está de acuerdo con las metas a corto y largo plazo de la organización?.....	107
Figura 37 ¿Está de acuerdo que para cumplir los objetivos de la empresa, tenemos que cumplir la misión y visión de empresa?.....	108
Figura 38 ¿Habitualmente termina de realizar sus labores del día, antes de la hora establecida?	109
Figura 39 ¿Se desempeña con normalidad, en distintos puestos, dentro del área al cual pertenece?	110
Figura 40 Cuando reconoces que existe un problema, ¿identificas las alternativas que existen para resolverlo?.....	111
Figura 41 Cuando se suscita un problema en el trabajo soy el quien propone soluciones.....	112
Figura 42 ¿Analizas o estudias las consecuencias de cada alternativa?.....	113
Figura 43 ¿Tengo claras mis metas y objetivos, cuando tomo una decisión?.....	114
Figura 44 ¿Después de algún problema, me preocupo para que no vuelva a suceder?	115

RESUMEN

La investigación pretende contribuir básicamente con la propuesta de diseñar un plan estratégico para desarrollar habilidades competitivas gerenciales para incrementar la productividad en los colaboradores de la distribuidora de productos de consumo masivo S.A.C, resolviendo uno por uno los problemas que ellos piden se les atiendan y den solución, generando así un mayor compromiso por parte de ellos y a la vez se sientan más identificados como también satisfechos con lo que hacen, solo así se alcanzarán resultados que beneficien a ambas partes (colaborador–empleador).

Palabras clave: Empowerment, Productividad, Eficiencia, Eficacia, Efectividad, Chiclayo.

ABSTRACT

The research aims to contribute basically with the proposal of designing a strategic plan to develop competitive managerial skills to increase productivity in the collaborators of the distributor of mass consumer products SAC, solving one by one the problems they ask to be addressed and solve , generating a greater commitment on their part and at the same time feel more identified as also satisfied with what they do, only in this way will results be achieved that benefit both parties (employee-employer).

Keywords: Empowerment, Productivity, Efficiency, Efficiency, Effectiveness, Chiclayo.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad las organizaciones vienen intensificando las estrategias de gestión. Y una de ellas es el empowerment, ya que permite reemplazar la antigua estructura piramidal por equipos autos dirigidos. Debido a que la información se comparte con todos, y el talento humano tiene la oportunidad y la responsabilidad de dar lo mejor de cada uno de ellos, consiguiendo colaboradores más motivados y comprometidos con capacidad de tomar decisiones. Todo esto conlleva a tener una empresa más eficiente, con mejores resultados y mayor calidad permitiendo obtener niveles elevados de productividad, tanto personales como a nivel de empresa.

Es por ello que empresas mundialmente reconocidas han logrado destacar eficientemente en el mundo de los negocios. Y una de ellas es la empresa Apple Inc. Quien tuvo al genio Steve Jobs el cual dirigió eficientemente a su talento humano, y además tuvo un estilo diferente de gerenciar, el cual le permitió potenciar las habilidades de cada colaborador y teniendo como resultado a una de las empresas más exitosas internacionalmente.

Por lo tanto para lograr tal hazaña, Steve Jobs tuvo que tener sus objetivos y metas claras, para poder transmitírselas a sus colaboradores, viniendo a ser una de ellas la disciplina, el cual menciona en su libro Isaacson (2011) “Si no éramos lo suficientemente disciplinados como para que la fábrica estuviera impecable,

entonces no tendríamos la disciplina suficiente para que todas aquellas maquinas funcionaran correctamente”. (p.99)

Así mismo Utilizo el empowerment debido a que en su organización, sus colaboradores son libres de tomar decisiones, y la empresa opera independientemente de las áreas, las cuales fabrican los distintos productos que tiene Apple Inc. Pero no dejando de lado las metas establecidas por la empresa.

Es por ello que el empowerment también está siendo utilizado en Sudamérica, por los resultados positivos y la eficiente productividad de su talento humano. Y un claro ejemplo es la empresa Claro que reside en la ciudad de México, la cual específicamente, en el área de servicio al cliente, está familiarizado completamente con el empowerment ya que cuando los clientes se muestran molestos e insatisfechos los colaboradores tienen la facultad de tomar la decisión de obsequiar paquetes de internet o minutos de llamadas, por alguna circunstancia no planeada como, cargos, consumo prepago límite entre otros. Así mismo el colaborador puede decidir el momento adecuado para realizarlo.

Permitiendo solucionar problemas al instante, teniendo como resultado a los clientes más satisfechos, ya que les brindaron una solución a su problema al instante y además con esta técnica fidelizan a los clientes. Pero también los colaboradores se sienten motivados, parte primordial de la empresa, comprometidos con las metas estratégicas y objetivos generales de aquella organización trayendo como consecuencia niveles elevados de productividad.

En el ámbito nacional encontramos a organizaciones que invierten en la gestión de su talento humano y se preocupan del bienestar de sus colaboradores

permitiéndoles desarrollarse profesional y personalmente lo cual les permite incrementar la productividad laboral.

En cuanto al ámbito nacional tenemos a la empresa con reconocimiento mundial Álicorp S.A la cual es líder en su rubro, contando con más de 30 marcas reconocidas de productos de consumo masivo, su éxito se debe a la destreza de gestionar el talento humano, capacitándolos para potenciar sus habilidades y brindar una amplio conocimiento a sus colaboradores, pero también teniendo retroalimentación periódicamente, que les permita trabajar en equipo eficientemente, prevaleciendo siempre los valores y los objetivos de la empresa y por último la mejora continua, por lo que el empowerment es una técnica habitual que utilizan ya que les permite tener mejores resultados e incrementar la productividad de cada uno de sus colaboradores, así como la de la empresa. Es por ello que Sacchi (2015, parr. 1) dice “De esta manera, se crean los incentivos correctos para elevar el estándar y la manera de gestionar nuestros negocios y, con ello, generar un mayor valor y bienestar para la sociedad”.

Pero un gran porcentaje de las empresas no utiliza esta herramienta de gestión empresarial para elevar sus niveles de eficiencia y eficacia como es el empowerment y como consecuencia están obteniendo niveles bajos de productividad, lo cual se debe a la informalidad de las empresas hacia sus colaboradores que en el Perú existe.

Y esto trae consecuencias directas a las organizaciones ya que no permitirá que sus colaboradores se desarrollen de manera adecuada y por lo tanto no serán

productivos, permitiendo no cumplir los objetivos y trayendo menos rentabilidad para la empresa.

Es por ello que a nivel local, las empresas cada vez más optan por formalizarse, pero aún no se dan cuenta que para ser más rentable, productivas y exitosas necesitan obligatoriamente tener una excelente gestión de su talento humano, teniendo al empowerment como uno de sus pilares esenciales.

Es por ello que la distribuidora de productos de consumo masivo S.A.C, la cual se dedica a distribuir productos de primera necesidad en nuestra región y para ello no utiliza ninguna herramienta gerencial que le facilite delegar funciones y de esta manera facilitar el trabajo y el cumplimiento de los pedidos, por esta razón tiene inconvenientes directamente en la preparación de la mercadería y especialmente en el trabajo en equipo, ya que no cuenta con una gestión de su talento humano, y no practica la técnica del empowerment, evidenciándose mayormente en los colaboradores del turno de la noche, los cuales tienen fallas muy evidentes en cuanto a la actividad principal de la organización, incumpliendo con la organización de los requerimientos, sin poder atenderlos, afectando directamente a la productividad laboral, porque de alguna manera se denota en los muy repetitivos y múltiples errores que tienen al preparar la mercadería, siendo una constante la pérdida de productos. De la misma manera existen inconvenientes en la fuerza laboral ya que no hay trabajo en equipo, porque los trabajadores han sido organizados para trabajar de manera individual, delegándosele a cada uno de ellos, una zona y algunos productos determinados, viéndose obligados a cumplir exclusivamente con los pedidos que a cada uno le corresponde, sin importarles sí

algún compañero tiene dificultades o demasiados pedidos por atender. Por lo tanto, terminan las tareas de manera poco eficiente y sin brindar ayuda a sus compañeros y no percatándose que si uno no termina sus funciones a tiempo, les perjudica a todos, porque es un proceso diario y si el primer escalón no cumple todo el procedimiento demora más de lo pensado y no es rentable, y especialmente va en contra a los objetivos y metas establecidas por la organización. Además, no se respeta el acuerdo que se hizo desde un inicio, el cual fue ayudarse los unos a los otros, en cuanto alguno de ellos acabara antes, ya que se justifican manifestando que la remuneración de algunos de sus compañeros es mayor que la propia y para qué lo ayudaría si él gana más. Otra de las razones es que aseguran que su remuneración no es la adecuada con respecto a la labor que realizan y que existen diferencias salariales entre trabajadores que cumplen con las mismas funciones y que se encuentran en los mismos puestos de trabajo.

Sin duda esto hace que la competitividad a nivel de cada colaborador y a nivel general de la empresa no sea la adecuada y que definitivamente en comparación con otras organizaciones dedicadas al mismo rubro o funciones (competencia), el nivel de productividad de ésta sea escaso.

Por ello, es necesario el uso de una herramienta gerencial tan útil como lo es el empowerment, la misma que ayudaría en la mejor organización de actividades, funciones y cumplimiento de las metas de la compañía y por ende todos los trabajadores tendrían reconocimientos por las labores realizadas y como consecuencia se lograría el crecimiento de la productividad de la empresa.

A NIVEL MUNDIAL

Fuentes (2012) 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 Quetzaltenango) en la escuela de Psicología Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango de la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango – Guatemala.

Llego a la conclusión que aquellos factores que determinadamente influyen en la satisfacción laboral de cada trabajador es la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, tiempo que laboran en la empresa, el gusto por el lugar donde laboras, pero también es algo esencial que exista y predomine la comunicación armonía y asertiva con las distintas unidades que constituye la Delegación de Recursos Humanos.

Para la investigación es muy importante debido que al elevar la satisfacción laboral incrementara la productividad en la organización, previamente a todos los colaboradores se les reconocerá y se establecerá todos sus beneficios por ley, para así poder crear confianza con los colaboradores, los cual les permitirá sentir estabilidad en la organización. Mejorando y creando fidelización por la empresa lo cual ayudara directamente en cumplir todas las metas y objetivos que tenga la organización. Lo cual traerá como consecuencia incrementar las habilidades de cada uno de los colaboradores y de la misma manera la productividad de cada uno de ellos será elevada, permitiendo tener una gestión efectiva del talento humano.

Rivilla y Tayupanda (2014) en su tesis *“Análisis de factores que indiquen en la productividad laboral de empresas dedicadas a la producción y distribución de productos de consumo masivo en el distrito metropolitano de Quito”* en la escuela de contabilidad y auditoría facultad de ciencias económicas y empresariales de la Universidad Politécnica Salesiana Quito – Ecuador.

Llego a la conclusión que la productividad laboral nos permitirá medir el rendimiento que tiene cada colaborador al desempeñarse en su centro laboral. Definitivamente esto se evidencia midiendo la satisfacción del colaborador, cumplimientos de objetivos empresariales.

Para la investigación es de suma importancia el desarrollo del talento humano, el cual es uno de los factores máspreciado en las organizaciones. Por los múltiples beneficios que conllevan aplicarlo, pero siempre teniendo en cuenta cuales son los Factores que nos permitirán medir el rendimiento y por consecuencia la productividad laboral.

La distribuidora implementara el sistema de gestión del recurso humano eficiente ya que se ha dado cuenta que el recurso más valioso que tiene es el personal.

Trejo (2011) en su tesis *“Empowerment como herramienta gerencial en las oficinas contables del municipio Trujillo, Estado de Trujillo”* en la escuela de contaduría pública de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables Trujillo – Venezuela.

Llego a la conclusión de que la herramienta gerencial del empowerment es aplicado como herramienta en un porcentaje significativo y debidamente

aceptable especialmente en las oficinas contables en el lugar donde las está realizando. Aunque no siempre se encuentra presente la motivación por parte de los altos mandos, como los gerentes, los colaboradores pueden adaptarse con facilidad para dar solución a los problemas de funcionamiento de la organización así como la solución de conflictos internos entre los colaboradores.

Es de importancia vital para la investigación debido a que aplica una herramienta gerencial, la cual es el empowerment en una escenario donde existe conflictos y dificultades y por medio del empoderamiento, brindándole poder a sus colaboradores, trae como consecuencia una organización mucho más productiva, haciendo que todos los colaboradores compartan las mismas metas.

Lo cual sería definitivamente beneficioso para la empresa, permitiéndole ser más solvente, conllevando a tener más ventas ya que los colaboradores estarían óptimos para asumir los pedidos.

A NIVEL NACIONAL

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 del distrito de trujillo-2014”* en la escuela de Administración facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo – Perú.

Concluyo de tal manera que existe una relación directa entre los niveles de satisfacción laboral y aquellos niveles de productividad. Es por ello que si uno de estos factores muy importantes no existe, no se podrá obtener un nivel elevado en

el otro factor. Conllevando a obtener consecuencias negativas para los colaboradores y la organización.

El trabajo de investigación es de importancia esencial, la cual debe ser Utilizada para poder corregir algunos errores frecuentes en las organizaciones que se vienen dando hoy en día. Los cuales pueden ser la falta de capacitación, la escasa política de incentivos trae como consecuencia la baja productividad de cada colaborador.

Álvarez (2012) en su tesis “influencia del talento humano y la gerencia en la empresa privada dentro la provincia de Satipo, periodo 2012-2017” en la escuela de administración facultad de ciencias empresariales de la universidad peruana “los andes” Ciencias administrativas y contables de Satipo – Perú.

Llego a la conclusión que la formación del personal es vital para una empresa, y más si aquella organización brinda algún servicio a la comunidad. Es decir que al transcurrir que las empresas efectivamente se concienticen que es esencial la necesidad de invertir y gestionar a su talento humano, será mayor su identificación y fidelización con la organización, con lo cual los colaboradores tendrán un compromiso y podrán mejorar su rendimiento laboral.

Es de suma importancia para mi investigación ya que por medio del estudio realizado nos permite poder invertir en nuestros colaboradores, los cuales son el recurso más valioso de la organización, por lo tanto los mantendremos capacitados secuencialmente y con programas de reconocimiento, para que así se fidelicen con la empresa y pueda aumentar su rendimiento laboral.

Celmi y Cruz (2012) en su tesis “El empowerment y el desempeño laboral en los restaurantes turísticos de la ciudad de Huaraz” en la escuela de turismo facultad de administración y turismo en la Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo Huaraz – Perú.

Llego a la conclusión que el empowerment es una estrategia de gestión que permite mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes turísticos, y tienen relación directa ya que por medio de capacitación, escucha activa, clara información y brindándole poder a sus colaboradores permite mejorar las destrezas de cada uno del personal, trayendo como consecuencia mayor compromiso, motivación y un elevado desempeño laboral, lo cual se denotara en la atención a los clientes que llegan a los restaurantes.

Evidentemente es de suma importancia para mi investigación ya que desarrollaron y pusieron en práctica la relación directa que existe entre el empowerment y el desempeño laboral ya que permitió obtener clientes satisfechos y fidelizados, esto es gracias a que los colaboradores estaban aptos, capacitados, motivados y tendrían la herramienta de gerencia la cual es el empowerment.

Es por ello que cada vez más restaurantes están optando por utilizar la herramienta del empowerment ya que tiene múltiples beneficios, los cuales son desde la delegación de los poderes, permitiendo que los colaboradores se comprometan con la organización, consiguiendo que estén motivados y comprometidos. Hasta crear un equipo con varios líderes que permitan llevar a cumplir los objetivos y las metas de la organización.

Suing (2013) en su tesis “Empowerment y su relación con la productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del centro comercial San Carlos de la Ciudad de Trujillo en la escuela de Administración facultad de Ciencias Empresariales de la universidad Cesar Vallejo Trujillo – Perú.

Concluyo en que en el 15% de empresas del centro comercial cuentan con el estilo gerencial del empowerment según indicadores de liderazgo, responsabilidades, resolución de conflictos y valoración de opiniones, en cuanto al otro porcentaje restante, que evidentemente es la mayoría no cuentan con empowerment ya que no cuentan con indicadores. En cuanto a la productividad laboral solo el 15% de las microempresas es elevado con tres prendas de deporte por hora y un 85% tiene productividad baja con una prenda por hora. Es por ello que proponen un modelo de empowerment para incrementar la productividad laboral por medio de esta herramienta para poder así optimizar recursos.

La importancia del estudio realizado para mi investigación es que por medio de la herramienta del empowerment podremos incrementar la productividad laboral de cualquier empresa ya que existe una relación directa entre ellos, trayendo como consecuencia una mayor rentabilidad, incrementando los ingresos y disminuyendo los gastos.

Por lo tanto se debe mejorar el trabajo en equipo, incentivando a los colaboradores, reconocer sus logros, confiando en cada uno de ellos, ya que por medio de esto mejorara el proceso definitivo de decisiones para poder solucionar conflictos con el objetivo primordial de incrementar la eficiencia.

Y por lo tanto se determina que las empresas que han optado por implementar la herramienta del empowerment tienen una productividad alta y aquellas que aún no están utilizándola su productividad es baja.

A NIVEL LOCAL

Castinaldo (2013) en su tesis *“productividad laboral y protección social de las mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo”* en la escuela economía facultad de ciencias empresariales de la universidad católica santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo – Perú.

Llego a la conclusión que los colaboradores de las Mypes guardan una relación directa con la protección social, y prefieren la protección de ellos y sus familiares. Es por ello que al obtener este beneficio su productividad laboral aumenta evidenciándose principalmente en el incremento de las ventas mensuales.

Evidentemente un seguro que proteja al colaborador y a su familia es muy importante para la distribuidora ya que al otorgarles este beneficio los colaboradores sentirán que la empresa no solo se preocupa por ello sino también por sus familiares, por lo tanto sentirán compromiso con tal, evidenciándose en el incremento de la productividad laboral de cada uno.

Chilon y Ruiz (2011) en su tesis *“Propuesta de un programa de clima organizacional para mejorar la productividad en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pomalca”* en la escuela de Administración facultad de ciencias empresariales en la Universidad Señor de Sipán Pimentel – Perú.

Llego a la conclusión en proponer un programa de clima organizacional para mejorar la productividad de los colaboradores en la municipalidad del distrito de Pomalca, basándose en la teoría de Likert, ya que por medio de un diagnóstico realizado el involucramiento laboral no se está desarrollando efectivamente en la institución, y además los niveles de comunicación no son los más óptimos, ya que los colaboradores aún no han desarrollado la comunicación asertiva, por lo cual existe un riesgo en el trabajo en equipo. Por lo cual las condiciones laborales en la municipalidad distrital de Pomalca, denotan graves deficiencias que no permiten desarrollar efectivamente un adecuado clima organizacional.

Para mi investigación es muy importante ya que por medio de un programa de clima organizacional mejorara la productividad de los colaboradores de la municipalidad del distrito de Pomalca, pero basado en la teoría de Likert que nos dice que el comportamiento de los colaboradores de alguna organización depende directamente del comportamiento de la gestión de sus jefes o gerentes, y en sí las condiciones laborales que perciben.

Es por ello que se debe realizar estrategias de gestión que permitan el desarrollo del clima organizacional, la participación de los colaboradores y como consecuencia la productividad efectiva.

Y efectivamente la productividad incrementara, pero también la falta de preparación académica lo cual influye directamente con el programa del clima organización, es un factor que influye negativamente.

Chú y Sánchez (2014) en su tesis *“propuesta de un plan de calidad del servicio para mejorar la productividad de la empresa Tortipan S.A.C. Chiclayo, 2013”*.

En la escuela de Administración de la facultad de Ciencias Empresariales de la universidad Señor De Sipán Pimentel – Perú.

Llego a la conclusión que los aspectos que influyen determinantemente en la productividad principalmente es la capacitación no solo de la producción (en este caso) si no que es primordial capacitar el proceso de atención al cliente, debido a que es ese el preciso momento donde tienen contacto directo con los clientes y ellos son la razón de ser del negocio.

Es de suma importancia para mi investigación ya que por medio de un plan de calidad del servicio para mejorar la productividad sirve ya que los clientes en una organización son la razón de ser, es por ello que por medio de la capacitación a todos los colaboradores en temas de atención al cliente pero de la misma manera con la capacitación a la productividad, traen como beneficio colaboradores sumamente competitivos, capaces de interactuar de manera instantánea con los clientes. Ya que por medio de la propuesta incrementara el desempeño laboral y eleva los niveles de productividad.

1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1. Empowerment

Arroyo (2012) “es la potenciación o empoderamiento que es el hecho de delegar poder y autoridad a los empleados y de conferirles el sentimiento que son creadores de su propio trabajo y dueños de la empresa”. (p.233)

En la actualidad tenemos que estar a la vanguardia con respecto a la ventaja comparativa, competitiva y no solo dependerá de los aspectos de la tecnología, sino también de la comunicación, calidad, compromiso y las competencias laborales en la organización, obtenida por los colaboradores debido a la potenciación de sus habilidades, ya que el talento humano es el recurso más importante de toda la empresa.

Por lo tanto para poder evitar algún imprevisto en la organización es necesario principalmente la supervisión y el control efectivamente permanente de nuestros colaboradores, pero no estresándolos, incrementándoles la presión. Ya que debemos empezar a confiar en ellos, por lo que pueden aprender a asumir autoridad y responsabilidad.

Es por ello que el empowerment definitivamente corresponde en crear un ambiente en el cual los colaboradores de todas las áreas de la organización se sientan comprometidos, identificados, que ellos son parte importante sobre especialmente los estándares de calidad, servicio y eficiencia del negocio desde su puesto en la organización.

1.3.1.1. Empowerment desde la perspectiva gerencial

Arroyo (2012) “desde la perspectiva gerencial y con el fin de ganar efectividad, motivación y productividad entre otros colaboradores, debe cederle autonomía, poder y cierto control. Obteniendo una gerencia con poder de decisión y acción”. (p.233)

Por lo que las relaciones de trabajo con empowerment comparten poder, comunicación, expectativas y recompensas de manera muy distinta a las relaciones que ancestralmente se veían en una organización jerárquica.

Ya que actualmente la competencia y escasez de recursos en los negocios necesitan que los gerentes sean más efectivos, ayudando a sus organizaciones a tener mejor funcionamiento, por medio de las herramientas gerenciales. Por lo cual el empowerment es una forma evidentemente distinta para trabajar en equipo. Ya que es el nuevo motor que impulsa el crecimiento bilateral en el lugar donde laboramos. Donde requiere que los colaboradores tengan cambios continuos de sus funciones, donde le permita contraer más responsabilidad, lo cual lo lleve a involucrarse en el proceso continuo de mejoras, solucionando problemas en la organización.

1.3.1.2. Implementar el empowerment

Alles (2008) se deberá comenzar por definir el alcance de estos criterios desde la máxima conducción de la organización, ya que quizá sea necesario repensar o rediseñar la visión y la misión, diseñar o modificar el

modelo de las competencias para que este permita trabajar bajo empowerment (p.192 – 193)

Principalmente los directivos deben saber, que antes de tomar la decisión de adoptar el empowerment, tendrían que darse cuenta que éste es un estilo de conducción que aporta grandes beneficios, pero implementarlo no es una obligación, ya que si de alguna manera no quisieran implementarlo, de todas maneras sus organizaciones podrían alcanzar sus metas. Puesto que muchos directivos se ponen a favor de la implementación pero en realidad se sienten presionados de algún modo, por la exigencia de tener los últimos procesos (moda) o cualquier otra razón no esencial. Es un mal comienzo. Por lo que una organización primeramente se debe centrar en el talento humano y las labores que realizan, lo cual permitirá que los colaboradores aumenten la responsabilidad y libertad de toma de decisiones. Implementando sus competencias, desarrollo y utilización de su potencial hasta ese momento. A través de un proceso que los colaboradores desarrollan una mayor autoestima y logra integrarse con la organización.

1.3.1.3. Proceso del empowerment

Alles (2008) No se pone en práctica en base a una directiva sino que se hace etapas y, además, atañe a la organización. No es factible implantarlo en un

área o a ciertos niveles, ya que es una filosofía de trabajo que involucra a la totalidad de la institución.

(p. 197)

Técnicamente el empowerment consiste en un proceso que ofrece elevada autonomía a los colaboradores, en lo cual los jefes comparen toda la información que tiene relevancia con el talento humano, dándoles a su vez control sobre los factores que influyen en su productividad laboral.

Por lo que el jefe apoya y ayuda a sus colaboradores en su crecimiento, en cuanto el colaborador desarrolla sus habilidades y capacidades, permitiendo que el jefe delegue y el colaborador realiza la nueva tarea eficazmente.

1.3.1.4. Identificar un lugar de trabajo con empowerment

Arroyo (2012) “un lugar de trabajo con empowerment se caracteriza por:

Mejorar constantemente la calidad de trabajo

Promover la innovación y la creatividad

Tener más control sobre las decisiones acerca del trabajo

Ejecutar buenas tareas enteras, en vez de llevar a cabo únicamente parte de ellas

Satisfacer al cliente

Tener orientación al mercado (p. 235)

Por lo tanto los colaboradores no solo se sienten responsables hacer su trabajo, sino que realizan sus actividades para que la compañía trabaje mejor. Y en cuanto al colaborador en la actualidad, soluciona conflictos, es proactivo, planea las actividades de la empresa y ayuda a ver la manera más eficiente de poder realizarlas.

Pero también los equipos se desempeñan juntos para poder mejorar constantemente su desempeño, logrando alcanzar mayores niveles de productividad.

Y en cuanto a las organizaciones están estructuradas de tal modo que sus colaboradores se sientan capaces de cumplir las metas establecidas, pero también estando comprometidos realizando no solo sus labores sino también, otros procesos que son iniciativa suya.

1.3.1.5. Mejoras con el empowerment

Arroyo (2012) “el empowerment ha contribuido a mejorar la productividad, la calidad, la satisfacción del empleado y la satisfacción del cliente”.

Por lo que contara con mayor flexibilidad en el trabajo y a poder dar respuestas a distintas variables. Por lo cual tendrá más reacción instantánea a los cambios tecnológicos. Y potenciara sus habilidades para atraer y fidelizar a los mejores clientes. Con mejores respuestas a las necesidades de los clientes y a los procesos de cambio.

1.3.1.6. Delegación

Arroyo (2012) “es asignar autoridad a una persona para llevar a cabo actividades específicas”. (p.239)

Por lo tanto si no existiera la delegación en una organización, un solo colaborador tendría que realizar todas las actividades, lo cual sería imposible ya que el proceso de una organización es muy complejo y conlleva a delegar las actividades, pero lo que las diferencia una de otra empresa es que tanto poder de delegación les brinda a sus colaboradores. Permitiendo poder llevar adelante los objetivos propuestos.

1.3.1.7. Proceso de delegación

Arroyo (2012) Los pasos a seguir son los siguientes:

Creación de confianza, Asignación de deberes, Delegación de autoridad, Asignación de responsabilidad (p.239)

El proceso de delegación es uno de los temas de suma importancia en el desarrollo organizacional de toda empresa, es por ello que sin un buen programa de delegación, no sería posible cumplir a su totalidad los fines de la delegación de autoridad.

Lo cual nos permitirá realizar que los colaboradores acepten responsabilidad y apliquen juicio propio, por lo que mejorará su autoestima y podrá tomar mejores decisiones porque el colaborador tiene mayor contacto con el desarrollo de acción por lo que tiene una visión más objetiva de los hechos, acelerando la toma de decisión.

1.3.2. Productividad

Medianero (2004) “la productividad siempre es una comparación entre productos e insumos. Esta comparación puede realizarse en términos físicos o monetarios, o en algún otro tipo de indicador. En todos los casos, la productividad es una medida de la eficiencia”. (p. 19)

Es por ello que la productividad generalmente es la relación entre producto e insumo, Permitiendo que aquel indicador sea una medida de la eficiencia.

Pero la productividad en términos de talento humano es el rendimiento, por lo que un colaborador es productivo con los recursos necesarios en un periodo de tiempo determinado obtenemos productos óptimos.

1.3.2.1. Productividad Laboral

IPE (2013, parr. 1) “se define como la producción promedio por trabajar en un periodo de tiempo. Puede ser medido en volúmenes físicos o en términos de valor de los bienes y servicios producidos”

Es por ello que la remuneración de cada uno de los colaboradores debe reflejar su productividad laboral, es decir, lo producido en promedio de cada colaborador debe respaldar los costos salariales.

1.3.2.2. Beneficio de la productividad

Medianero (2004) “las empresas funcionan para obtener beneficios, gastan dinero para ganar más dinero. En economía se da por sentado de que la búsqueda del beneficio o ganancia neta es el motivo – guía de la conducta de la empresa”

Beneficios = Ingresos - Costos (p. 156)

Evidentemente hay una relación directa ya que al ingreso se le resta los costos, por lo tanto conseguimos el beneficio. Y a mayor beneficio la productividad será mucha mayor, teniendo como resultado a una organización exitosa.

1.3.2.3. Indicadores de productividad

Medianero (2004)

“La eficacia es la correcta manera de abordar la relación institución entorno: señalar objetivos que respondan a las exigencias del mercado y a las posibilidades reales, objetivas y prácticas”. (p.155 -156)

“La eficiencia es la correcta manera de abordar la relación objetivos – recursos: optimizar la aplicación de los recursos disponibles, de modo que obtenga el máximo producto con el mínimo esfuerzo o costo posible”. (p. 156)

“La efectividad, esta resulta de la eficacia y la eficiencia, y describe como la satisfacción de las necesidades reales de la empresa mediante el uso óptimo de sus recursos”. (p.156)

1.4. ENFOQUES CONCEPTUALES

1.4.1. Colaborador: es aquella persona o individuo, el cual interactúa en todo el proceso donde se involucre la labor de distintas personas en equipo.

- 1.4.2. Confianza: Es la seguridad que una persona o individuo tiene de otra. Es decir, es la esperanza que un individuo tiene en que algo suceda.
- 1.4.3. Delegación: Otorgar a una persona, individuo o grupo las facultades necesarias para representar a otra.
- 1.4.4. Eficacia: es la utilización de todos los medios disponibles para poder llegar a la meta establecida. Es decir, llegar a la meta pero utilizando mayor recursos que lo esperado.
- 1.4.5. Eficiencia: es la utilización del menor tiempo posible y también con el mínimo uso de los recursos para cumplir las metas establecidas.
- 1.4.6. Empowerment: es una herramienta gerencial, que permite delegar autoridad y poder a los colaboradores, permitiendo así crear un sentimiento de que son dueños de su propio trabajo.
- 1.4.7. Empresa: Lugar integrado por elementos humanos, técnicos y materiales, que tienen como objetivo obtener utilidades, a través del cumplimiento de las metas en común.
- 1.4.8. Liderazgo: Es la habilidad que ocupa una persona, la cual se distingue de los demás y es capaz de tomar decisiones positivas para la organización.
- 1.4.9. Productividad: en términos de talento humano es el rendimiento, por lo que un colaborador es productivo con los recursos necesarios en un periodo de tiempo determinado obtenemos productos óptimos.

1.4.10. Toma de decisiones: Es el acto que consiste en realizar una elección entre múltiples alternativas, previamente se analizan todas las alternativas para así poder tomar la correcta.

1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera el empowerment permitirá incrementar la productividad en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada, Chiclayo 2016?

1.6. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

En la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada Sin duda la competitividad a nivel de cada colaborador y a nivel general de la empresa no es la adecuada y que definitivamente en comparación con otras empresas dedicadas al mismo rubro o funciones (competencia), el nivel de productividad de ésta sea escaso.

Es por ello que implantaremos la herramienta gerencial del empowerment, ya que por medio de repartir responsabilidad, liderazgo en equipo, formando un equipo efectivo, satisfaciendo al cliente y cumpliendo los objetivos. Tendrá como resultado el incremento de la satisfacción y confianza de los colaboradores que integran a la empresa, aumentando su autoestima, podrán tener más responsabilidades para que así puedan comprometerse con los objetivos de la empresa.

Teniendo que la eficacia, eficiencia y efectividad serán mucho más elevados y por lo tanto la productividad laboral incrementará. Por lo que las ventas en la

distribuidora aumentaran, trayendo como consecuencia un aumento en el salario de los trabajadores, permitiéndoles tener un mayor poder de adquisición, con lo cual tributarán un poco más, y tales impuestos serán utilizados por el estado en la creación de obras que ayuden a toda la comunidad.

1.7. HIPÓTESIS

La aplicación del empowerment permite incrementar la productividad en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada, Chiclayo 2016

H0: si se aplica el empowerment entonces permite incrementar la productividad en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada, Chiclayo 2016

H1: si no se aplica el empowerment no permite incrementar la productividad en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada Chiclayo 2016

1.8. OBJETIVOS

1.8.1. OBJETIVO GENERAL

Demostrar que el empowerment permite incrementar la productividad en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada

1.8.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Diagnosticar la productividad de los colaboradores en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada. Mediante un pre test

2. Diseñar y aplicar estrategias de empowerment que permitan incrementar la productividad de los colaboradores en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada.
3. Conocer la productividad de los colaboradores en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada. Mediante un post test
4. Verificar la efectividad del empowerment y si este permite incrementar la productividad de los colaboradores en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada

II. MÉTODO

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. Tipo Cuantitativo

Hernández (2014) “Se basa en investigaciones previas, se utiliza para consolidar las creencias y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población” (p.10)

La investigación es de tipo cuantitativa ya que puede controlar y predecir la realidad, por lo que también se establece variables, como la independiente y la dependiente, logrando así poder probar la hipótesis, pero para ello utilizaremos instrumentos como la encuesta y la entrevista, los cuales nos permitirán obtener resultados confiables.

2.1.2. Tipo Aplicado

Behar (2008) Se caracteriza porque busca la utilización o aplicación de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. (p.20)

El siguiente trabajo de investigación es de tipo aplicado ya que se identificó de manera clara el problema y se plasmó mediante la formulación del problema, estableciendo un objetivo general y cuatro específicos, lo cual nos ayudara a dar solución al problema descrito. Por lo que esta investigación confrontara la realidad con las teorías estratégicas dando como resultado la solución permanente del conflicto.

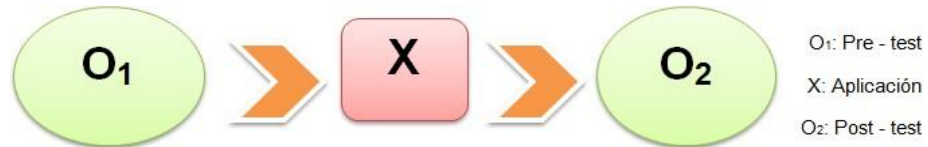
2.1.3. Diseño Pre Experimental

Hurtado y Toro (2007) Son los que permiten un control muy escaso o nulo de las variables extrañas, por lo cual tienen mucha fuente de invalidez interna, como el diseño de un grupo con pre prueba y pos prueba y el diseño estático de dos grupos. (p.104)

La investigación será de diseño pre - experimental ya que nos permitirá tener dos etapas de evaluación de la situación, una pre y una post. En la cual iniciaremos con una Pre test, donde se evaluara antes de aplicar las técnicas y conocimientos, teniendo como resultado una situación con algunos problemas, seguidamente se aplicara los conocimientos y técnicas para mejorar los conflictos establecidos anteriormente. Y para finalizar se volverá a evaluar, con un Post test, para poder establecer si hubo un mejoramiento significativo

al aplicar los conocimientos y técnicas. Permitiendo evaluar de una manera óptima todo el proceso.

Figura 1 Diseño Pre Experimental



2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

2.2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Tabla 1 Empowerment

Variable Independiente	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Instrumento	Item
Empowerment	Es una herramienta gerencial que permite delegar autoridad y poder a los colaboradores, permitiendo así crear un sentimiento que son dueños de su propio trabajo.	Liderazgo	Nivel de trabajo en equipo	Ordinal	Cuestionario	1, 2
			Nivel de comunicación	Ordinal		3,4
			Nivel de Proactividad	Ordinal		5
		Confianza	Porcentaje de actividades sin supervisión	Razón		6,7
			Manejo de información Confidencial	Nominal		8, 9, 10
		Seguridad	Nivel de conocimiento sobre las actividades a realizar	Ordinal		14, 15
			Conocimiento de los objetivos de la empresa	Ordinal		11, 12, 13
		Decisión	Valoración de opiniones	Ordinal		16, 17
			Manejo de Solución de Problemas	Nominal		18, 19, 20

Fuente: Elaboración Propia

2.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Tabla 2 Productividad

Variable Independiente	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Instrumento	Item
Productividad	En érminos de talento humano es el rendimiento, por lo que un colaborador es productivo con los recursos necesarios en un periodo de tiempo determinado obtenemos productos óptimos.	Eficacia	Software de inventario	Ordinal	Guía de Observación	1, 2, 3
			Entrega de los productos a los clientes	Razón	Entrevista	1
		Eficiencia	Tiempo de rotacón de los productos		Guía de Observación	4, 5
			Tiempo de preparación de mercadería			6, 7
		Efectividad	Cantidad de Ventas		Entrevista	2
			Porcentaje de reclamos			3
			Satisfacción del colaborador		Guía de Observación	8, 9, 10

Fuente: Elaboración Propia

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1. POBLACIÓN

Según Martínez (2012) “es un conjunto de unidades o elementos que presentan una característica común; también se le considera como un conjunto de medidas. (p.658)

La población de la investigación es la misma que pertenece a la distribuidora de productos de consumo masivo S.A.C, para el año de 2016, por lo que el área de talento humano nos brindó la información detallando que aquella está conformada por cuarenta y siete colaboradores, detallados en el siguiente cuadro:

Tabla 3: Trabajadores

NÚMERO DE TRABAJADORES	
CARGO	N°
GERENTE GENERAL	1
JEFE ADMINISTRATIVO	1
JEFE DE ALMACÉN	1
JEFE DE FLOTA	1
JEFE DE VENTAS	1
CONTADOR	1
ASISTENTE DE CONTADOR	1
AUXILIARES	7
VENEDORES	33
TOTAL	47

Fuente:

Área de Talento Humano

2.3.2. MUESTRA

Hernández (2014) Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión. (p.173)

La muestra está constituida por el estudio de todas las variables internas de la institución, debido a que la población establecida por la distribuidora de productos de consumo masivo S.A.C en esta investigación es pequeña. Por lo que se tomó la decisión de estudiar a la totalidad de los colaboradores.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

2.4.1. ENCUESTA

Niño (2011) “Técnica que permite la recolección de datos que proporcionan los individuos de una población, o más comúnmente de una muestra de ella” (p.63)

Como una de las técnicas que utilizaremos en la investigación será la encuesta, permitiendo obtener información cuantitativa valiosa. Es por ello que en la variable independiente y dependiente la utilizaremos individualmente. Por lo que nos permitirá saber el nivel que tiene cada colaborador en cuanto al nivel empowerment y productividad.

2.4.2. ENTREVISTA

Niño (2011) “Es una técnica, fundamentalmente de tipo oral, basada en preguntas y respuestas entre investigador y participantes, que permiten recoger las opiniones y puntos de vista de dichos participantes”. (p.64)

Utilizaremos como instrumento a la entrevista oral a jefes de la distribuidora de productos de consumo masivo S.A.C ya que nos permitirá saber aspectos que solo nivel gerencial de la empresa puede otorgarme.

2.4.3. GUIA DE OBSERVACIÓN

Ruiz et al. (2004) definen: “Es una relación ordenada y detallada de los atributos que se desean en un sistema (...)”. (p. 67). Se realizó efectivamente mediante visitas para poder comprobar si el software de inventarios está

facilitando las labores diarias, además verificar si la rotación y preparación de la mercadería es la óptima.

2.4.4. OBSERVACIÓN

Ortiz (2010) afirma: “conjunto de elementos de información relacionados entre sí, que se tratan como unidad, y cuya principal característica es un orden sistemático”. (p. 183). Gracias a ello se conocerá las falencias que tienen los colaboradores al preparar mercadería y el contacto con el cliente.

2.4.5. CUESTIONARIO

Niño (2011) “Son un conjunto de preguntas técnicamente estructuradas y ordenadas, que se presentan escritas e impresas, para ser respondidas igualmente por escrito o a veces de manera oral”.

En la investigación tenemos como instrumento al cuestionario en la variable independiente y dependiente, el cual está elaborado minuciosamente con preguntas que permitirán saber el nivel de la dimensión. Por lo cual obtendremos información escrita valiosa, la cual posteriormente será validada.

2.4.6. GUIA DE ENTREVISTA

ORTIZ (2006) “Documento en forma de esquema que permite al encuestador conducir con éxito el inicio de la entrevista; funciona como guía desde el momento en que se tiene el primer contacto con el entrevistador hasta el momento de finalizar la interacción”.

La técnica que utilizaremos para la variable dependiente, en una de las dimensiones será la guía de entrevista. Lo cual nos permitirá tener una mejor y parametrada actuación al entrevistar, ya que brindara la seguridad necesaria al realizarla al nivel gerencial de la organización.

2.4.7. VALIDEZ

Hernández (2014) “Se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. (p.200)

La validez será minuciosamente analizada, revisada y corregida mediante el juicio de expertos, un metodólogo, un estadístico y un temático, permitiendo tener un respaldo de confianza y seguridad al aplicarlo.

2.4.8. CONFIABILIDAD

Hernández (2014) “Es un instrumento de que se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”. (p.200)

La confiabilidad de los cuestionarios que serán utilizados como instrumentos será por medio del alpha de cronbach, ya que aquellos cuestionarios están en escala de Likert.

Evidentemente los resultados del apha de conbrach fueron mayores a 0.8 verificando un nivel óptimo de confianza.

Tabla 4 Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos	Alfa de Cronbach	N° de elementos
,862	20	,869	10

Fuente: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

2.5. METÓDOS DE ANÁLISIS DE DATOS

En el trabajo de investigación se utilizara la comparación de medias debido a que las variables son cuantitativa es por ello que tendremos que comparar al inicio de la aplicación y al final, distinguiendo así la mejora.

2.6. ASPECTOS ÉTICOS

La investigación se basara en principios morales, por lo que toda la información recaudada será únicamente utilizada para fines de la investigación. Con respecto a los encuestados se tendrá en cuenta su consentimiento previamente, respetando todos los aspectos establecidos por la organización.

Ya que la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada está brindando su confianza en las manos del investigador, brindándoles información confidencial con el fin de poder mejorar aspectos internos. Es por ello que prevalecerá la honestidad, responsabilidad, compromiso, transparencia e integridad para poder dirigir la información y tener resultados positivos.

III. RESULTADOS

Tabla 5: Pre y Post Test de Productividad

Empowerment permite incrementar la productividad en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada.

			grupo	
			pre test	post test
productividad	baja	Recuento	29	0
		% dentro de grupo	63,0%	0,0%
	media	Recuento	17	19
		% dentro de grupo	37,0%	41,3%
	alta	Recuento	0	27
		% dentro de grupo	0,0%	58,7%
Total		Recuento	46	46
		% dentro de grupo	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

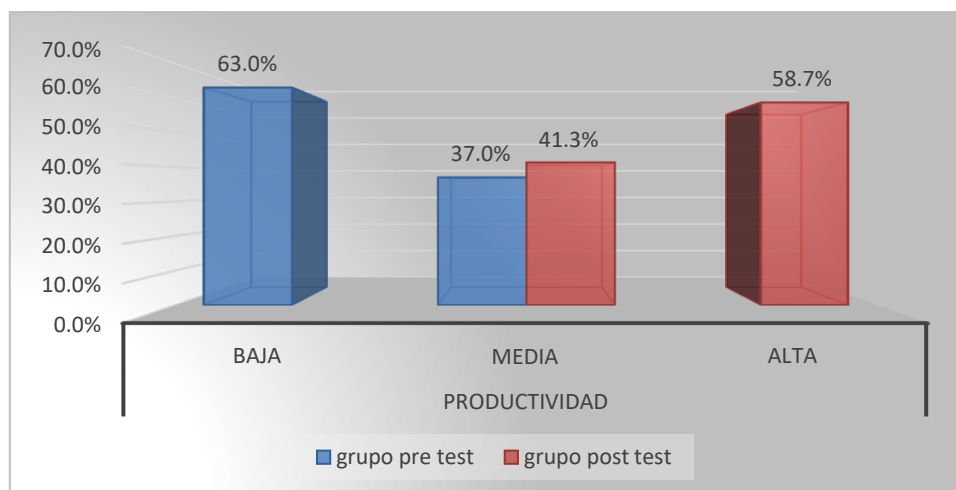


Figura 2: Empowerment permite incrementar la productividad en la distribuidora de productos de consumo masivo

En la tabla 5 y/o gráfico 2; se observa que, antes de aplicar estrategias de Empowerment a los trabajadores, el 63% se encontraron en niveles bajos de productividad en la

distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada y el 37% en niveles medios.

Por otro lado, después de aplicar estrategias de Empowerment a los trabajadores, el 41.3% se encontraron en niveles medios de productividad en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada y el 58.7% en niveles altos.

Estos resultados demuestran la efectividad del Empowerment en el incremento de la productividad en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada

Tabla 6 Niveles de Productividad – Pre test

Productividad de los Colaboradores en la Distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada. Mediante un pre test

	Niveles	Eficiencia	Eficacia	Efectividad
baja	Recuento	35	31	34
	% dentro de grupo	76,1%	67,4%	73,9%
media	Recuento	11	15	12
	% dentro de grupo	23,9%	32,6%	26,1%
alta	Recuento	0	0	0
	% dentro de grupo	0,0%	0,0%	0,0%
Total	Recuento	46	46	46
	% dentro de grupo	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 y/o figura 3; se observa que, la productividad de los Colaboradores en la Distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada. Mediante un pre test se encuentran en niveles bajos (eficiencia en un 76.1%, eficacia en un 67.4% y efectividad en un 73.9%) y medios (eficiencia en un 23.9%, eficacia en un 32.6% y efectividad en un 26.1%)

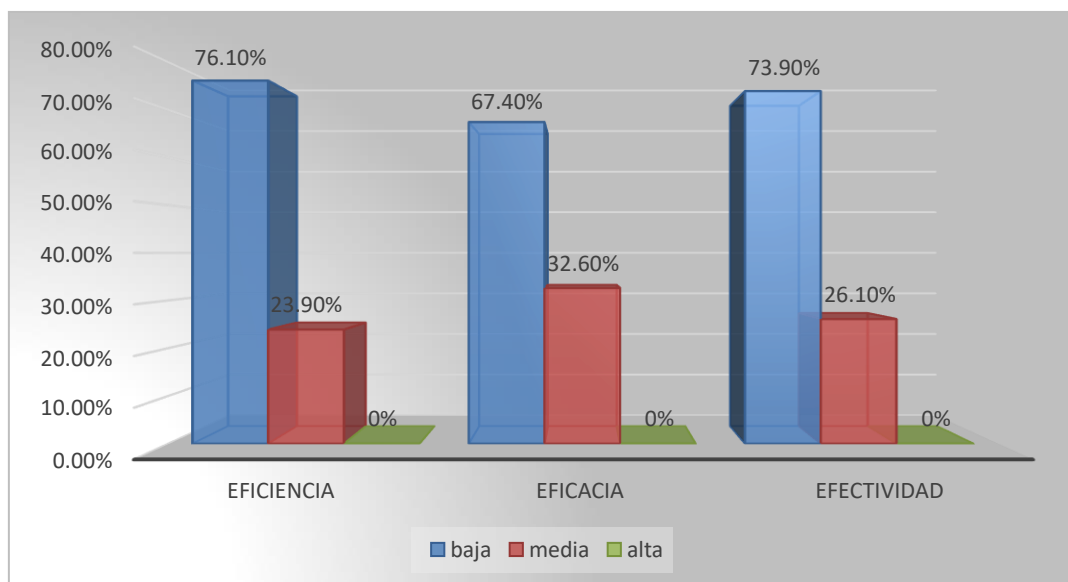


Figura 3 Productividad de los Colaboradores en la Distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima

Se Diseñó y aplicó estrategias de empowerment que permitieron incrementar la productividad de los colaboradores en la Distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada.

Tabla 7 Niveles de Productividad – Post test

Productividad de los Colaboradores en la Distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada. Mediante un post test.

Niveles		Eficiencia	Eficacia	Efectividad
baja	Recuento	0	0	0
	% dentro de grupo	0,0%	0,0%	0,0%
media	Recuento	17	20	19
	% dentro de grupo	37,0%	43,5%	41,3%
alta	Recuento	29	26	27
	% dentro de grupo	63,0%	56,5%	58,7%
Total	Recuento	46	46	46
	% dentro de grupo	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 y/o figura 4; se observa que, la productividad de los Colaboradores en la Distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada. Mediante el post test se encuentran en niveles medios (eficiencia en un 37%, eficacia en un 43.5% y efectividad en un 41.3%) y altos (eficiencia en un 63%, eficacia en un 56.5% y efectividad en un 58.7%)

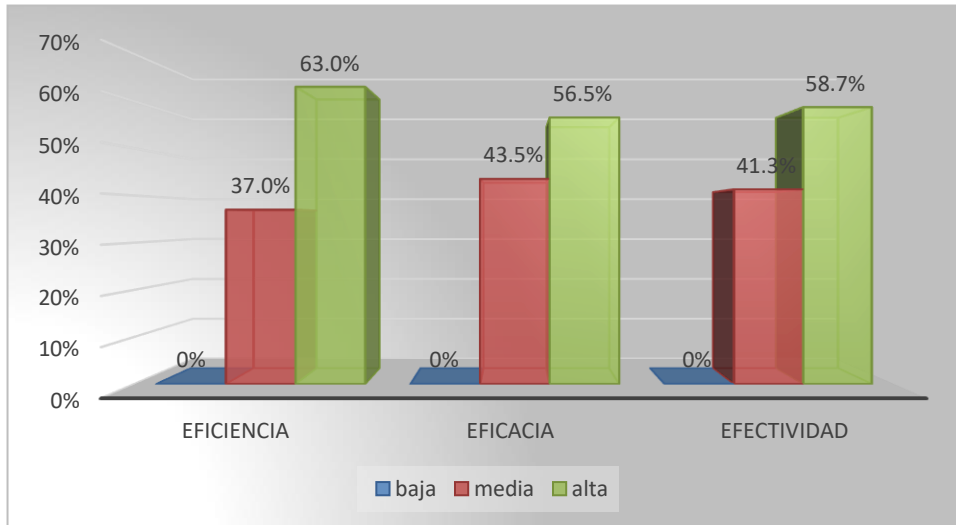


Figura 4 Productividad de los Colaboradores en la Distribuidora de productos de consumo masivo sociedad

Tabla 8 Efectividad del empowerment que permita incrementar la productividad de los colaboradores en la Distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada

grupo		N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
productividad	pre test	46	33,11	3,478	,513
	post test	46	38,91	3,886	,573

95% de intervalo de confianza							
		Media	Desviación estándar	de la diferencia		t	Sig. (bilateral)
				Inferior	Superior		
Pre test – post test		5,804	3,474	4,773	6,836	11,33	45 ,000

En ambos casos obtenemos una mejora en los post test respectivamente, lo cual significa que una vez aplicado el plan se evidencio resultados positivos en los colaboradores de la distribuidora de productos de consumo masivo. Teniendo una mejor productividad y por ende una mayor rentabilidad obtuvo la organización.

IV. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alterna que si se aplica el empowerment, permitirá incrementar la productividad en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada.

Por lo que los resultados encontrados en el trabajo de investigación de

Fuentes (2012) 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 Quetzaltenango)* expresa que los factores que influyen en el aumento de la productividad son, la estabilidad laboral, la comunicación asertiva y el reconocimiento lo cual coincidimos según nuestros resultados obtenidos ya que la productividad aumentara si utilizamos estas herramientas gerenciales en las labores cotidianas.

Por otro lado Rivilla y Tayupanda (2014) en su tesis *“Análisis de factores que indiquen en la productividad laboral de empresas dedicadas a la producción y distribución de productos de consumo masivo en el distrito metropolitano de Quito”* expresa que para que exista una productividad elevada tenemos que hacer que los colaboradores cumplan los objetivos establecidos por la organización, además que el recurso más valioso de toda organización son sus colaboradores y es por ello siempre tenemos que estarlos capacitando. Lo cual según nuestra investigación es correcto, porque al capacitar al personal permite que se desempeñen mejor, trayendo resultados positivos para la organización, es por ello que tienen que estar alineados a cumplir los objetivos generales, específicos, misión y visión de la empresa. Transmitiendo la confianza necesaria a cada colaborador para que pueda fidelizarse con la organización.

En cuanto a la herramienta gerencial del empowerment nos expresa, Trejo (2011) en su tesis “*Empowerment como herramienta gerencial en las oficinas contables del municipio Trujillo, Estado de Trujillo*” expresa que se aplicó la herramienta gerencial del empowerment en una sola área de la empresa, teniendo resultados aceptables en cuanto a la potenciación de las habilidades de los colaboradores, adaptándose con más facilidad y permitiéndoles poder solucionar conflictos internos en la empresa.

Pero en lo que no concuerda con el estudio realizado es en que la herramienta gerencial del empowerment se tiene que utilizar en toda la organización para que puedan tener resultados óptimos, no en una sola área ya que toda la organización tiene una sola misión, visión y objetivos únicos.

Así mismo 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 del distrito de trujillo-2014” en la escuela de Administración facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo –Perú.

Definitivamente existe una relación directa entre aquellos factores, ya que mediante la falta de capacitación, falta de políticas de incentivos trae consecuencias baja productividad de los colaboradores, lo cual según la investigación realizada en la distribuidora de productos de consumo masivo dio como resultados que la falta de capacitación, falta de herramientas gerenciales y falta de políticas de incentivo afectaba directamente a la productividad de la organización.

En cuanto a Celmi y Cruz (2012) en su tesis “El empowerment y el desempeño laboral en los restaurantes turísticos de la ciudad de Huaraz” en la escuela de turismo facultad de

administración y turismo en la Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo Huaraz – Perú.

Debido a la herramienta gerencial del empowerment se estableció que guarda relación directa con el desempeño laboral, ya que tienen todos los aspectos necesarios para poder utilizar la herramienta gerencial. Lo cual es correcto según los resultados de la investigación debido a existe una relación directa entre ambos. Teniendo en orden sus políticas de incentivo

Y reconocimiento.

Por otro lado Suing (2013) en su tesis “Empowerment y su relación con la productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del centro comercial San Carlos de la Ciudad de Trujillo

Expresa que para poder tener una mayor y óptima rentabilidad tenemos que utilizar la herramienta gerencial del empowerment, obteniendo a colaboradores líderes, responsables, fidelizados y con poder de resolución de problemas. Lo cual según los resultados obtenidos es corrector ya que sin el empowerment no mejoraría la productividad de cada colaborador, no tendríamos ni sabríamos que tipo de líderes y los problemas seguirían sucediendo en lo cotidiano.

También Chilon y Ruiz (2011) en su tesis “Propuesta de un programa de clima organizacional para mejorar la productividad en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pomalca”

Al implementar un plan tomando como pilar principal a la comunicación asertiva mejoro la productividad de los colaboradores, ya que al tener una relación buena entre jefes y

subordinados, permitió que la comunicación fluya y que sientan la confianza necesaria para dar solución a los problemas cotidianos.

Lo cual comparado con los resultados obtenidos nos dice que la comunicación entre el nivel jerárquico es sumamente importante ya que crea confianza y seguridad en los colaboradores, fidelizándolos con la organización y por lo tanto incrementando su productividad.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que la productividad de los colaboradores en la distribuidora de consumo masivo sociedad anónima cerrada, antes de aplicar la estrategia Empowermen, se encontraban en niveles medios y bajos de productividad. Lo cual queda demostrado en la tabla 5 y/o grafico 2; en donde, se observa que, antes de aplicar estrategias de Empowerment a los trabajadores, el 63% se encontraron en niveles bajos de productividad en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada y el 37% en niveles medios.
2. La estrategia de empowerment permitió incrementar la productividad de los colaboradores en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada. La misma que puede evidenciarse en la tabla y/o figura 3; en donde, se observa que, la productividad de los Colaboradores en la Distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada; mediante el post test se encuentran en niveles medios (eficiencia en un 37%, eficacia en un 43.5% y efectividad en un

41.3%) y altos (eficiencia en un 63%, eficacia en un 56.5% y efectividad en un 58.7%)

3. Se concluyó que la productividad de los colaboradores en la distribuidora de consumo masivo sociedad anónima cerrada, después de aplicar la estrategia Empowermen; se encontraron en niveles medios y altos de productividad. Lo cual queda evidenciado en la tabla y/o figura 3; en donde, se observa que, la productividad de los Colaboradores en la Distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada, mediante el post test se encuentran en niveles medios (eficiencia en un 37%, eficacia en un 43.5% y efectividad en un 41.3%) y altos (eficiencia en un 63%, eficacia en un 56.5% y efectividad en un 58.7%)

4. Se logró verificar la efectividad del empowerment y el incremento de la productividad de los colaboradores en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada después de aplicar la estrategia. Lo cual, queda demostrado en la tabla 8 en donde, en ambos casos obtenemos una mejora en los post test respectivamente, lo cual significa que una vez aplicado el plan se evidenció resultados positivos en los colaboradores de la distribuidora de productos de consumo masivo. Teniendo una mejor efectividad y el crecimiento de la productividad. En consecuencia, la organización obtuvo una mayor rentabilidad.

VI. RECOMENDACIÓN

- Para Poder seguir mejorando aspectos en la distribuidora, también se puede aplicar un programa de reclutamiento de personal y así mismo tener un sistema de retención del personal. Ya que los colaboradores son el pilar esencial y principal de toda organización.

Por lo que si continuamos aplicando el plan estratégico para desarrollar habilidades competitivas gerenciales para incrementar la productividad en los colaboradores de la distribuidora de productos de consumo masivo S.A.C. y un plan de retención y reclutamiento de personal, la organización definitivamente mejorara y podrá perdurar en el tiempo como la mejor distribuidora del norte.

VII. REFERENCIAS

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*. Trujillo, Perú.

Álvarez (2012). *Influencia del talento humano y la gerencia en la empresa privada dentro la provincia de Satipo, periodo 2012-2017*. Satipo, Perú.

Alles, M. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.

Arroyo, R. (2012). *Habilidades Gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Behar, D, S. (2008). *Metodología de la investigación*. Capital Federal, Argentina: Editorial Shalom.

Castinaldo (2013). *Productividad laboral y protección social de las mypes en el sector comercio*. Chiclayo, Perú.

Celmi y Cruz (2012). *El empowerment y el desempeño laboral en los restaurantes turísticos*. Huaraz – Perú.

Chilon y Ruiz (2011). *Propuesta de un programa de clima organizacional para mejorar la productividad en los trabajadores de la municipalidad distrital*. Pimentel – Perú.

Chú y Sánchez (2014). *Propuesta de un plan de calidad del servicio para mejorar la productividad de la empresa Tortipan S.A.C*. Pimentel, Perú.

Fuentes (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Quetzaltenango, Guatemala.

Gestión (2016). *Exoneración de IGV a servicios de exportación*. Lima, Perú. Recuperado de: <http://gestion.pe/economia/mef-hemos-exonerado-igv-servicios-que-realmente-si-son-exportacion-2164023>

Gestión (2016) *Informalidad*. Lima, Perú. Recuperado de: <http://gestion.pe/economia/informalidad-como-enfrentarla-desde-mercado-capitales-2171565>

Gestión (2016) *Ley contra la comida chatarra*. Lima, Perú. Recuperado de: <http://gestion.pe/economia/ley-contra-comida-chatarra-minsa-elaborara-lista-negra-alimentos-y-bebidas-nocivas-salud-2166176>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education.

Hurtado y Toro (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Caracas, Venezuela: Editorial CEC.

INEI (2016) *Sector servicios*. Lima, Perú. Recuperado de:

<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-estadistico-del-sector-servicios-n-09-setiembre-2016.pdf>

IPE (2013). *Productividad laboral*. Lima, Perú: IPE. Recuperado de:

<http://www.ipe.org.pe/content/productividad-laboral>

Isaacson. W. (2011). *Steve Jobs la biografía*. Estados Unidos: Simon & Schuster.

Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Medianero, D. (2004). *Productividad Total: Teoría básica y métodos de medición*. Lima, Perú: Mercados & Norandina.

Niño, V. M. (2011). *Metodología de la investigación: diseño y ejecución*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Ortiz (2006). *Diccionario de metodología de la investigación científica*. Cuauhtémoc, México: Limusa.

Rivilla y Tayupanda (2014). *Análisis de factores que indican en la productividad laboral de empresas dedicadas a la producción y distribución de productos de consumo masivo en el distrito metropolitano de Quito*. Quito, Ecuador.

Ruiz J., Gonzales, E., Miñana, A.; Euiz, J.J., y Garcés de Marcilla, A. (2004) *Análisis del Riesgo en los establecimientos afectados del nivel inferior*. Murcia, España: Dirección General de Protección Civil y Emergencias. Ministerio del Interior Servicio de Publicaciones.

Sacchi, P. (2015). Especial EMA: Las diez empresas más admiradas del Perú. Diario Gestión. Recuperado de: <http://gestion.pe/empresas/especial-ema-diez-empresas-mas-admiradas-peru-2143868#comentarios>.

Suing (2013). *Empowerment y su relación con la productividad laboral en las micros y pequeñas empresas del centro comercial San Carlos*. Trujillo, Perú.

Trejo (2011). *Empowerment como herramienta gerencial en las oficinas contables del municipio Trujillo*. Trujillo, Venezuela.

VIII. ANEXOS

Encuesta Para la Variable Empowerment

La siguiente encuesta tiene como objetivo medir el nivel de empowerment en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada, para ello se utilizara las dimensiones de la variable empowerment, es por ello que lea correctamente la pregunta y responda con sinceridad.

I. En la primera parte realizaremos preguntas con la dimensión liderazgo lo cual nos permitirá saber el tipo de líder de cada colaborador.

1. ¿Habitualmente, las personas de mi entorno suelen aceptar y seguir mis ideas y opiniones?

Totalmente De Acuerdo De Acuerdo Ni Deacuerdo; Ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en Desacuerdo

2. ¿Mi trabajo es responsabilidad mía, y no suelo aceptar sugerencias de nadie con respecto a mis tareas?

Totalmente De Acuerdo De Acuerdo Ni Deacuerdo; Ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en Desacuerdo

3. ¿Me gusta escuchar a mis colaboradores y compañeros, y apoyarles en aquello que sea

Totalmente De Acuerdo De Acuerdo Ni De acuerdo; Ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en Desacuerdo

Necesario?

4. ¿Disfruto motivando a los que me rodean, y transmitiendo mis ganas de hacer, les

Totalmente De Acuerdo De Acuerdo Ni De acuerdo; Ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en Desacuerdo

expreso mi ilusión e interés por las cosas importantes?

5. ¿Cuándo tomo decisiones, pienso y reflexiono sobre los hechos y sus consecuencias? No

Totalmente De Acuerdo De Acuerdo Ni De acuerdo; Ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en Desacuerdo

me gusta actuar “en caliente”

II. La segunda parte, realizaremos preguntas con la dimensión confianza lo cual nos permitirá saber el nivel de confianza de cada colaborador.

6. ¿Me fío de lo que la gente habla de otros, sin haber investigado previamente?

Totalmente De Acuerdo De Acuerdo Ni De acuerdo; Ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en Desacuerdo

7. ¿Realizo actividades sin supervisión, y soy más productivo?

Totalmente De Acuerdo De Acuerdo Ni De acuerdo; Ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en Desacuerdo

8. ¿Considera usted que la empresa brinda información interna a todos sus colaboradores?

Totalmente De Acuerdo De Acuerdo Ni De acuerdo; Ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en Desacuerdo

9. ¿considera usted que deben mantenerlo al día sobre todos los cambios y decisiones

Totalmente De Acuerdo De Acuerdo Ni De acuerdo; Ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en Desacuerdo

organizacionales?

10. ¿Considera usted que al tener conocimiento de la información confidencial de la

Totalmente De Acuerdo De Acuerdo Ni De acuerdo; Ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en Desacuerdo

empresa, conlleva a tener más responsabilidades?

III. La tercera parte, realizaremos preguntas con la dimensión seguridad lo cual nos permitirá saber el nivel de seguridad e información de cada colaborador.

11. ¿Considera claro los objetivos de la empresa?

Totalmente De Acuerdo De Acuerdo Ni De acuerdo; Ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en Desacuerdo

12. ¿Está de acuerdo con las metas a corto y largo plazo de la organización?

Totalmente De Acuerdo De Acuerdo Ni De acuerdo; Ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en Desacuerdo

13. ¿Está de acuerdo que para cumplir los objetivos de la empresa, tenemos que cumplir la misión y visión de empresa?

Totalmente De Acuerdo De Acuerdo Ni De acuerdo; Ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en Desacuerdo

14. ¿Habitualmente termina de realizar sus labores del día, antes de la hora establecida?

Totalmente De Acuerdo De Acuerdo Ni De acuerdo; Ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en Desacuerdo

15. ¿se desempeña con normalidad, en distintos puestos, dentro del área al cual pertenece?

Totalmente De Acuerdo De Acuerdo Ni De acuerdo; Ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en Desacuerdo

IV. La Cuarta parte, realizaremos preguntas con la dimensión decisión lo cual nos permitirá saber el nivel de toma de decisiones de cada colaborador.

16. Cuando reconoces que existe un problema, ¿identificas las alternativas que existen para resolverlo?

Totalmente De Acuerdo De Acuerdo Ni De acuerdo; Ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en Desacuerdo

17. Cuando se suscita un problema en el trabajo soy el quien propone soluciones.

Totalmente De Acuerdo De Acuerdo Ni De acuerdo; Ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en Desacuerdo

18. ¿Analizas o estudias las consecuencias de cada alternativa?

Totalmente De Acuerdo De Acuerdo Ni De acuerdo; Ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en Desacuerdo

19. ¿Tengo claras mis metas y objetivos, cuando tomo una decisión?

Totalmente De Acuerdo De Acuerdo Ni De acuerdo; Ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en Desacuerdo

20. ¿Después de algún problema, me preocupo para que no vuelva a suceder?

Totalmente De Acuerdo De Acuerdo Ni De acuerdo; Ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en Desacuerdo

Guía de observación Para la Variable Productividad

La siguiente guía de observación tiene como objetivo medir el nivel de productividad en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada, para ello se utilizara las dimensiones de aquella variable las cuales son eficacia, eficiencia y efectividad.

Nombre: _____

Fecha: _____

N°	ASPECTOS A EVALUAR	BUENO	REGULAR	MALO	OBSERVACIONES
En la primera parte realizaremos preguntas lo cual nos permitirá saber el nivel de cada colaborador con respecto a la dimensión eficacia.					
1	El software de inventarios que utilizan en la organización es:				
2	El desempeño en la organización, gracias al software de inventarios existente es:				
En la segunda parte realizaremos preguntas lo cual nos permitirá saber el nivel de cada colaborador con respecto a la dimensión eficiencia.					
3	Los estándares de rotación de la mercadería que tiene la distribuidora son:				
4	El sector en el que desarrolla sus actividades los colaboradores, con respecto a la de los productos es:				
5	La capacitación dentro de un área con relación al desempeño de sus actividades es:				
6	Los estándares de preparación de mercadería que tiene la empresa				
En la tercera parte realizaremos preguntas lo cual nos permitirá saber el nivel de cada colaborador con respecto a la dimensión efectividad.					
7	Los recursos que posee el colaborador para realizar su trabajo o actividades diarias son:				
8	El sueldo o ingreso de los colaboradores se ve reflejado en la productividad:				
9	Los medios o formas de motivación de la organización son:				
10	El equilibrio entre la vida laboral y su vida personal de los colaboradores al trabajar en esta empresa es:				

Entrevista para medir la productividad

La entrevista está dirigida especialmente para el nivel administrativo de la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada, con el fin de poder adquirir información la cual nos permita determinar el nivel de productividad de los colaboradores de la organización.

Este instrumento forma parte del trabajo de investigación que llevo como título:

“EMPOWERMENT PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA, CHICLAYO 2016”.

Por lo cual les pedimos responder de manera objetiva y veras las siguientes interrogantes.

Nombre:

Cargo:

- I. ¿Cuál es el tiempo de entrega de un producto, después haber realizado el pedido?
¿los productos llegan en óptimas condiciones?

- II. ¿Cuánto es la cantidad de ventas en productos que la distribuidora realiza diariamente? ¿al finalizar el mes, se logra llegar a la meta pre establecida con respecto a las ventas?
- III. ¿de todos los clientes, cuanto es el porcentaje de reclamos que se realiza? ¿en cuánto tiempo se soluciona los reclamos de los clientes, o no son absueltos por la empresa?

Reporte de Entrevista:

La entrevista fue realizada al jefe de ventas el señor Marco Vildoza, en lo cual se pudo concluir:

Que el periodo de tiempo de entrega de un producto, después haber realizado el pedido es de 24 hora como máximo siempre y cuando el cliente haya depositado el dinero o haya conversado con su vendedor, teniendo como entrega productos de calidad y en buenas condiciones debido a la buena distribución de las unidades de reparto que cuentan, y de llegar algún producto en malas condiciones, es cambiado inmediatamente.

Por otro lado la cantidad de ventas es medida por la mercadería facturada en toneladas, lo cual es 30 toneladas diarias de nuestra mercadería, teniendo a la semana como meta 180 toneladas facturadas, lo cual es recompensado por llegar a cumplir esa meta a corto plazo.

Y para finalizar el porcentaje de reclamos es mínimo, manejando un 10% de reclamo y la mayoría de ellos es la descoordinación con los productos almacenados. Los inconvenientes se solucionan en un plazo máximo de una semana.

Diagnóstico:

Los problemas inician con la falta de capacitación que los colaboradores reflejan en la pregunta número 5 del cuestionario sobre productividad, teniendo dificultades en realizar las labores por falta de experiencia. Y es por ello que comenten muchos errores ya que no son capacitados y los colaboradores siguen realizando sus labores con falta de efectividad reflejando en la lentitud laboral.

En cuanto a la productividad los colaboradores no sienten que son recompensados equitativamente con respecto al sueldo que perciben, ya que sienten que realizan muchas actividades en su día cotidiano, lo cual podemos observar en la pregunta número 8 de la encuesta sobre productividad.

Pero también se debe a la falta de motivación que los trabajadores necesitan para poder sentirse mejor y tener un buen clima laboral permitiendo mejorar su productividad personal y por lo tanto conlleve a una mayor rentabilidad para la organización. Lo cual se observa en la pregunta número 9 de la encuesta de productividad.

Y en cuanto a la misión, visión y los objetivos no son claros para los colaboradores ya que no los conocen, y esto es un factor muy importante ya que los colaboradores no saben a dónde quiere llegar la organización, realizando sus actividades sin tener una meta clara. Definido en la pregunta número 11 de la encuesta de empowerment.

Tabla 9 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Actividades	Agosto	Setiembre			Octubre				Noviembre				Diciembre			
	Sem. 1	Se m. 2	S e m . 3	Se m. 4	Se m. 5	Se m. 6	Se m. 7	Se m. 8	Se m. 9	Se m. 10	Se m. 11	Se m. 12	Se m. 13	Se m. 14	Se m. 15	Sem. 16
1. Reunion de coordinación																
2. Presentación del esquema de proyecto de investigación.																
3. Asignación de los temas de investigación.																
4. Pautas para la búsqueda de información.																
5. Planteamiento del problema.																
6. Justificación, hipótesis y objetivos de investigación.																
7. Diseño, tipo y nivel de investigación.																
8. Variables, operacionalización.																
9. Presenta el diseño metodológico.																
10. Jornada de investigación N°1: Presentación del primer avance.																
11. Población y muestra.																
12. Técnicas e instrumentos de obtención de datos, métodos de análisis y aspectos administrativos. Designación del																

Encuesta Empowerment – Pre Test

Tabla 10 ¿Habitualmente, las personas de mi entorno suelen aceptar y seguir mis ideas y opiniones?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	20%
DE ACUERDO	15	33%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	11	23%
EN DESACUERDO	9	20%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	4%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración propia

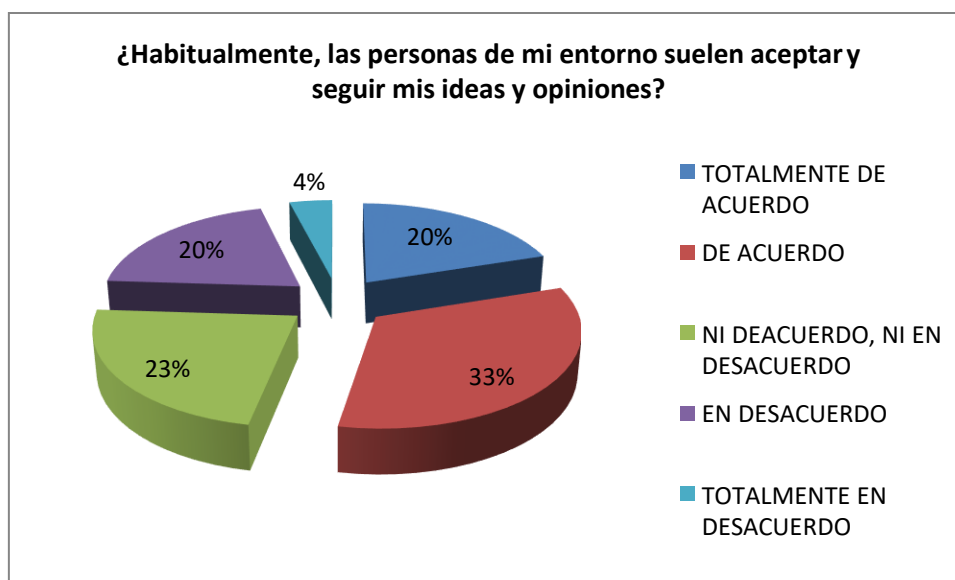


Figura 5 ¿Habitualmente, las personas de mi entorno suelen aceptar y seguir mis ideas y opiniones?

Fuente: Tabla N° 10

El 33% de los colaboradores están de acuerdo con respecto a que siguen sus ideas y opiniones en el trabajo y un 4% están totalmente en desacuerdo ya que no siguen sus ideas con habitualidad.

Tabla 11 ¿Mi trabajo es responsabilidad mía, y no suelo aceptar sugerencias de nadie con respecto a mis tareas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	4%
DE ACUERDO	10	22%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	10	22%
EN DESACUERDO	15	33%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	9	20%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

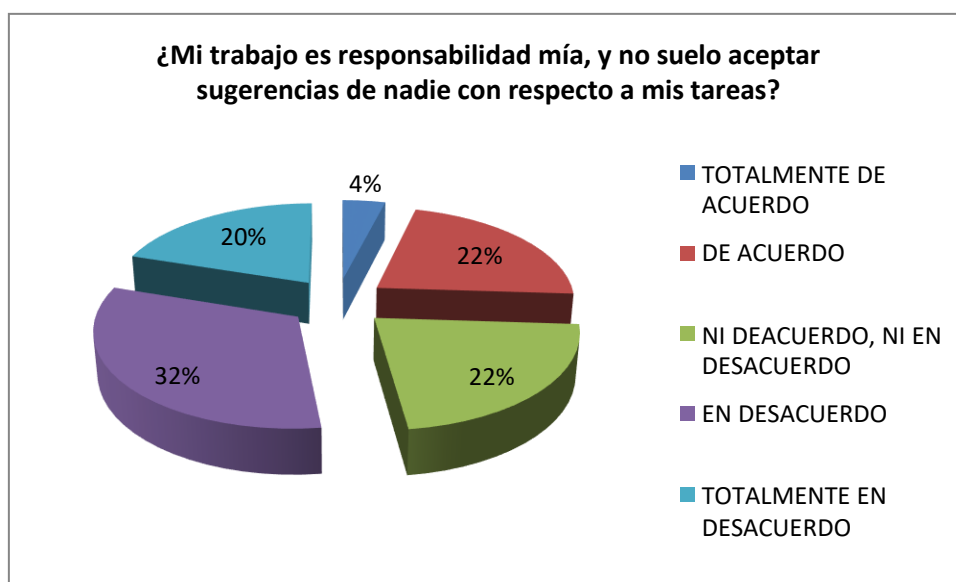


Figura 6 ¿Mi trabajo es responsabilidad mía, y no suelo aceptar sugerencias de nadie con respecto a mis tareas?

Fuente: Tabla N° 11

En la distribuidora el 32% de los trabajadores aceptan sugerencias de todos ya que pueden aprender y tener mejores resultados, pero el 4% de los colaboradores están totalmente en desacuerdo ya que piensan tener siempre la razón.

Tabla 12 ¿Me gusta escuchar a mis colaboradores y compañeros, y apoyarles en aquello que sea Necesario?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	15%
DE ACUERDO	14	30%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	12	26%
EN DESACUERDO	7	15%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	13%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

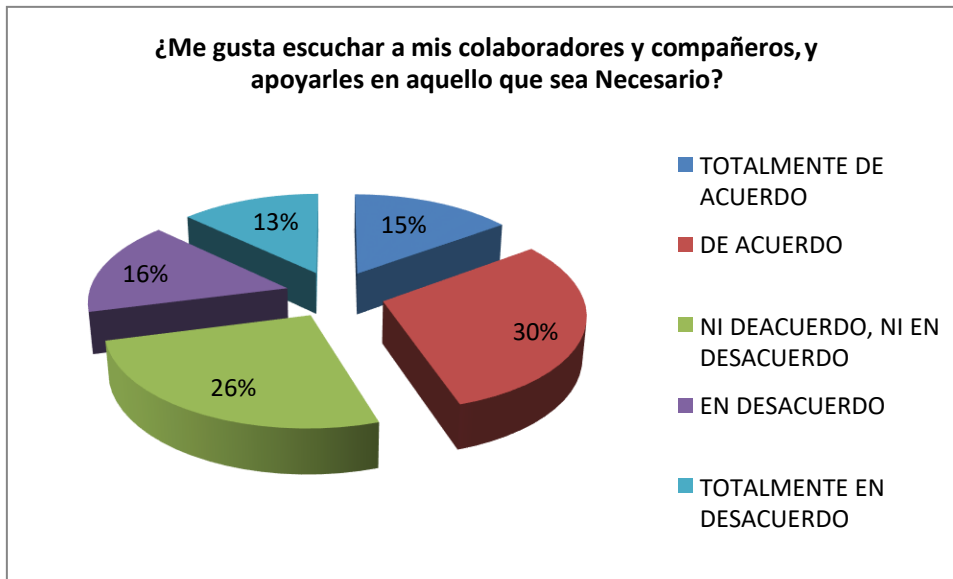


Figura 7 ¿Me gusta escuchar a mis colaboradores y compañeros, y apoyarles en aquello que sea Necesario?

Fuente: Tabla N° 12

Los trabajadores de la distribuidora en un 30% se encuentran de acuerdo con respecto a que existe un compañerismo en el trabajo, pero un 13% están totalmente en desacuerdo ya que denotan falta de trabajo en equipo.

Tabla 13 ¿Disfruto motivando a los que me rodean, y transmitiendo mis ganas de hacer, les expreso mi ilusión e interés por las cosas importantes?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	15%
DE ACUERDO	16	35%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	12	26%
EN DESACUERDO	9	20%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	4%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

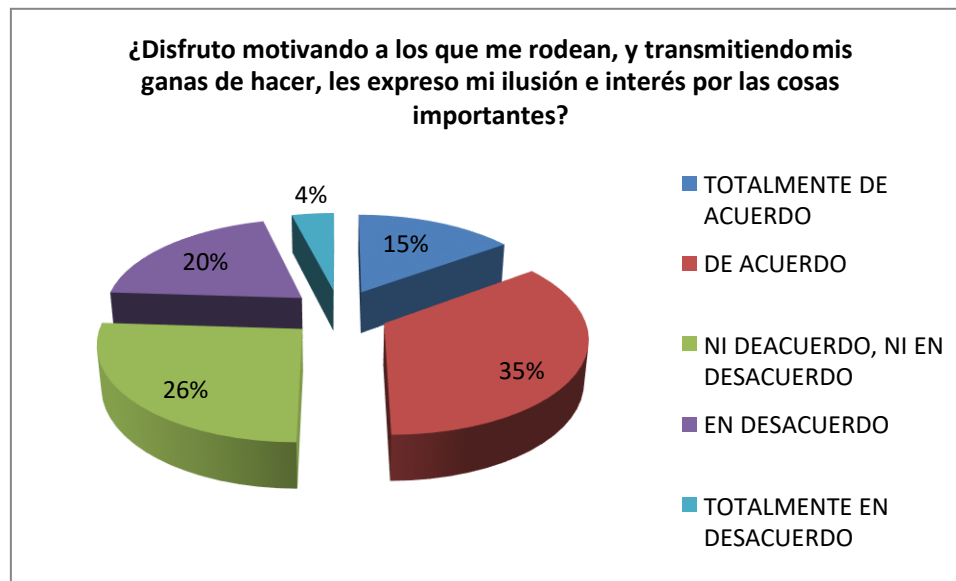


Figura 8 ¿Disfruto motivando a los que me rodean, y transmitiendo mis ganas de hacer, les expreso mi ilusión e interés por las cosas importantes?

Fuente: Tabla 13

El 35% de los trabajadores están de acuerdo con respecto a que en el trabajo les fascina motivar y transmitir buenas vibras para poder desarrollar bien las actividades, pero el 4% no es de su interés motivar a los demás.

Tabla 14 ¿Cuándo tomo decisiones, pienso y reflexiono sobre los hechos y sus consecuencias? No me gusta actuar “en caliente”

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	15%
DE ACUERDO	17	37%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	15	33%
EN DESACUERDO	5	11%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	4%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

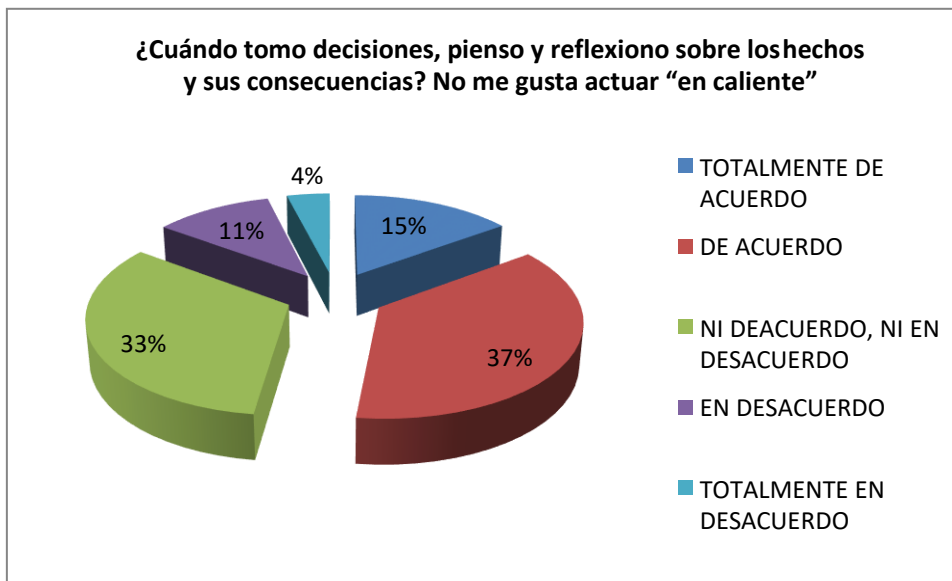


Figura 9 ¿Cuándo tomo decisiones, pienso y reflexiono sobre los hechos y sus consecuencias? No me gusta actuar “en caliente”

Fuente: Tabla 14

Antes de actuar siempre reflexiono en las consecuencias, esa fue la respuesta del 37% de los colaboradores, y por el contrario el 4% actúa del momento, sin reflexionar en los problemas que puede ocasionar.

Tabla 15 ¿Me fío de lo que la gente habla de otros, sin haber investigado previamente?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
DE ACUERDO	14	30%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	9	20%
EN DESACUERDO	13	28%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	22%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

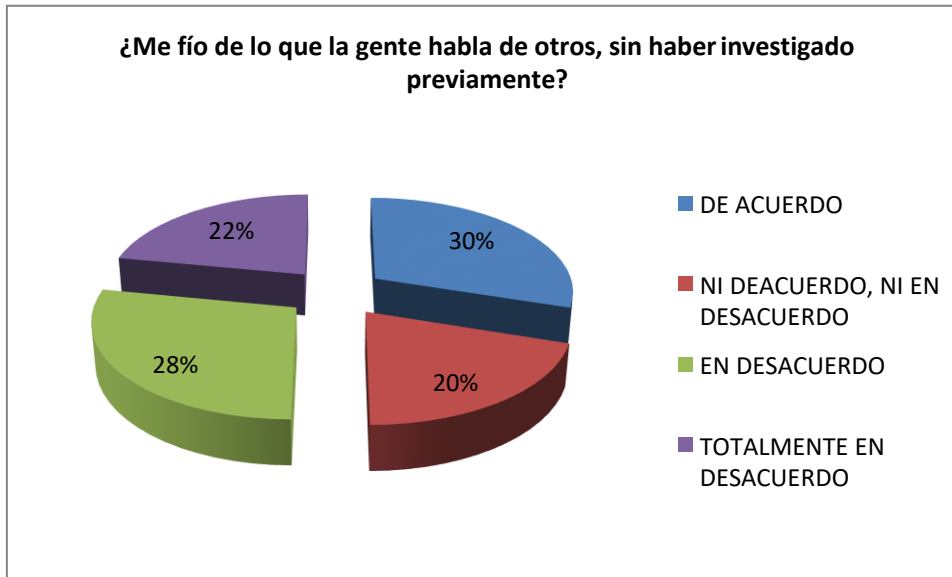


Figura 10 ¿Me fío de lo que la gente habla de otros, sin haber investigado previamente?

Fuente: Tabla N° 15

En el trabajo los colaboradores no se fían de lo que los demás hablan, primero investigan y luego actúan evidenciando en un 28% de los trabajadores, pero un 20% no tienen cuidado en este aspecto por lo que no están de acuerdo, ni en desacuerdo

Tabla 16 ¿Realizo actividades sin supervisión, y soy más productivo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	17%
DE ACUERDO	17	37%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	10	22%
EN DESACUERDO	7	15%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	9%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

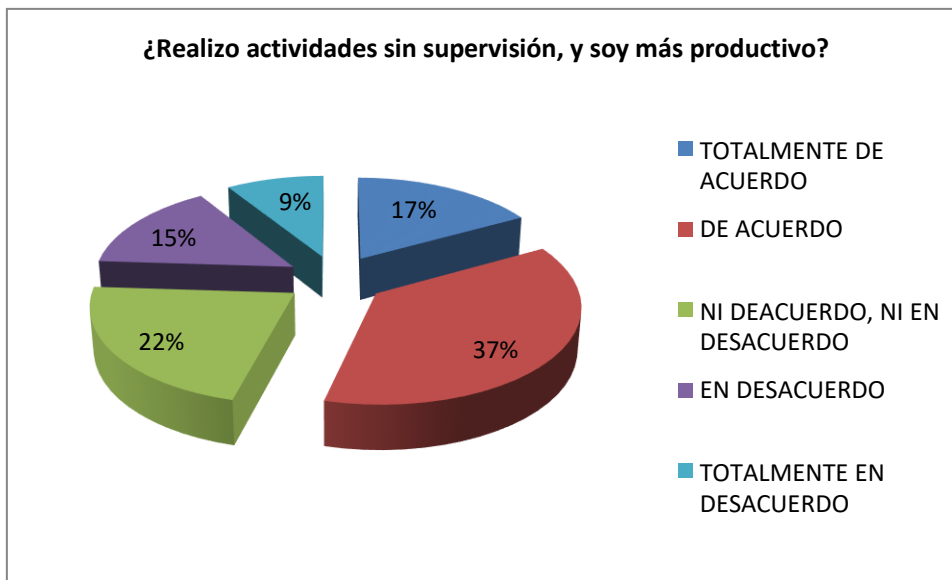


Figura 11 ¿Realizo actividades sin supervisión, y soy más productivo?

Fuente: Tabla N° 16

Las actividades que los trabajadores realizan sin supervisión de alguien, tienen como resultado positivo lo cual lo respalda el 37% de los colaboradores y un 9% necesita que alguien los esté supervisando para que puedan desarrollar sus actividades eficientemente.

Tabla 17 ¿Considera usted que la empresa brinda información interna a todos sus colaboradores?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	4%
DE ACUERDO	12	26%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	10	22%
EN DESACUERDO	11	24%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	11	24%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

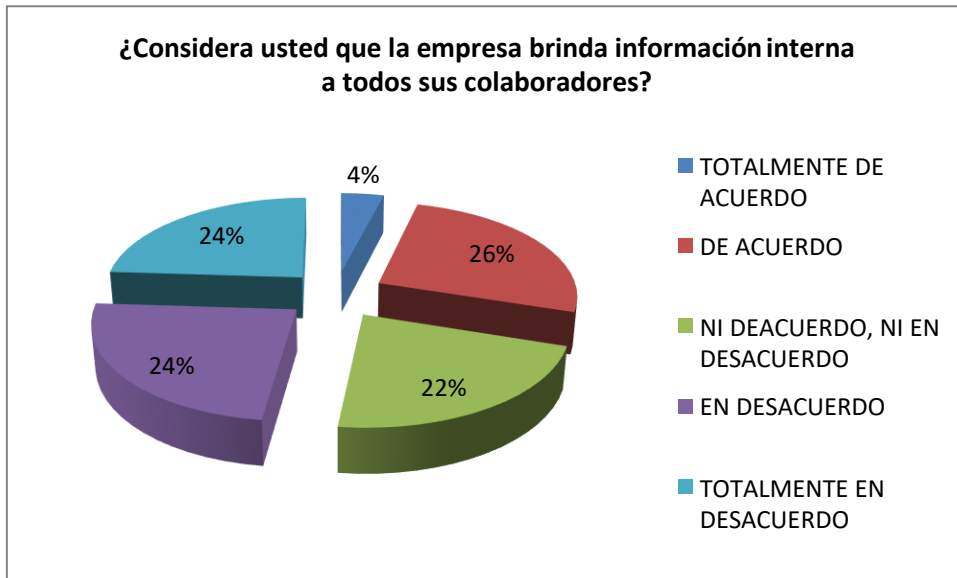


Figura 12 ¿Considera usted que la empresa brinda información interna a todos sus colaboradores?

Fuente: Tabla N° 17

La organización si brinda información interna esa fue la respuesta del 26% de los trabajadores, pero un 4% respondió que no lo hacían ya que era de suma reserva, y solo lo podían saber la gerencia de la organización.

Tabla 18 ¿Considera usted que deben mantenerlo al día sobre todos los cambios y decisiones organizacionales?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	13	28%
DE ACUERDO	16	35%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	9	20%
EN DESACUERDO	3	7%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	11%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

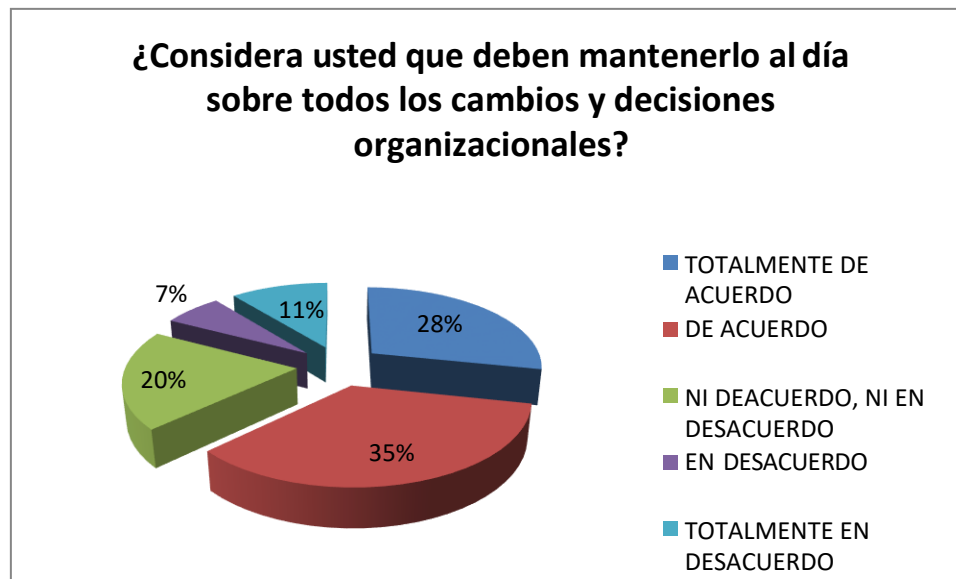


Figura 13 ¿Considera usted que deben mantenerlo al día sobre todos los cambios y decisiones organizacionales?

Fuente: Tabla N° 18

El 35% de los colaboradores se encuentran de acuerdo con respecto a que deben mantenerlos informados de todos los cambios organizacionales y el 11% se encuentran totalmente en desacuerdo, por lo que la mayoría de los trabajadores plasmaron que deberían estar informados para poder realizar mucho mejor sus actividades y saber las metas que tiene o ya cambio la organización.

Tabla 19 ¿Considera usted que al tener conocimiento de la información confidencial de la empresa, conlleva a tener más responsabilidades?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	15%
DE ACUERDO	11	24%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	10	22%
EN DESACUERDO	5	11%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	13	28%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

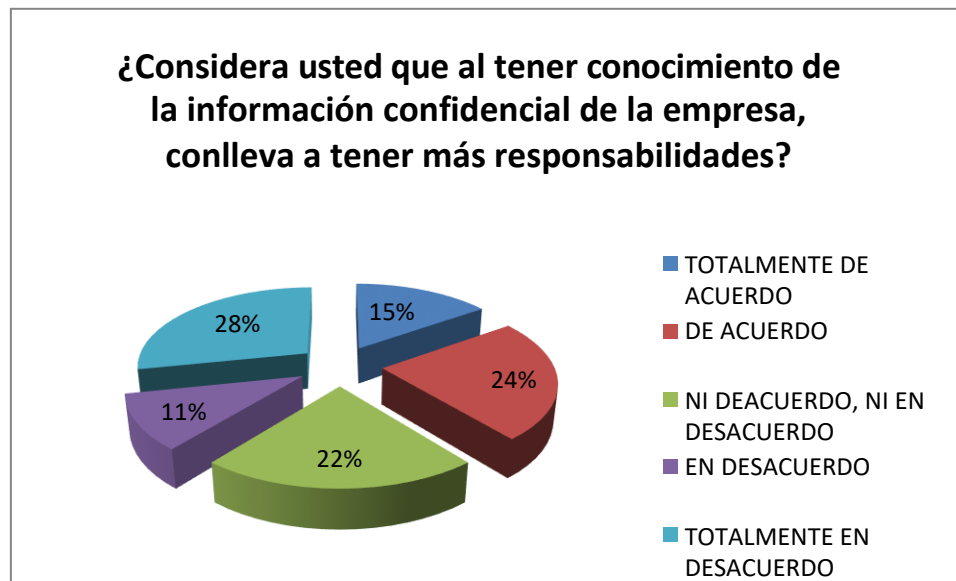


Figura 14 ¿Considera usted que al tener conocimiento de la información confidencial de la empresa, conlleva a tener más responsabilidades?

Fuente: Tabla N° 19

El 24% de los colaboradores se encuentra de acuerdo con respecto a tener conocimiento de la información confidencial de la organización, pero el 11% se encuentra totalmente en desacuerdo. Ya que al tener conocimiento de aquella información demanda de más fidelización por parte de los colaboradores hacia la empresa.

Tabla 20 ¿Considera claro los objetivos de la empresa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
DE ACUERDO	10	22%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	9	20%
EN DESACUERDO	20	43%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	7	15%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

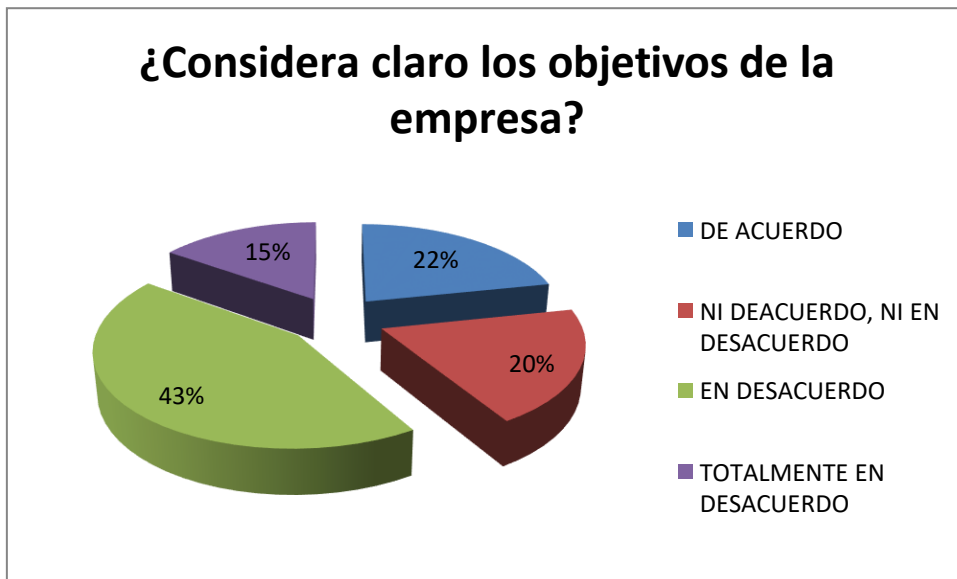


Figura 15 ¿Considera claro los objetivos de la empresa?

Fuente: Tabla N° 20

De los trabajadores de la distribuidora el 43% se encuentra en desacuerdo con respecto a la claridad de los objetivos y el 15% se encuentra totalmente en desacuerdo, teniendo un problema ya que los colaboradores no saben a dónde llegar, sus metas. Lo cual perjudica en el desempeño de cada uno de los trabajadores plasmándose en la disminución

Tabla 21 ¿Está de acuerdo con las metas a corto y largo plazo de la organización?

Alternativas	Frecuencia	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	15%
DE ACUERDO	9	20%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	5	11%
EN DESACUERDO	18	39%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	7	15%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

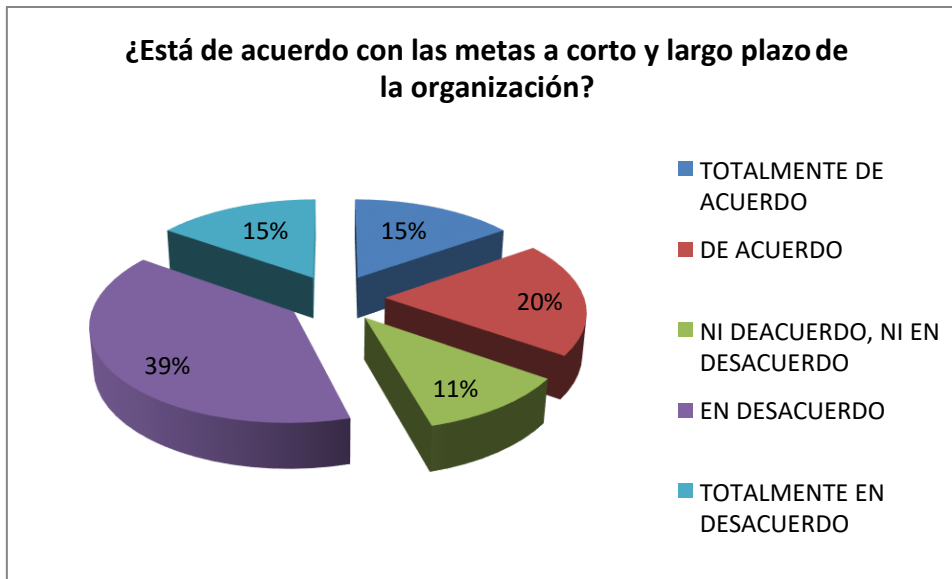


Figura 16 ¿Está de acuerdo con las metas a corto y largo plazo de la organización?

Fuente: Tabla N° 21

La mayoría de los trabajadores de la distribuidora se encuentran en desacuerdo conllevando a un 39% del total y el 11% no tienen claro las metas de la organización.

Por lo que la empresa no han establecido claramente las metas a corto y largo plazo permitiendo que los trabajadores no estén alineados a un solo fin en común.

Tabla 22 ¿Está de acuerdo que para cumplir los objetivos de la empresa, tenemos que cumplir la misión y visión de empresa?

Alternativas	Frecuencia	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	15%
DE ACUERDO	13	28%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	8	17%
EN DESACUERDO	7	15%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	11	24%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

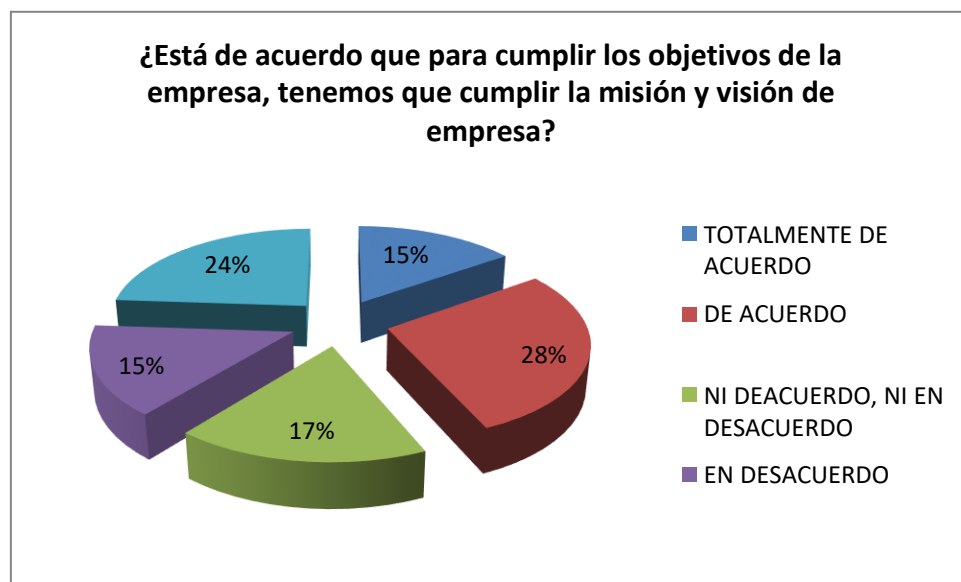


Figura 17 ¿Está de acuerdo que para cumplir los objetivos de la empresa, tenemos que cumplir la misión y visión de empresa?

Fuente: Tabla N° 22

El 28% de los colaboradores de la distribuidora está de acuerdo con respecto de cumplir la misión y visión de la organización, pero el 15% no piensa igual debido a que no conocen cual es la misión y visión de la empresa.

Tabla 23 ¿Habitualmente termina de realizar sus labores del día, antes de la hora establecida?

Alternativas	Frecuencia	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	24%
DE ACUERDO	17	37%
EN DESACUERDO	12	26%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	13%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

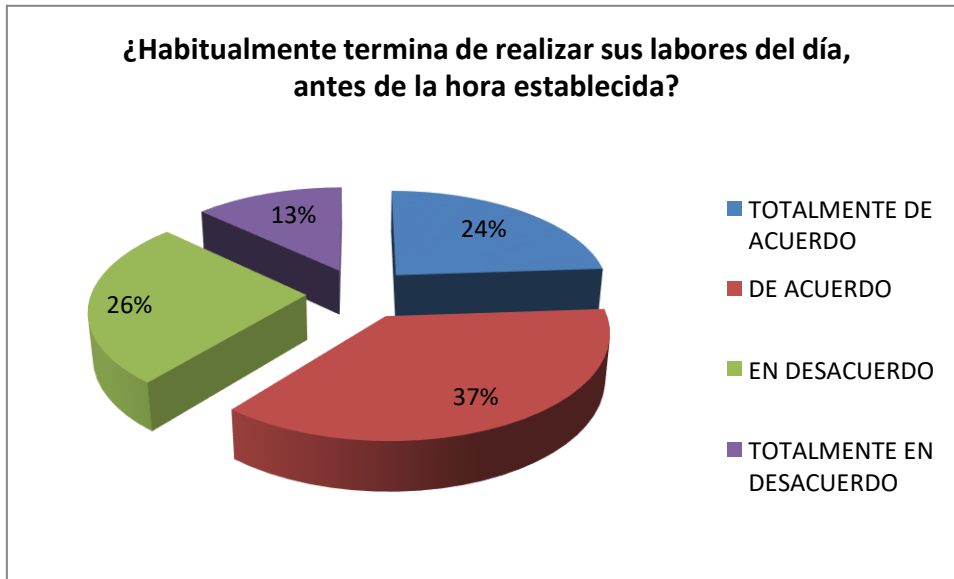


Figura 18 ¿Habitualmente termina de realizar sus labores del día, antes de la hora establecida?

Fuente: Tabla N° 23

El 37% de los trabajadores de la distribuidora habitualmente terminan sus actividades antes de la hora establecida, pero por el contrario contamos con el 13% que requieren de mucho más tiempo para terminar sus actividades diarias, debido a la falta de capacitación, lo cual no les permite que mejoren su productividad.

Tabla 24 ¿Se desempeña con normalidad, en distintos puestos, dentro del área al cual pertenece?

Alternativas	Frecuencia	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	4%
DE ACUERDO	18	39%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	10	22%
EN DESACUERDO	8	17%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	8	17%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

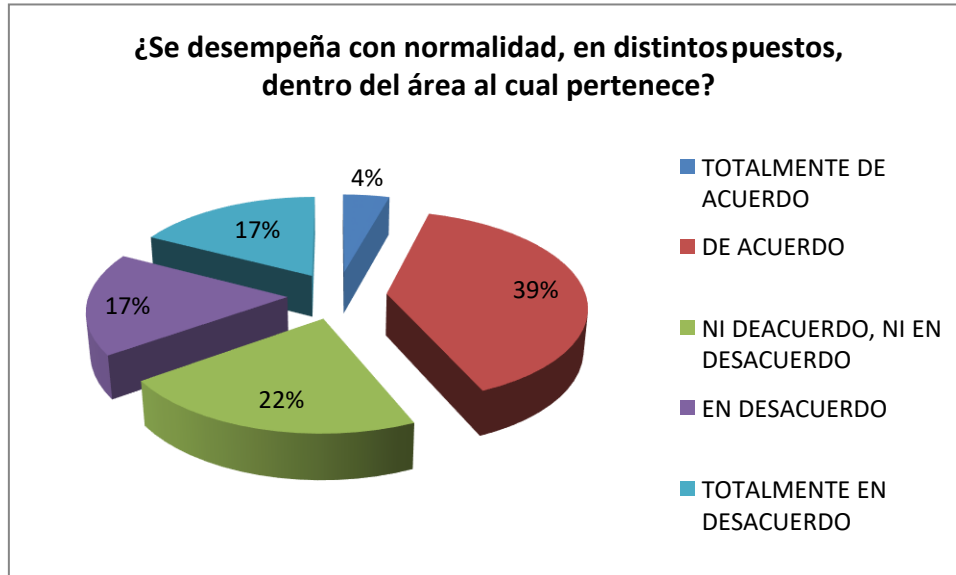


Figura 19 ¿Se desempeña con normalidad, en distintos puestos, dentro del área al cual pertenece?

Fuente: Tabla N° 24

El 39% de los colaboradores está de acuerdo con respecto a cambiar de puestos de trabajo y el 4% se encuentra totalmente de acuerdo, por lo que los colaboradores pueden desarrollar distintas actividades en distintos puestos.

Tabla 25 Cuando reconoces que existe un problema, ¿identificas las alternativas que existen para resolverlo?

Alternativas	Frecuencia	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	24%
DE ACUERDO	18	39%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	2	4%
EN DESACUERDO	10	22%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	11%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

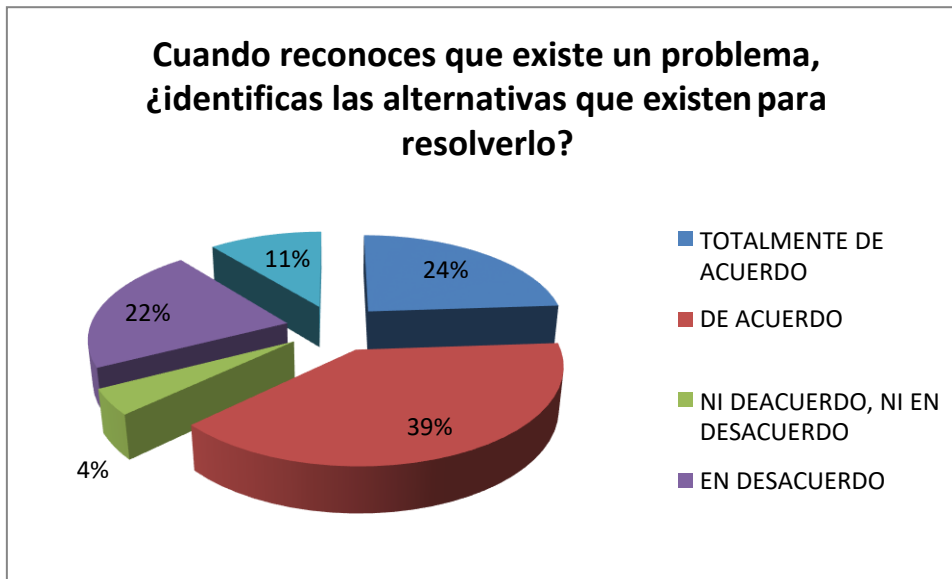


Figura 20 Cuando reconoces que existe un problema, ¿identificas las alternativas que existen para resolverlo?

Fuente: Tabla N° 25

Una vez identificado el problema, brindas varias posibles soluciones para aquel inconveniente, por lo que el 39% se encuentra de acuerdo y el 11% totalmente de acuerdo, teniendo un resultado positivo y de aceptación del 50%.

Tabla 26 Cuando se suscita un problema en el trabajo soy el quien propone soluciones

Alternativas	Frecuencia	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	17%
DE ACUERDO	19	41%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	5	11%
EN DESACUERDO	6	13%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	8	17%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

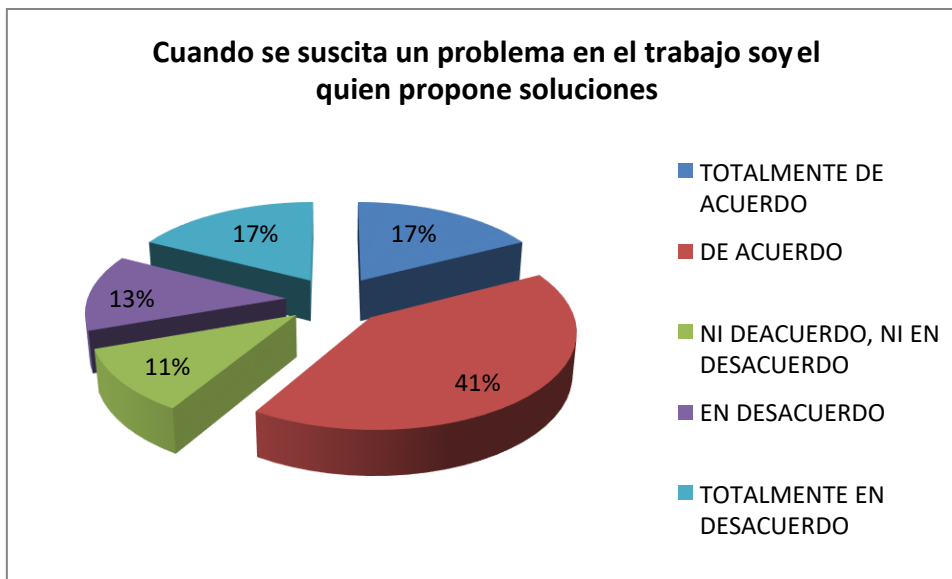


Figura 21 Cuando se suscita un problema en el trabajo soy el quien propone soluciones

Fuente: Tabla N° 26

El 41% de los colaboradores se encuentran de acuerdo con respecto a que son las personas que dan soluciones cuando se presenta un problema y el 13% se encuentra en desacuerdo, debido a que aún existe un porcentaje mínimo de trabajadores que necesitan desarrollar sus habilidades de liderazgo.

Tabla 27 ¿Analizas o estudias las consecuencias de cada alternativa?

Alternativas	Frecuencia	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	20%
DE ACUERDO	19	41%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	8	17%
EN DESACUERDO	5	11%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	11%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

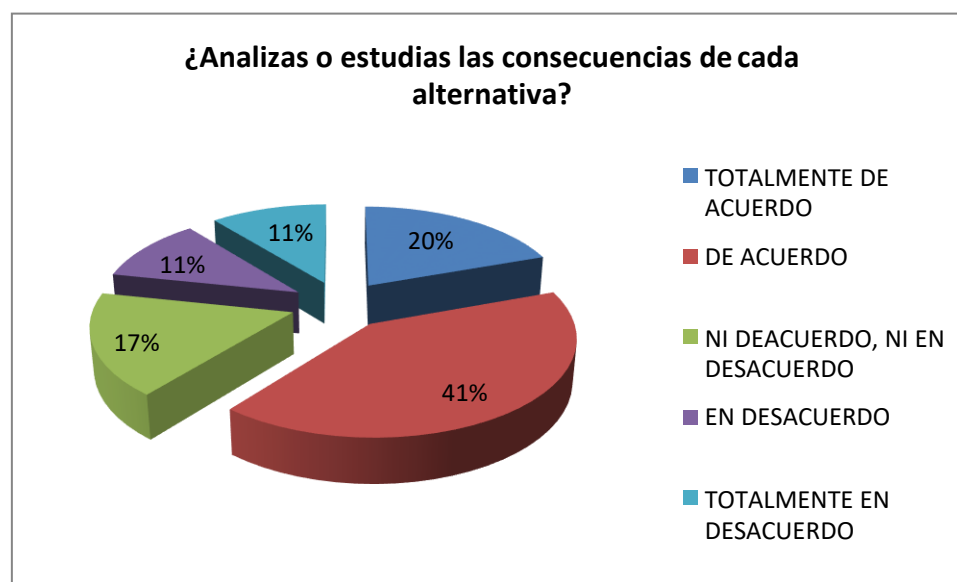


Figura 22 ¿Analizas o estudias las consecuencias de cada alternativa?

Fuente: Tabla N° 27

El 41% de los trabajadores antes de tomar una decisión analizan las consecuencias y el 11% está totalmente en desacuerdo ya que toman una decisión sin haber analizado las demás opciones.

Tabla 28 ¿Tengo claras mis metas y objetivos, cuando tomo una decisión?

Alternativas	Frecuencia	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	14	30%
DE ACUERDO	16	35%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	4	9%
EN DESACUERDO	5	11%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	7	15%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

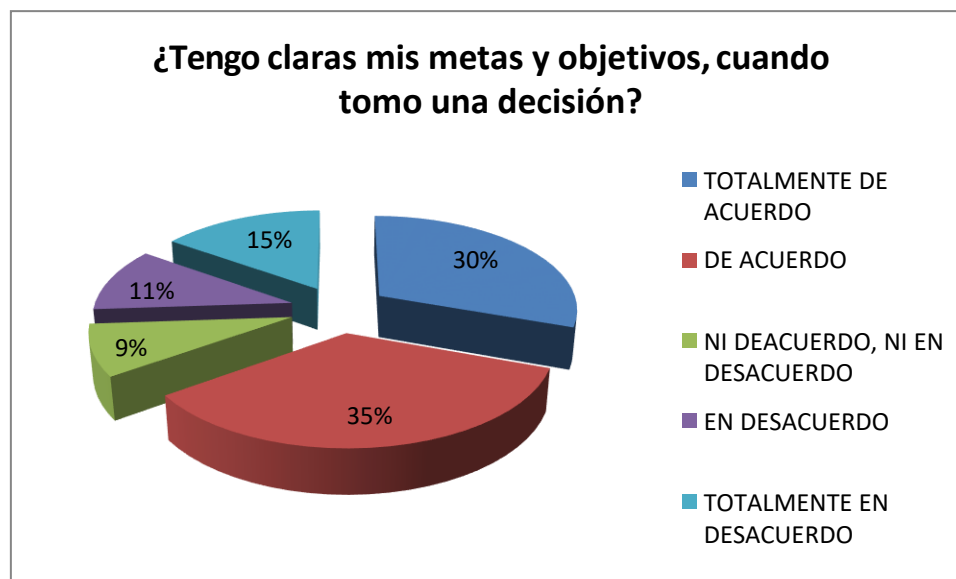


Figura 23 ¿Tengo claras mis metas y objetivos, cuando tomo una decisión?

Fuente: Tabla N° 28

Del total de los encuestados el 35% de los colaboradores se encuentran de acuerdo y el 11% se encuentra en desacuerdo, por lo que la mayoría de los colaboradores tienen clara sus metas y son responsables de las decisiones que toman, lo cual favorece a la organización.

Tabla 29 ¿Después de algún problema, me preocupo para que no vuelva a suceder?

Alternativas	Frecuencia	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	22%
DE ACUERDO	14	30%
NI DEACUERDO, NI EN	8	17%
DESACUERDO		
EN DESACUERDO	9	20%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	11%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

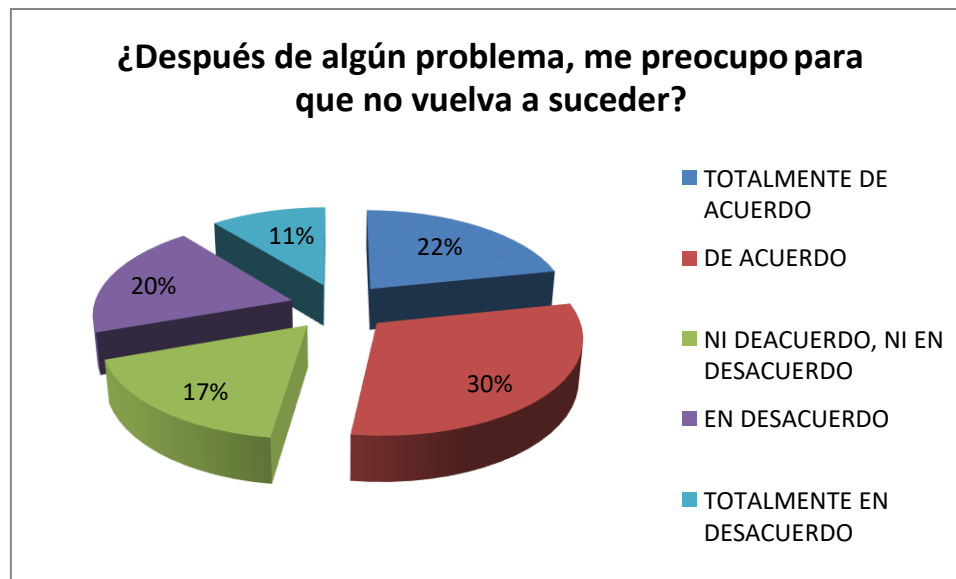


Figura 24 ¿Después de algún problema, me preocupo para que no vuelva a suceder?

Fuente: Tabla N° 29

El 30% de la población encuestada se encuentra de acuerdo con respecto a que busca soluciones a los problemas para que no vuelvan a suceder, pero también existe un 11% de colaboradores que están totalmente en desacuerdo, por lo que contamos con la mayoría de los trabajadores que ayudan a obtener soluciones después de haber pasado un problema, para que así no vuelva a suceder.

RESULTADOS FINALES

Encuesta Empowerment post test

Tabla 30 ¿Habitualmente, las personas de mi entorno suelen aceptar y seguir mis ideas y opiniones?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	24%
DE ACUERDO	22	48%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	9	20%
EN DESACUERDO	4	9%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

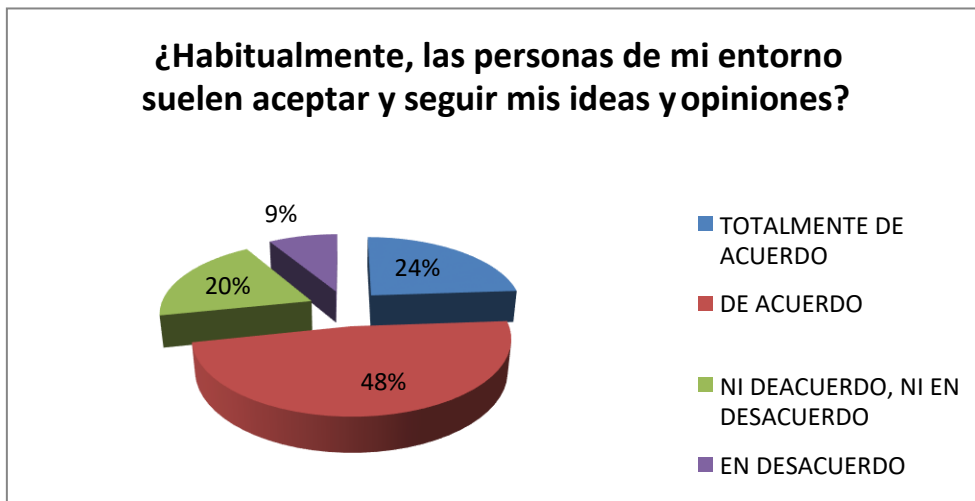


Figura 25 ¿Habitualmente, las personas de mi entorno suelen aceptar y seguir mis ideas y opiniones?

Fuente: Tabla N° 30

Los resultados fueron positivos ya que el 48% de los trabajadores descubrieron su liderazgo pero el 9% se encuentra en desacuerdo, lo cual permitirá darle responsabilidades dependiendo a su tipo de liderazgo y nivel de compromiso.

Tabla 31 ¿Mi trabajo es responsabilidad mía, y no suelo aceptar sugerencias de nadie con respecto a mis tareas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	15%
DE ACUERDO	14	30%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	9	20%
EN DESACUERDO	11	24%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	11%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

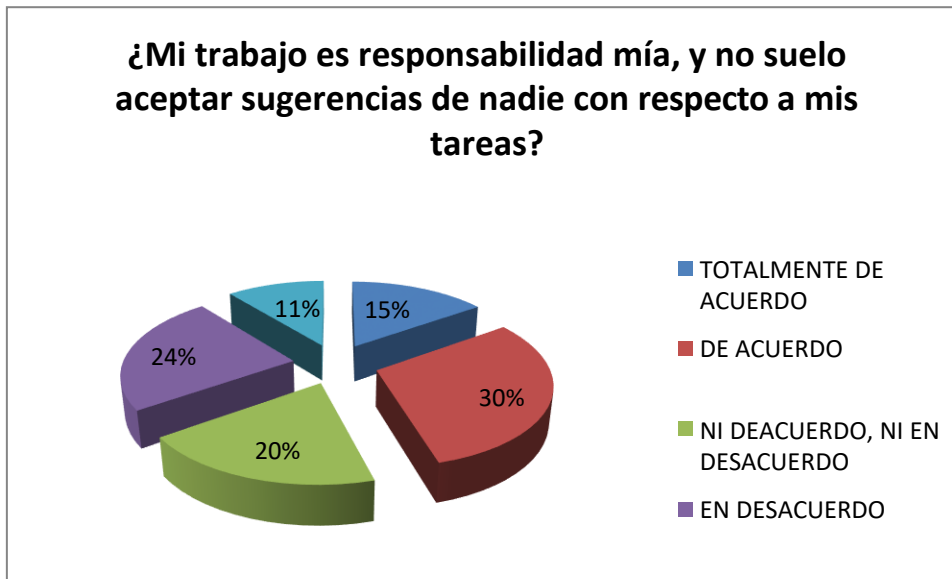


Figura 26 ¿Mi trabajo es responsabilidad mía, y no suelo aceptar sugerencias de nadie con respecto a mis tareas?

Fuente: Tabla N° 31

El 30% de los trabajadores es responsable de su trabajo pero así mismo no aceptan sugerencias de los compañeros, y el 11% está totalmente de acuerdo teniendo muy en claro sus responsabilidades.

Tabla 32 ¿Me gusta escuchar a mis colaboradores y compañeros, y apoyarles en aquello que sea Necesario?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	24%
DE ACUERDO	19	41%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	5	11%
EN DESACUERDO	7	15%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	9%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

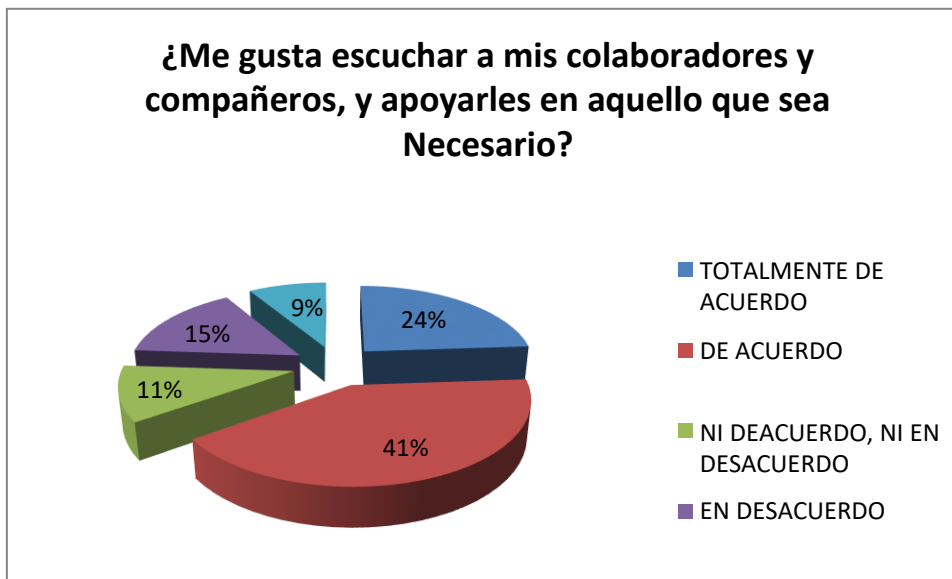


Figura 27 ¿Me gusta escuchar a mis colaboradores y compañeros, y apoyarles en aquello que sea Necesario?

Fuente: Tabla N° 32

La mayoría de los colaboradores de la distribuidora practican el compañerismo, el trabajo en equipo por lo cual el 41% está de acuerdo, y un 9% está totalmente de acuerdo con las prácticas de esta estrategia, lo cual permite llevar direccionado a todos a un solo fin.

Tabla 33 ¿Disfruto motivando a los que me rodean, y transmitiendo mis ganas de hacer, les expreso mi ilusión e interés por las cosas importantes?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	13	28%
DE ACUERDO	20	43%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	7	15%
EN DESACUERDO	4	9%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	4%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

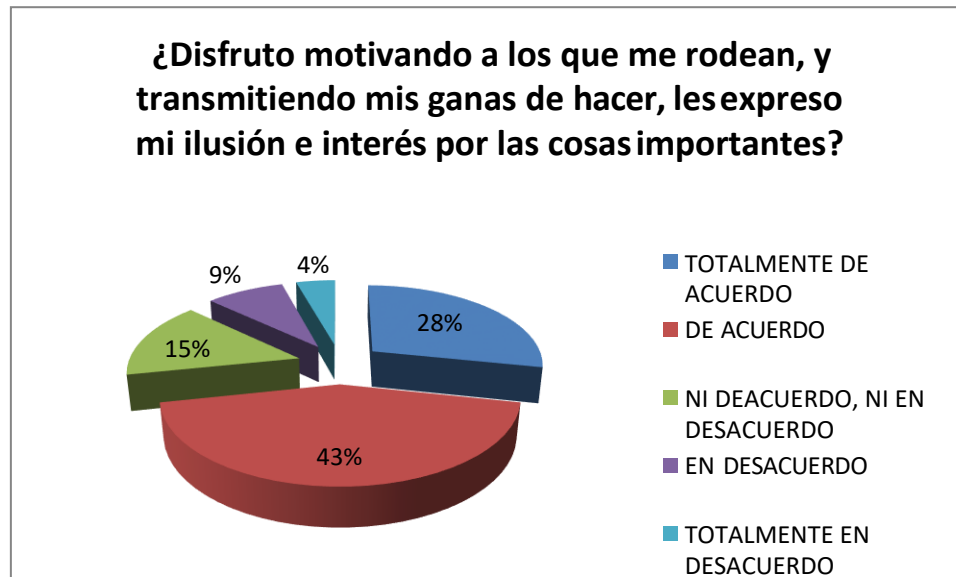


Figura 28 ¿Disfruto motivando a los que me rodean, y transmitiendo mis ganas de hacer, les expreso mi ilusión e interés por las cosas importantes?

Fuente: Tabla N° 33

El 43% disfruta motivando a sus demás compañeros y un 4% está totalmente en desacuerdo, ya que no practican el liderazgo y por lo tanto no pueden desenvolverse con naturalidad hacia las demás personas.

Tabla 34 ¿Cuándo tomo decisiones, pienso y reflexiono sobre los hechos y sus consecuencias? No me gusta actuar “en caliente”

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	12	26%
DE ACUERDO	22	48%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	7	15%
EN DESACUERDO	4	9%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	2%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

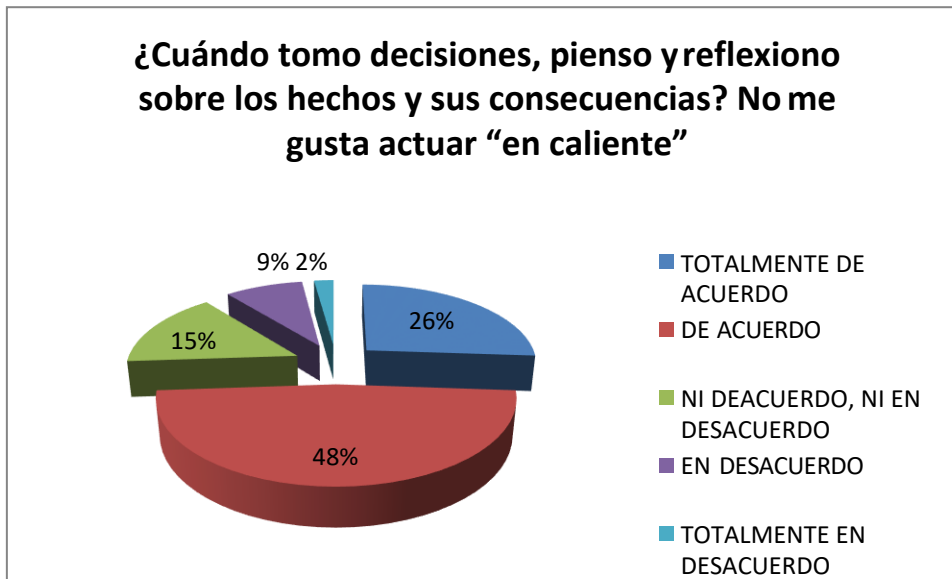


Figura 29 ¿Cuándo tomo decisiones, pienso y reflexiono sobre los hechos y sus consecuencias? No me gusta actuar “en caliente”

Fuente: Tabla N° 34

Definitivamente, ya que el 48% se encuentra de acuerdo y un 2% totalmente en desacuerdo, nos permitirá que la mayoría de los colaboradores puedan tomar mejores decisiones, previamente analizando las consecuencias de aquellas.

Tabla 35 ¿Me fío de lo que la gente habla de otros, sin haber investigado previamente?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
DE ACUERDO	18	39%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	2	4%
EN DESACUERDO	13	28%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	13	28%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia



Figura 30 ¿Me fío de lo que la gente habla de otros, sin haber investigado previamente?

Fuente: Tabla N° 35

El 39% de los colaboradores se deja llevar de lo que los demás compañeros comentan sin haber investigado primero, y por el contrario 56% primero escucha las versiones de ambos y luego llega a una conclusión más clara de la discusión.

Tabla 36 ¿Realizo actividades sin supervisión, y soy más productivo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	22%
DE ACUERDO	20	43%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	3	7%
EN DESACUERDO	7	15%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	13%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia



Figura 31 ¿Realizo actividades sin supervisión, y soy más productivo?

Fuente: Tabla N° 36

El 65% de los colaboradores de la distribuidora trabajan y realizan sus actividades más eficiente y productivamente sin la supervisión de nadie y un 15% necesita de la supervisión de alguien para poder realizar sus actividades óptimamente por lo que la herramienta gerencial del empowerment se podrá utilizar mediante la delegación del poder.

Tabla 37 ¿Considera usted que la empresa brinda información interna a todos sus colaboradores?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	4%
DE ACUERDO	17	37%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	2	4%
EN DESACUERDO	13	28%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	12	26%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

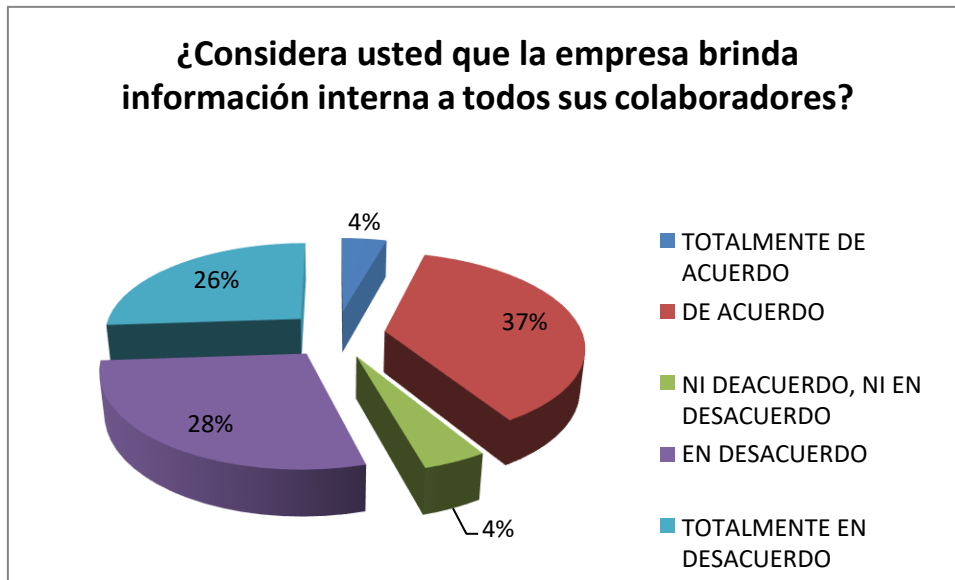


Figura 32 ¿Considera usted que la empresa brinda información interna a todos sus colaboradores?

Fuente: Tabla N° 37

El 54% de los trabajadores expresan que la empresa no brinda información interna a ellos y el 39% expresa que la información interna si es brindada por la organización, y por lo tanto al brindar información la empresa genera mayor compromiso por parte de los colaboradores.

Tabla 38 ¿Considera usted que deben mantenerlo al día sobre todos los cambios y decisiones organizacionales?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	14	30%
DE ACUERDO	20	43%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	3	7%
EN DESACUERDO	4	9%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	11%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

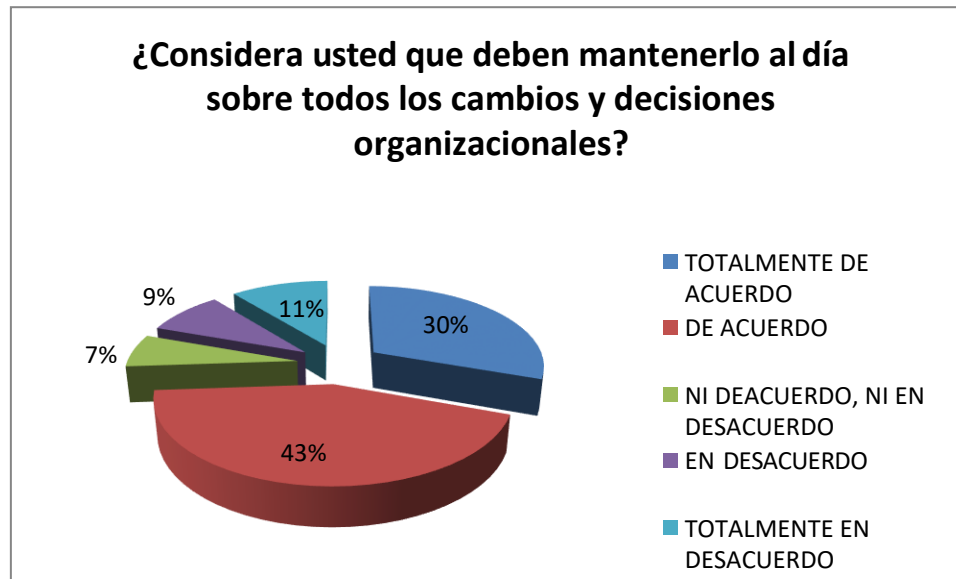


Figura 33 ¿Considera usted que deben mantenerlo al día sobre todos los cambios y decisiones organizacionales?

Fuente: Tabla N° 38

El 73% de los trabajadores consideran que les deben informar de todos los cambios existentes en la organización pero el 20% considera que no debe informar la empresa sobre todos los cambios existentes. Por lo que al informar a sus colaboradores sobre los cambios, permitirán fidelizarlos ya que sentirán que son parte importante en la empresa.

Tabla 39 ¿Considera usted que al tener conocimiento de la información confidencial de la empresa, conlleva a tener más responsabilidades?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	12	26%
DE ACUERDO	14	30%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	1	2%
EN DESACUERDO	6	13%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	13	28%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

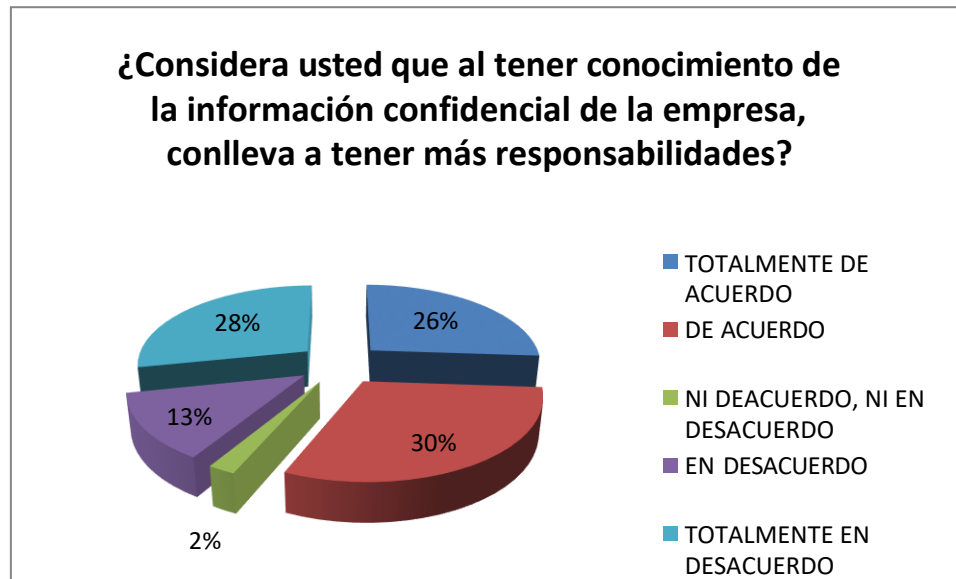


Figura 34 ¿Considera usted que al tener conocimiento de la información confidencial de la empresa, conlleva a tener más responsabilidades?

Fuente: Tabla N° 39

En la distribuidora el 56% consideran que si conlleva a tener más responsabilidad, si es que les brindan la información confidencial y el 31% no desea saber la información confidencial ya que no quieren más responsabilidades. Por lo que la organización debe brindarles la información para crear compromiso en cada uno de ellos y así puedan desarrollar sus actividades más eficientemente

Tabla 40 ¿Considera claro los objetivos de la empresa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	15%
DE ACUERDO	24	52%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	1	2%
EN DESACUERDO	13	28%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	2%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

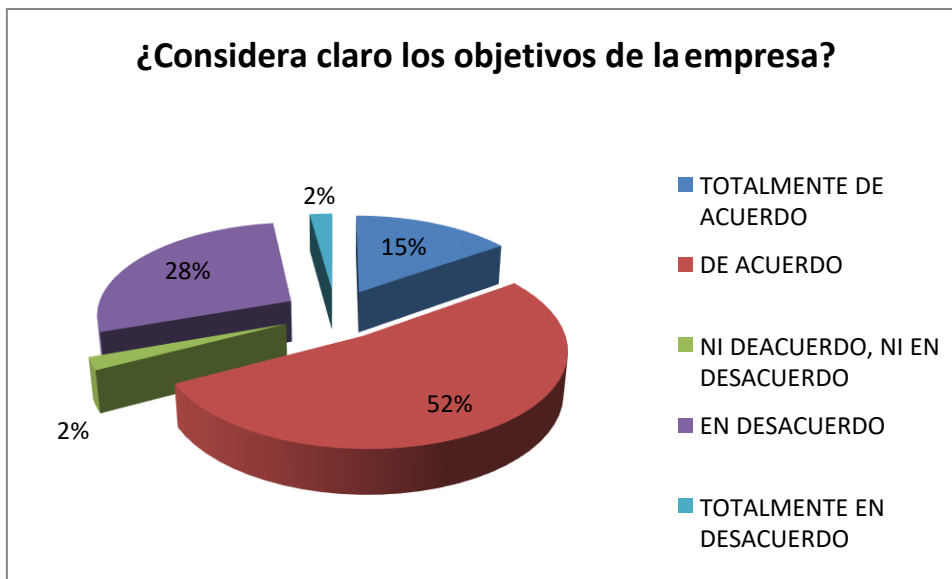


Figura 35 ¿Considera claro los objetivos de la empresa?

Fuente: Tabla N° 40

El 67% de los trabajadores considera claro los objetivos de la organización y un 30% no considera claro los objetivos, ya que la empresa cuenta con sus objetivos generales y específicos plasmados en el interior de ella. por lo que también es practicado cotidianamente.

Tabla 41 ¿Está de acuerdo con las metas a corto y largo plazo de la organización?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	14	30%
DE ACUERDO	19	41%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	4	9%
EN DESACUERDO	7	15%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	4%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

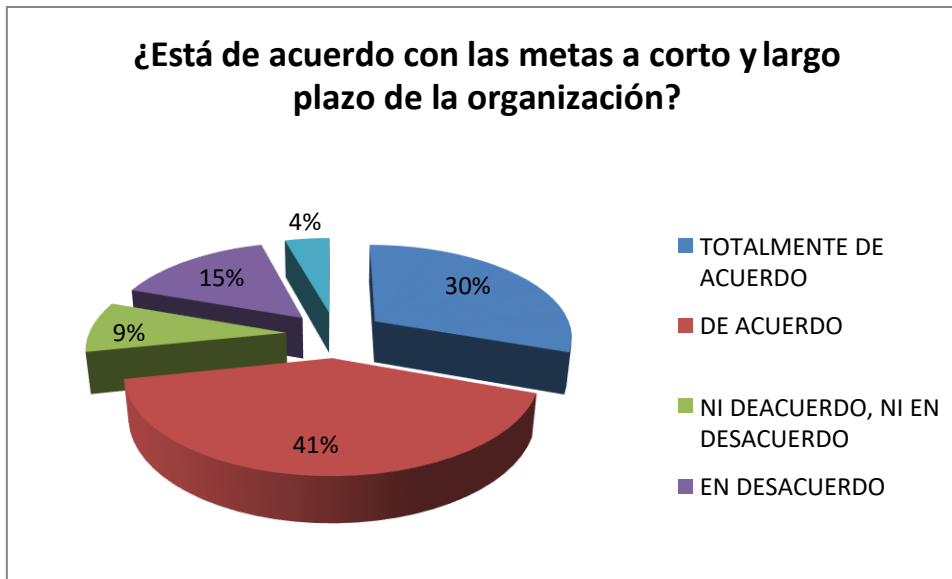


Figura 36 ¿Está de acuerdo con las metas a corto y largo plazo de la organización?

Fuente: Tabla N° 41

La mayoría de los colaboradores está conforme con las metas a corto y largo plazo, pero el 15% de los trabajadores no está conforme.

Es por ello que permitirá direccionar hacia un solo fin, a una meta en común, lo cual es algo positivo para la organización

Tabla 42 ¿Está de acuerdo que para cumplir los objetivos de la empresa, tenemos que cumplir la misión y visión de empresa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	18	39%
DE ACUERDO	23	50%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	4	9%
EN DESACUERDO	1	2%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

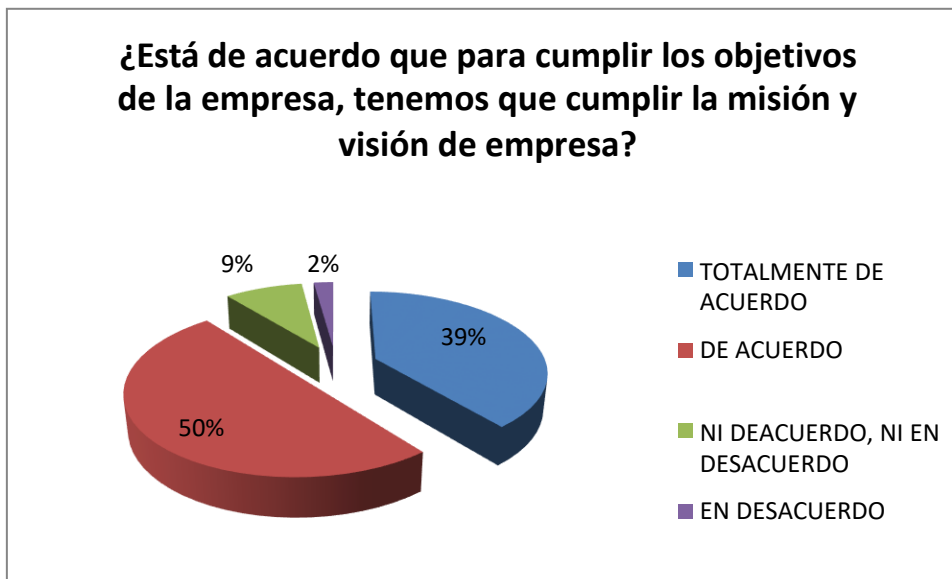


Figura 37 ¿Está de acuerdo que para cumplir los objetivos de la empresa, tenemos que cumplir la misión y visión de empresa?

Fuente: Tabla N° 42

El 2% de los colaboradores está en desacuerdo y el 89% coincide que para cumplir los objetivos tenemos que primero cumplir la misión y visión de la organización.

Por lo que la difusión y aplicación de aquella información es constante y dada cotidianamente para que así puedan lograrse las metas.

Tabla 43 ¿Habitualmente termina de realizar sus labores del día, antes de la hora establecida?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	17	37%
DE ACUERDO	19	41%
EN DESACUERDO	7	15%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	7%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

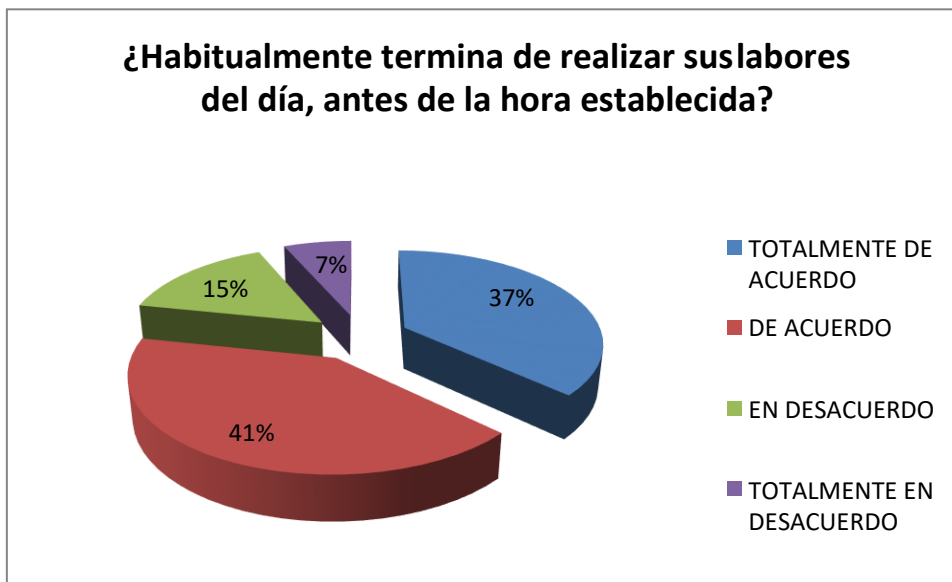


Figura 38 ¿Habitualmente termina de realizar sus labores del día, antes de la hora establecida?

Fuente: Tabla N° 43

El 7% de los colaboradores están totalmente en desacuerdo, pero la mayoría de los trabajadores siendo el 78% están conformes que habitualmente terminan sus labores antes de la hora establecida.

Debido a que están establecidas las funciones y labores de todo el personal, lo cual permite tener un orden y un mejor clima organizacional, mejorando la productividad de los colaboradores.

Tabla 44 ¿Se desempeña con normalidad, en distintos puestos, dentro del área al cual pertenece?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	13%
DE ACUERDO	21	46%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	2	4%
EN DESACUERDO	8	17%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	9	20%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

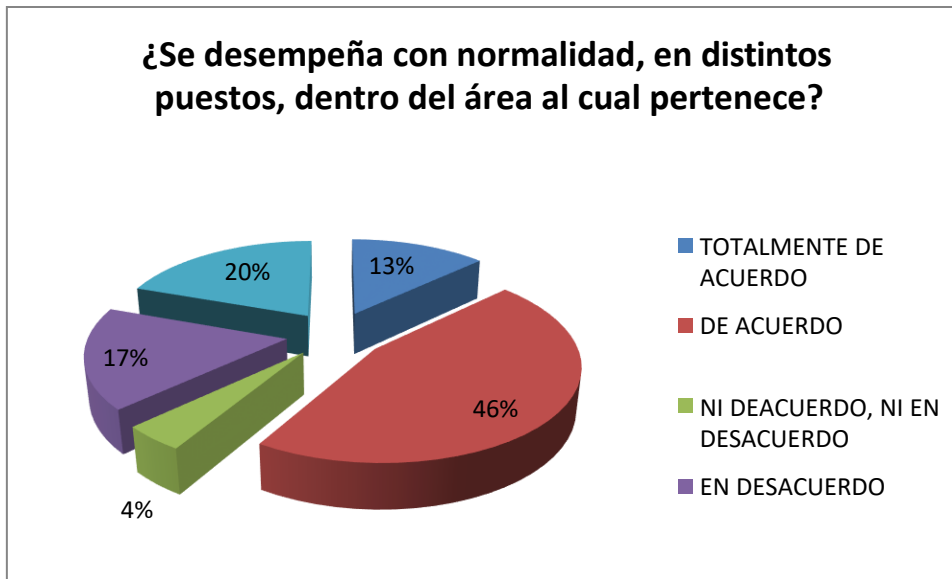


Figura 39 ¿Se desempeña con normalidad, en distintos puestos, dentro del área al cual pertenece?

Fuente: Tabla N° 44

El 59% de los colaboradores se desempeñan con normalidad en los distintos puestos existentes en el área, pero el 37% no está conforme.

Lo cual nos permite rotar a los colaboradores y saber que tendrán un mejor desempeño elevando la productividad de cada uno de los colaboradores.

Tabla 45 Cuando reconoces que existe un problema, ¿identificas las alternativas que existen para resolverlo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	17	37%
DE ACUERDO	18	39%
EN DESACUERDO	9	20%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	4%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

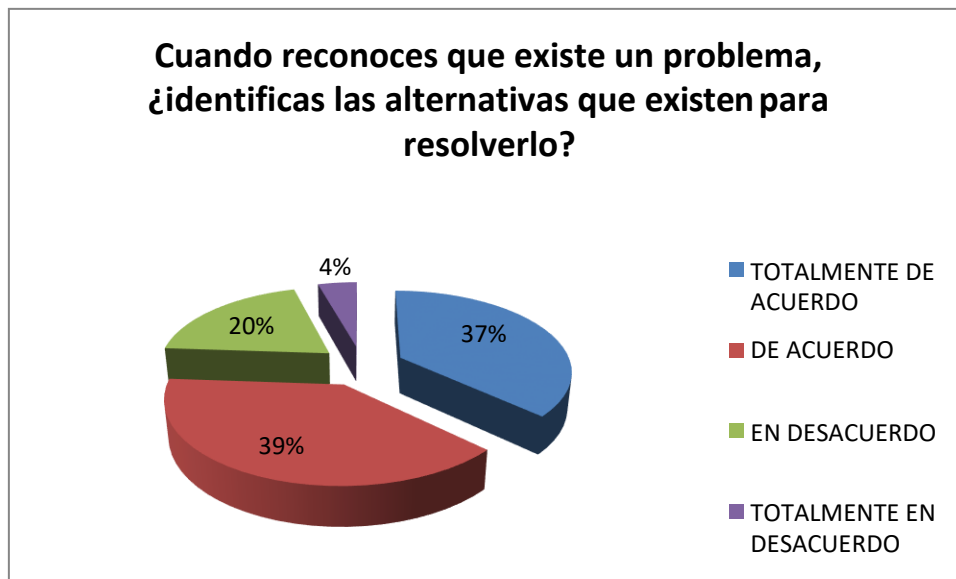


Figura 40 Cuando reconoces que existe un problema, ¿identificas las alternativas que existen para resolverlo?

Fuente: Tabla N° 45

La mayoría de los colaboradores con el 76% ante un problema primero identifican alternativas y el 4% de los colaboradores están totalmente en desacuerdo.

Por lo que permitirá poder solucionar todos los conflictos existentes de manera más objetiva y con resultados positivos para la organización.

Tabla 46 Cuando se suscita un problema en el trabajo soy el quien propone soluciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	14	30%
DE ACUERDO	23	50%
EN DESACUERDO	7	15%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	4%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

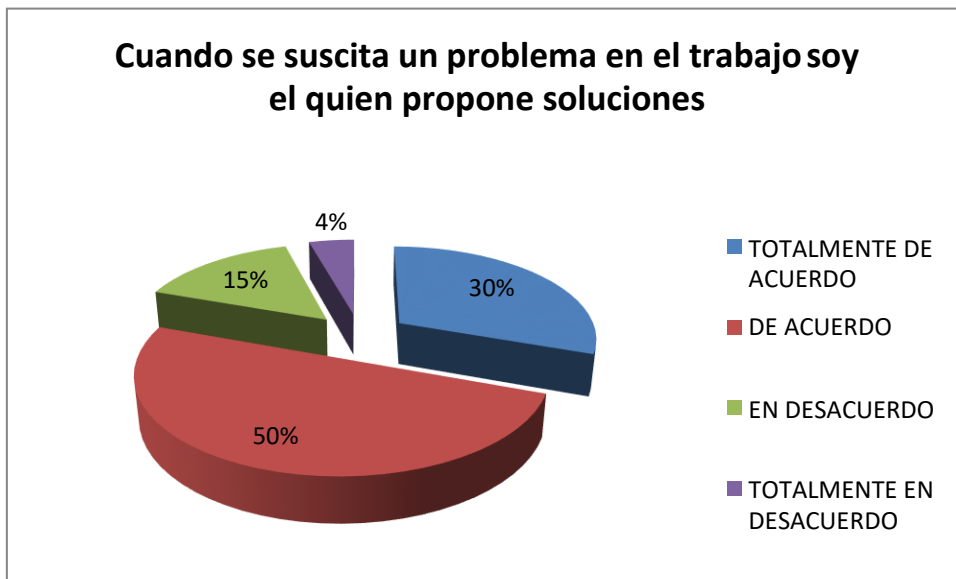


Figura 41 Cuando se suscita un problema en el trabajo soy el quien propone soluciones

Fuente: Tabla N° 46

El 80% de los colaboradores son los que proponen soluciones cuando se suscita, pero el 4% están totalmente desacuerdo.

Lo cual nos permitirá saber qué tipo de liderazgo tiene cada colaborador, con lo que podremos otorgarles responsabilidades según el óptimo manejo que tengan, empoderándolos y mejorando su productividad.

Tabla 47 ¿Analizas o estudias las consecuencias de cada alternativa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	16	35%
DE ACUERDO	20	43%
EN DESACUERDO	8	17%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	4%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

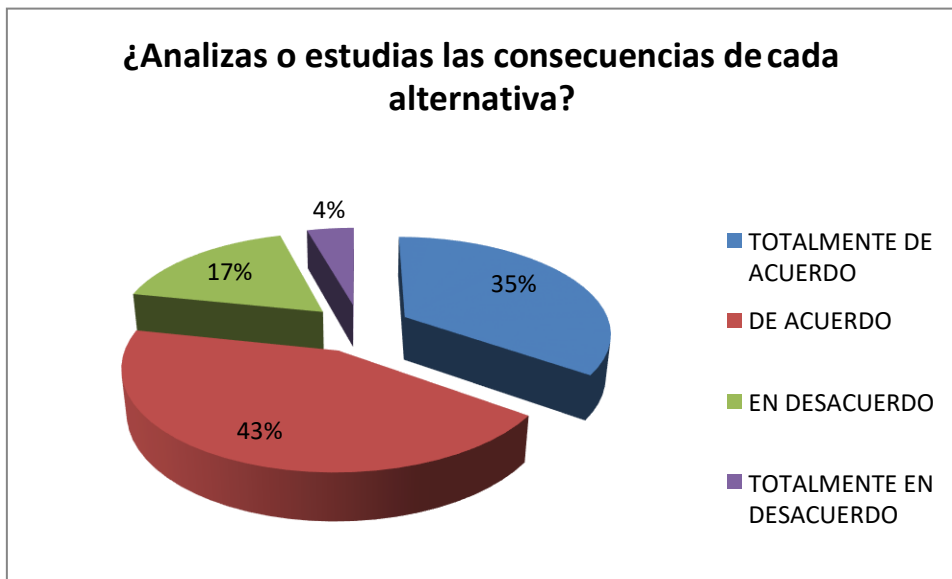


Figura 42 ¿Analizas o estudias las consecuencias de cada alternativa?

Fuente: Tabla N° 47

El 78% de los trabajadores estudian y analizan cada alternativa que tengan pero el 4% no realiza el proceso de analizar alternativas.

Con lo que al analizar todas las alternativas tenemos una mayor exactitud en elegir la alternativa correcta, la cual tenga como consecuencia resultados positivo a la organización.

Tabla 48 ¿Tengo claras mis metas y objetivos, cuando tomo una decisión?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	16	35%
DE ACUERDO	18	39%
EN DESACUERDO	8	17%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	9%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

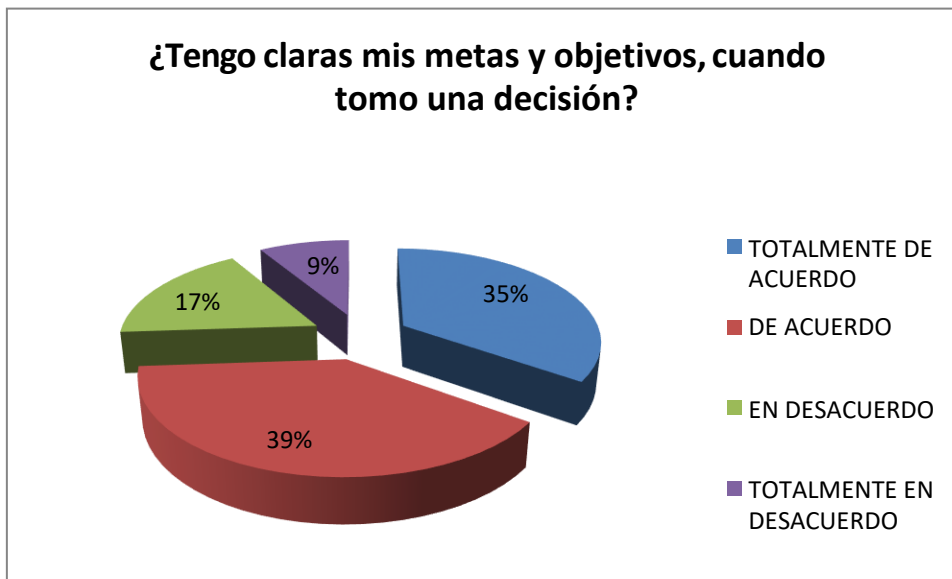


Figura 43 ¿Tengo claras mis metas y objetivos, cuando tomo una decisión?

Fuente: Tabla N° 48

El 74% de los colaboradores de la distribuidora tienen clara sus metas y objetivos al tomar una decisión, mientras que el 9% cuando toma una decisión no tienen claro sus objetivos.

Con lo cual podremos estar óptimos y con la confianza suficiente para poder tomar una decisión, la cual sea la correcta y beneficiosa para la empresa.

Tabla 49 ¿Después de algún problema, me preocupo para que no vuelva a suceder?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	16	35%
DE ACUERDO	17	37%
NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	1	2%
EN DESACUERDO	10	22%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	4%
Total general	46	100%

Fuente: Elaboración Propia

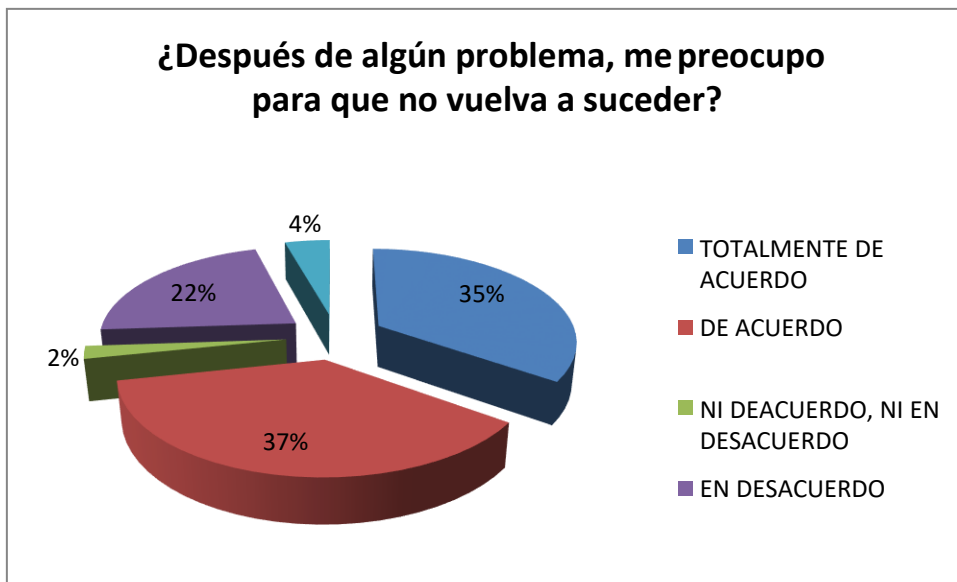


Figura 44 ¿Después de algún problema, me preocupo para que no vuelva a suceder?

Fuente: Tabla N° 49

La mayoría de los colaboradores de la distribuidora con el 72% se preocupan en no volver a tener los mismos problemas, pero el 26% no tienen interés en tomar las medidas necesarias para que los problemas no vuelvan a suceder.

Por lo que debe existir y tomarse las medidas necesarias para poder evitar que vuelvan a suceder.

PLAN ESTRATEGICO PARA DESARROLLAR HABILIDADES COMPETITIVAS
GERENCIALES PARA INCREMENTAR LA
PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DE
LA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE CONSUMO
MASIVO SAC



El plan estratégico fue elaborado para mejorar aspectos internos de la distribuidora de productos de consumo masivo S.A.C por medio de estrategia gerenciales las cuales permitan a los colaboradores mejorar eficientemente su productividad, por lo que traerá una mayor rentabilidad a la organización.

OBJETIVO GENERAL

Posicionar a la distribuidora como líder del mercado de productos de consumo masivo, siendo una compañía que genera bienestar y valor a la sociedad.



OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Hacer más eficiente y ágil nuestros procesos de almacenamiento y distribución de productos.
- Fortalecer nuestra relación con consumidores y clientes a través de productos de consumo masivo.
- Contar con talento humano altamente proactivos y alineados a cumplir metas



MISION.

Distribuir todos los productos de consumo masivo de álicorp y llegar a todos los rincones del Perú, con productos de calidad y buen servicio.



VISION.

Ser la empresa líder en distribución de productos masivos a nivel nacional y regional con trabajadores eficientes y comprometidos con su trabajo al 2021.



ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR

1. Superar las expectativas de los clientes con experiencias extraordinarias.
2. Fidelizar generando confianza en nuestros clientes.
3. Técnicas de resolución de problemas y toma de decisiones.
4. Técnicas de creatividad.

Análisis Externo:

Análisis de los factores que influyen en el entorno de la institución

✓ Factores Legales

➤ Ministerio de Salud emitió el Decreto Supremo N°027-2016-SA

“El cual se promoverá la alimentación saludable y para ello el Minsa elaborará una lista de alimentos que superen los límites de grasas saturadas, sodio o azúcar recomendables y que por lo tanto sean nocivos para la salud”.

Gestión (2016, parr.3)

Según el ministerio de salud emitirá una lista donde mencionara los productos que sean comida chatarra, es decir alimentos con grasas saturadas y azúcar elevadas, donde a la organización nos perjudicara ya que nosotros tenemos golosinas y galletas como productos. Lo cual disminuirá nuestras ventas.

➤ CAPITULO VIII DE LA PROTECCION DEL AMBIENTE PARA LA SALUD Artículo 103

La protección del ambiente es responsabilidad del

Estado y de las personas naturales y jurídicas, los que

tienen la obligación de mantenerlo dentro de los estándares que para preservar la

salud de las personas, establece la Autoridad de Salud competente.

Minsa (2015, parr.20)



Definitivamente es un factor muy importante que la distribuidora cumple. Ya que somos supervisados constantemente por colaboradores de la empresa Álicorp los cuales tienen estándares elevados de buenas prácticas de almacenamiento. Por lo que la prestigiosa mundialmente empresa Alicorp, no quiere que sus productos sean distribuidos de maneras inadecuadas. Es por ello que cumplen con un estricto proceso de supervisión ya que les permite asegurarse de las condiciones de su mercadería. Y por lo tanto su proceso es estandarizado en todas sus sucursales y socios estratégicos, lo cual les permite medir los niveles de buenas prácticas de almacenamiento.



- Factores Económicos

- “Enfrentar la informalidad desde el mercado de capitales”.
“Más de 11.5 millones de peruanos tienen un empleo informal, lo que representa al 74% de la población ocupada al 2015. En tanto, las micro empresas son las que pagan más por acceder al crédito”.

Gestión (2016, parr.1)



El mercado de capitales financiará proyectos de infraestructura, por lo que también puede impulsar el acceso al crédito y la formalidad. Lo cual ayudara a crear más empresas formales, que traerá como consecuencia mucho más mercado de clientes para la distribuidora ya que solo nos dirigimos a personas naturales o jurídicas con negocio.

- PPK impulsa revolución crediticia peruana durante visita a EE.UU.
“Presenta a Perú como una tierra de oportunidades en contraste con el vecino Brasil, que atraviesa por la peor recesión en un siglo, con Argentina, que se recupera poco a poco de años de problemas económicos, y con Chile, que enfrenta una vacilante recuperación”.

Gestión (2016, parr.1)

La inversión extranjera es un factor muy relevante en la economía peruana, ya que permite tener más poder adquisitivo. Por lo cual más consumidores habrá el mercado, posibles clientes que también generarán empleo.

- “Economía peruana inicia el 2016 creciendo en enero 3.41%”



Asimismo la variación del mes se debe al avance de los sectores Pesca que avanzó 40.23%; Servicios Prestados a Empresas que incrementó en 3.04%; Administración Pública y Defensa en 4.98%; Financiero y Seguros 9.74%; Alojamiento y Restaurantes 2.69%; Transporte, Almacenamiento 2.13% y Otros Servicios 4.39%.

INEI (2016, parr.2)

Definitivamente en el informe de INEI en el mes de enero hubo un incremento en el factor almacenamiento, el cual creció en un 2.13%.

Lo cual nos favorece directamente ya que nosotros almacenamos solo productos exclusivos de la empresa Álicorp. Es por ello que con un incremento en el almacenamiento de los productos, tendremos mayores ventas, lo cual favorece definitivamente en el incremento de las ganancias, trayendo como consecuencia mayor rentabilidad en la empresa.



- **Factores Climáticos**

- Advierten que luego de lluvias de marzo y abril vendrá el frío

A partir del mayo –luego de un posible período lluvioso en marzo y abril– podría aparecer en el norte el fenómeno de La Niña, según el pronóstico del responsable del Servicio Nacional de Hidrología y Meteorología (Senamhi) de Lambayeque, Hugo Pantoja Tapia.

Durante los próximos 15 de marzo podría registrarse un período de lluvias, pero a partir de abril las precipitaciones empezarían a declinar, mencionó el experto, quien además calculó que a fines de abril tendríamos temperaturas ligeramente por encima de lo normal.

El comercio (2016, parr.1)

Lo cual no afecta a la distribución de los productos, ya que se podrá de manera cotidiana llegar a los destinos programados.

Y en tanto, algunos productos como las galletas tienen más acogida en climas fríos.



- “Descartan que se presenten más lluvias por el Fenómeno El Niño en Lambayeque”

Si bien, desde el 2015, se anunció que el fenómeno El Niño traería graves consecuencias para la región Lambayeque, todo parece indicar que no se presentarán más lluvias de gran intensidad en los próximos meses.

Así lo señalan los últimos reportes del Estudio Nacional del Fenómeno El Niño (Enfen), donde se menciona que el mencionado evento climático ha entrado en un declive y no se reportarían mayores anomalías.

El correo (2016, parr.2)

Definitivamente la lluvia pronosticada por causa del fenómeno del niño ya finalizo; lo cual nos favorece debido a que los productos con la humedad tienden a malograrse y era más difícil poder llegar a todos los destinos programados.



- Factores Tecnológicos

➤ “Gestión de almacenes: robótica y las nuevas tendencias”

El competitivo y complejo mercado del almacenamiento logístico ha llevado a los fabricantes de equipos al desarrollo de tecnologías emergentes como la robótica, con la finalidad de ofrecer sistemas de almacenaje, picking o palletizado robotizados, que les permiten mejorar en productividad y costos en la gestión de su Centro.

El sector del almacenaje en la industria logística nacional ha tenido un importante avance en la última década, progreso que –entre otros factores- se relaciona con el desarrollo de múltiples tecnologías orientadas a la gestión del almacén. En esta lógica, las llamadas ‘tecnologías emergentes’ (TE) han jugado un rol fundamental, entendiéndose el concepto como “aquellas "innovaciones científicas que pueden crear una nueva industria o transformar una existente”

Revista Logistec (2013, parr.3)

Con el pasar del tiempo la tecnología va desarrollándose y se vuelve un factor esencial para que una empresa siga siendo competitiva, es por ello que la distribuidora podrá optar por estos estándares y maquinarias, la cual le permita agilizar los procesos de almacenamiento.



- **Factor Político**

“Sunat ya no cerrará pequeños negocios por la no entrega de comprobantes”

Esta medida será de aplicación para los comercios que registren ventas menores a 150 UIT, equivalente a S/. 577.500.

Así lo informó Martín Ramos, jefe de la Sunat, al precisar a La República que lo que se busca es mejorar el cumplimiento voluntario y para ello, comentó, se trabajará en una primera instancia con los pequeños contribuyentes cautivos (los que constituyen la base tributaria).

Con la nueva estrategia de mejora del cumplimiento voluntario la Sunat estima que incrementará la recaudación mediante un 15% del sector control. Para el 2016 la meta es incrementar en S/. 5 mil millones la recaudación nominal, lo cual será un incremento real de 3,3% respecto a este año.

SUNAT (2015, parr.1)

Debido a que las bodegas son nuestro mayor mercado, nos favorece directamente ya que al no cerrar la Sunat alguna bodega que incumpla con la emisión y entrega de boleta, nosotros podremos seguir abasteciendo aquel negocio con nuestra mercadería, ya que de lo contrario (de ser clausurado por la Sunat) no harán pedido y será una pérdida para la Distribuidora.



Análisis Interno:



Tabla 50 Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
El abastecimiento es exclusivamente por parte de alicorp	Enfrentar la informalidad desde el mercado de capitales.
La Marca de los Productos son Diferenciadas y aceptadas por el mercado	PROTECCION DEL AMBIENTE PARA LA SALUD
Los productos llegan a los clientes a tiempo y en perfectas condiciones	NORMAS SANITARIAS Y DE CALIDAD
Contamos con una empresa de carros adecuados para el traslado de la mercadería	revolución crediticia peruana durante visita a EE.UU.
Precios competitivos de nuestros productos en el mercado	PRODUCCIÓN DE HARINA INDUSTRIAL CRECERA EN 2% ESTE AÑO
Sistema de inventarios optimo	TENDENCIAS EN ROBOTICA PARA EL ÓPTIMO ALMACENAMIENTO
La calidad de los productos que ofertamos es bastante buena	SUNAT NO CLAUSURARA A BODEGAS POR NO PRESENTAR COMPROBANTES DE PAGO
Capacidad para atender grandes demandas	NECESIDAD DE LOS PRODUCTOS OFRECIDOS
DEBILIDADES	AMENAZAS
Falta de disponibilidad de medios adecuados hace ineficaz la resolución de las reclamaciones	Ministerio de Salud emitió el Decreto Supremo N°027-2016-SA
Capital de trabajo mal utilizado	CAMBIO DE RECURSOS TECNOLOGICOS QUE IMPLEMENTAR Y ADOPTAR
La toma de decisiones es centralizada	Advierten clima nublado y vientos en el norte.
Mayoría de los trabajadores tienen un nivel de formación bajo	TASA ELEVADA DE INFORMALIDAD DE LAS EMPRESAS
Falta de capacitación a los colaboradores	Modelo de negocio de fácil imitación e implementación
infraestructura no adecuada	Nuevos Competidores en el mercado con productos similares
Falta de colaboradores y proceso de selección	NUESTRO UNICO PROVEEDOR YA NO NOS ABASTESCA
Falta de programas de incentivos a los colaboradores	DESASTRE NATURAL

Actividades

Tabla 51 Actividades del Plan Estratégico.

CAPACITACIÓN	CANTIDAD	COSTO
TEMAS		
<u>I. BUENAS PRACTICAS DE</u>		
<u>MANUFACTURAS</u>		
ALIANZAS ESTRATEGICAS		
FUNCIONARIO DE ALICORP	1	*NO PERCIBE
INVERSIÓN EN TECNOLOGIA		
PROYECTOR MULTIMEDIA Y ECRAN	1	S/. 50.00
IMPRESORA	1	PROPIA
TINTA	2 PTES	S/. 30.00
LAPTOP	1	PROPIA
MATERIALES		
LAPICES	2 DOCENA	S/. 20.00
BORRADORES	2 DOCENA	S/. 10.00
HOJAS BOND	1 CIENTO	S/. 5.00
FOLDERS MANILA	2 DOCENA	S/. 16.00
FOLLETOS	2 DOCENA	S/. 10.00
REFRIGERIOS		
SANDWICH Y FRUGO	15 UND	S/. 30.00
TOTAL DE CAPA. 1		S/. 171.00

II. CULTURA TÉCNICA Y COMERCIAL

ALIANZAS ESTRATEGICAS

FUNCIONARIO DE ALICORP	1	*NO PERCIBE
------------------------	---	-------------

INVERSIÓN EN TECNOLOGIA

PROYECTOR MULTIMEDIA Y ECRAN	1	S/. 50.00
------------------------------	---	-----------

IMPRESORA	1	
-----------	---	--

TINTA	4 PTES	S/. 60.00
-------	--------	-----------

LAPTOP	1	PROPIA
--------	---	--------

MATERIALES

LAPICES	3 DOCENA	S/. 30.00
---------	----------	-----------

BORRADORES	3 DOCENA	S/. 15.00
------------	----------	-----------

HOJAS BOND	1 CIENTO	S/. 5.00
------------	----------	----------

FOLDERS MANILA	3 DOCENA	S/. 24.00
----------------	----------	-----------

FOLLETOS	3 DOCENA	S/. 15.00
----------	----------	-----------

REFRIGERIOS

SANDWICH Y FRUGO	30 UND	S/. 60.00
------------------	--------	-----------

TOTAL DE CAPA. 2		S/. 199.00
-------------------------	--	------------

TOTAL		S/. 370.00
--------------	--	------------

RECONOCIMIENTO	CANTIDAD	COSTO
----------------	----------	-------

LOCAL 1

COLABORADOR DEL MES

CUADRO 4 S/. 40.00

VALE DE CONSUMO EN LA

EMPRESA 4 S/. 120.00

(30 SOLES)

PREMIACIÓN (5% DEL SUELDO)

PUNTUALIDAD

PROACTIVIDAD

4 S/. 200.00

MERCADERIA EXACTA

VENTA SIN RECHAZO

RECONOCER HABILIDADES

FELICITAR POR SUS LOGROS

10

NO TIENE

EMPOWERMENT

COSTO

TOTAL LOCAL 1 S/. 360.00

LOCAL 2

COLABORADOR DEL MES

CUADRO 4 S/. 40.00

VALE DE CONSUMO EN LA

EMPRESA 4 S/. 120.00

(30 SOLES)

PREMIACIÓN (5% DEL SUELDO)

PUNTUALIDAD

PROACTIVIDAD

4

S/. 200.00

MERCADERIA EXACTA

VENTA SIN RECHAZO

RECONOCER HABILIDADES

FELICITAR POR SUS LOGROS

30

NO TIENE

EMPOWERMENT

COSTO

TOTAL LOCAL 2

S/. 360.00

TOTAL

S/. 720.00

Beneficio

Teniendo como beneficio los siguientes aspectos, los cuales son muy relevantes para la organización:

- ❖ Tener en cuenta y prevenir riesgos en el trabajo.
- ❖ Al ser capacitados produce actitudes más positivas e incrementa la productividad y calidad del trabajo de cada colaborador.
- ❖ Incrementa la rentabilidad de la organización.
- ❖ Mejora la moral del personal y además eleva el conocimiento de los distintos puestos existentes en la empresa teniendo como resultado una mejor relación con los jefes.
- ❖ Y además facilita la comprensión de las políticas de la empresa.

Tabla 52 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	S. 1	S. 2	S. 3	S. 4	S. 1	S. 2	S. 3	S. 4	S. 1	S. 2	S. 3	S. 4	S. 1	S. 2	S. 3	S. 4	S. 1	S. 2	S. 3	S. 4
CAPACITACIÓN																				
<u>I. BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURAS</u>																				
<u>II. CULTURA TÉCNICA Y COMERCIAL</u>																				
RECONOCIMIENTO																				
COLABORADOR DEL MES																				
RECONOCER HABILIDADES																				
PREMIACIÓN (5% DEL SUELDO)																				

Tabla 53 Matriz de Consistencia.

Título: “Empowerment para incrementar la productividad en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada, Chiclayo 2016”

Línea de Investigación: Gestión del Talento Humano.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN
¿De qué manera el empowerment permitirá incrementar la productividad en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada, Chiclayo 2016?	<p>GENERAL:</p> <p>Demostrar que el empowerment permite incrementar la productividad en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada</p>	<p>si se aplica el empowerment entonces permite incrementar la productividad en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada, Chiclayo 2016</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Empowerment</p>	<p>Liderazgo</p> <p>Confianza</p> <p>Seguridad</p> <p>Decisión</p>	<p>La población de la investigación es la misma que pertenece a la distribuidora de productos de consumo masivo S.A.C, para el año de 2016, por lo que el área de talento humano nos brindó la información detallando que aquella está conformada por cuarenta y siete colaboradores</p>
	<p>1. Diagnosticar la productividad de los colaboradores en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada. Mediante un pre test</p> <p>2. Diseñar y aplicar estrategias de empowerment que permitan incrementar la productividad de los colaboradores en la distribuidora de productos de consumo masivo</p>		<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Productividad</p>	<p>Eficacia</p> <p>Eficiencia</p> <p>Efectividad</p>	<p>MUESTRA</p> <p>La muestra está constituida por el estudio de todas las variables internas de la institución, debido a que la población establecida por la distribuidora de productos de consumo masivo S.A.C en esta investigación es pequeña. Por lo que se tomó la decisión de estudiar a la totalidad de los colaboradores.</p>

	<p>sociedad anónima cerrada.</p> <p>3. Conocer la productividad de los colaboradores en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada. Mediante un post test</p> <p>4. Verificar la efectividad del empowerment y si este permite incrementar la productividad de los colaboradores en la distribuidora de productos de consumo masivo sociedad anónima cerrada</p>				<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>G.E: O1 X O2</p> <p>MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>Tablas y figuras estadísticas unidimensionales.</p> <p>Prueba de diferencia de medias para muestras apareadas</p>
--	--	--	--	--	--

ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS



RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N° 0011-2016-UCV-VA

ANEXO 1

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Carlos Daniel Gonzales Hidalgo, docente de la experiencia curricular de Desarrollo de Proyecto de Investigación, del ciclo X, y revisor del trabajo académico titulado: EMPOWERMENT PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO S.A.C, CHICLAYO 2016

Del estudiante Urbina Gomez Ronal Daniel, he sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin y he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 22 de Diciembre de 2017



.....
Lic. Carlos Daniel Gonzales Hidalgo
Docente
Experiencia curricular
DNI: 16736514

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo RONAL DANIEL URBINA GÓMEZ, identificado con DNI N° 72747872 egresado de la Escuela de ADMINISTRACIÓN, de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: EMPOWERMENT PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO S.A.C., CHICLAYO 2016; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 72747872

FECHA: 19 de Diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

URBINA GOMEZ RONAL DANIEL

INFORME TITULADO:

"EMPOWERNT PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO S.A.C,
CHICLAYO 2016"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 21/09/2018

NOTA O MENCIÓN: DIECIOCHO (18)

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN