



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS - MBA**

Estrategia de empoderamiento para incrementar la productividad laboral de los  
trabajadores de la empresa CETIC S.A., Guayaquil 2019.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

**AUTOR:**

Br. Bustamante González, Luis Gustavo (ORCID: 0000-0002-4653-5954)

**ASESOR:**

Dr. Lugo, Denis Dayron (ORCID: 0000-0002-3183-5655)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelo de Herramientas Gerenciales

Piura – Perú

**2019**

## **DEDICATORIA**

A mi señora madre Holanda González por su amor único e inigualable y enseñarme a luchar y alcanzar mis logros.

A mi esposa Jazmín por caminar junto a mí en este nuevo propósito

A mi hijo Pierre Luigy por ser mi mayor estímulo para seguir adelante

## **AGRADECIMIENTO**

A Jehová Dios, padre celestial quien siempre me ha protegido y guiado con los obstáculos presentados en mi vida.

A mi asesor por la entrega y paciencia en guiarme con sus conocimientos y experiencia.

A mi familia por ser mi fuerza y apoyo emocional.

## PÁGINA DEL JURADO



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

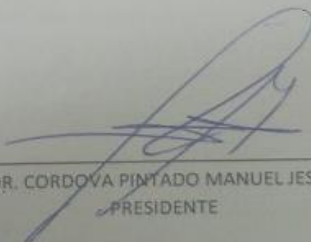
Siendo las 9:00AM del día 20 de diciembre de 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "ESTRATEGIA DE EMPODERAMIENTO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL DE CETIC S.A., GUAYAQUIL 2019", presentada/o por el /la bachiller BUSTAMANTE GONZALEZ LUIS GUSTAVO


Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: \_\_\_\_\_

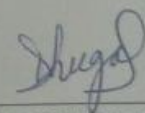
Aprobado por mayoría

En consecuencia, el/la graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como Apto para recibir el grado de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Piura, 20 de diciembre de 2019

  
DR. CORDOVA PINTADO MANUEL JESÚS  
PRESIDENTE

  
DR. MORALES HUAMAN HUMBERTO IVÁN  
SECRETARIO

  
DR. LUGO DENIS DAYRON  
VOCAL

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

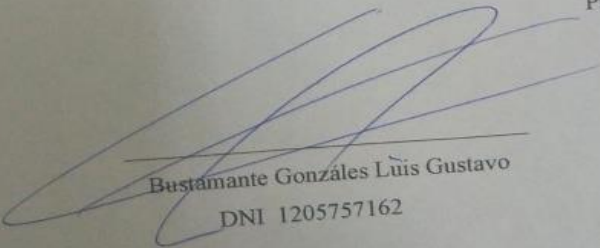
### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Bustamante González Luis Gustavo, estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios de la Escuela de Postgrado de la Universidad "César Vallejo", identificada con DNI 1205757162, con la Tesis titulada "Estrategia de empoderamiento para incrementar la productividad laboral de los trabajadores de la empresa CETIC S.A., Guayaquil 2019".

Declaro bajo juramento que;

1. La tesis es mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten de la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
5. De identificarse la falta de fraude (datos falsos) plagio (información sin citas, autores) auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad "César Vallejo"

Piura, diciembre 2019

  
Bustamante Gonzales Luis Gustavo  
DNI 1205757162

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
PÁGINA DEL JURADO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
ÍNDICE.....	vi
Índice de Tablas.....	viii
Índice de figuras .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO.....	15
2.1. Tipo y diseño de la investigación .....	15
2.2. Operacionalización de las variables .....	15
2.3. Población, muestra y muestreo .....	18
2.4. Técnicas en instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	18
2.5. Procedimiento .....	19
2.6. Métodos de análisis de datos .....	19
2.7. Aspectos éticos .....	20
II. RESULTADOS .....	21
III. DISCUSIÓN.....	31
IV. CONCLUSIONES .....	34
V. RECOMENDACIONES .....	36
VI. PROPUESTA .....	37
REFERENCIAS .....	45
ANEXOS .....	47
Anexo 1 Encuesta a los colaboradores de la empresa Cetic S.A.....	47
Anexo 2 Validación de instrumentos .....	52
Anexo 3 Base de datos estrategia de empoderamiento.....	63
Anexo 4 Estadística de Fiabilidad estrategia de empoderamiento .....	65
Anexo 5 Autorización de la institución .....	67
Anexo 6 Acta de sustentación de tesis.....	68
Anexo 7 Constancia de originalidad.....	69

Anexo 8 Reporte Turnitin.....	70
Anexo 9 Autorización publicación de tesis por la Universidad .....	71
Anexo 10 Autorización de la versión final de la tesis por la Universidad .....	72

## Índice de Tablas

<i>Tabla 1</i> Matriz Operacionalización de las variables.....	16
<i>Tabla 2</i> Fiabilidad variable independiente estrategia de empoderamiento.....	19
<i>Tabla 3</i> Fiabilidad variable dependiente productividad laboral.....	19
<i>Tabla 4</i> Niveles estrategia de empoderamiento .....	21
<i>Tabla 5</i> Niveles productividad laboral.....	21
<i>Tabla 6</i> Niveles variables estrategia de empoderamiento y productividad laboral.....	22
<i>Tabla 7</i> Resultados por dimensión estado motivacional de los trabajadores.....	23
<i>Tabla 8</i> Resultados por dimensión identificación con el ejercicio de sus funciones .....	24
<i>Tabla 9</i> Resultados por desarrollo habilidades de liderazgo .....	25
<i>Tabla 10</i> Resultados por desarrollo desempeño laboral .....	26
<i>Tabla 11</i> Resultados desarrollo organizacional .....	28
<i>Tabla 12</i> Correlación de Pearson entre variable estrategia de empoderamiento y productividad laboral.....	29
<i>Tabla 13</i> Determinación de las variables estrategia de empoderamiento y productividad laboral para el modelo de regresión lineal.....	30
<i>Tabla 14</i> Cronograma de actividades de capacitación estratégica para el empoderamiento del personal de la empresa CETIC S.A .....	43



## Índice de figuras

<i>Figura 1 Resultados en porcentaje nivel estrategia de empoderamiento .....</i>	<i>21</i>
<i>Figura 2 Resultados en porcentaje nivel productividad laboral.....</i>	<i>22</i>
<i>Figura 3 Porcentaje nivel estrategia de empoderamiento y productividad laboral .....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 4 Porcentaje dimensión estado motivacional de los trabajadores.....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 5 Porcentaje dimensión identificación con el ejercicio de sus funciones .....</i>	<i>25</i>
<i>Figura 6 Porcentaje dimensión habilidades de liderazgo .....</i>	<i>26</i>
<i>Figura 7 Porcentaje dimensión desempeño laboral .....</i>	<i>27</i>
<i>Figura 8 Porcentaje dimensión desarrollo organizacional .....</i>	<i>28</i>
<i>Figura 9 Diagrama de dispersión .....</i>	<i>30</i>

## RESUMEN

Este trabajo investigativo tiene como objetivo general proponer una estrategia para incrementar la productividad en el área de operaciones, fortalecer al capital humano de la empresa CETIC S.A. a través de estrategias competitivas, con la finalidad de hacer camino al andar para incrementar las oportunidades empresariales. Tomando en referencia los antecedentes y haciendo uso de las nuevas directrices de la administración del capital humano la cual se enfoca en la optimización del desempeño dentro de la organización.

El tipo de investigación utilizada es cualitativa –cuantitativa no experimental, a una muestra poblacional de 50 empleados en estado dependiente en la empresa. Se utilizó el método empírico de encuestas, así mismo se utiliza como herramienta para la investigación un cuestionario basado en preguntas a escala de Likert. Los resultados indican que es necesario que los empleados de la empresa CETIC S.A. desarrollen sus capacidades personales, técnicas y profesionales a través de una mayor participación en la toma de decisiones, ejercer autonomía para resolver personalmente los conflictos u obstáculos que se le presentan día a día en el ámbito laboral sin la autorización explícita de sus superiores

Finalmente, se estructura una propuesta en base a los resultados obtenidos enfocado al crecimiento laboral que promueva al desarrollo organizacional preparada ante posibles cambios actuales y fuertemente estructurada hacia retos futuros.

**Palabras claves:** Capital humano, cadena de valor, desarrollo organizacional.

## ABSTRACT

This research work has as a general objective to propose a strategy to increase productivity in the area of operations, strengthen the human capital of the company CETIC S.A. through competitive strategies, with the purpose of making way to walk to increase business opportunities. Taking reference to the background and making use of the new guidelines of human capital management which focuses on performance optimization within the organization.

The type of research used is qualitative - quantitative non-experimental, to a population sample of 50 employees in a dependent state in the company. The empirical method of surveys was used, and a questionnaire based on Likert-scale questions is also used as a research tool. The results indicate that it is necessary that employees of the company CETIC S.A. develop their personal, technical and professional capacities through greater participation in decision-making, exercise autonomy to personally resolve conflicts or obstacles that arise daily in the workplace without the explicit authorization of their superiors

Finally, a proposal is structured based on the results obtained focused on job growth that promotes organizational development prepared for possible current changes and strongly structured towards future challenges.

**Keywords:** Human capital, value chain, organizational development.

## I. INTRODUCCIÓN

Para cada organización es un desafío constante el mantenerse y crecer en un mercado muy competitivo y globalizado, el ser identificada como una institución eficiente, eficaz y productiva son descripciones cualitativas que hacen llamativa a cada empresa con el exterior. Muchos directores determinan estrategias que conlleven al éxito empresarial, tanto para la pequeña, mediana y grande empresa. Hoy en día, para determinar estas herramientas, los ejecutivos se enfocan en el recurso económico, financiero y tecnológico dejando a un lado el Capital Humano como pilar y variable principal en el proceso del desarrollo empresarial.

El contar con un personal empoderado de su trabajo, valorado, con excelente clima laboral podría marcar la diferencia de las organizaciones entre el éxito y fracaso. Esto dependerá de la buena administración del talento humano. La calidad de gestión de esta administración generará beneficio organizacional en donde el talento humano logrará obtener el máximo rendimiento. Para Ferreira y González (2010) el compromiso organizacional es la clave para generar un valor al proceso de creación de ventajas competitivas el mismo que incide del desempeño laboral y las actitudes de sus colaboradores.

Por lo antes expuesto, la empresa CETIC S.A. considera que es necesario determinar estrategias tomando en referencia su Foda que incluye las fortalezas y debilidades, y aprovechando sus oportunidades y sus amenazas y aprovechando del exterior que le permitan ir un paso delante de sus competidores. Por otra parte, considerando el número del personal con que cuenta por su categoría Mi Pymes, él mismo que puede formarlo valioso, por el dinamismo y flexibilidad que caracteriza a este segmento ante cambios.

Muchas empresas actúan cuando sus organizaciones entran en un estado de crisis para considerar una evaluación. Para Chiavenato (2009), una organización esta conformada por un grupo de personas quee son distribuidas de acuerdo a sus actitudes, aptitudes, experiencias y cocimientos en diferentes area para alcanzar lograr un objetivo común. Es decir, que tanto el personal como la organización debe crecer a la par para generar valor en el tiempo. Brunet (2014), enfatiza que es indispensable evaluar al personal con el que se cuenta las percepciones que llegue a tener un trabajador de su campo laboral determinará

su comportamiento. Así mismo, permitirá conocer sus habilidades y destrezas con las que cuenta y determinar deficiencias que necesite de apoyo para su mejoramiento.

En referencia a lo indicado por Chiavenato (2009), las organizaciones deben de procurar por generar un ambiente laboral saludable creando un excelente lugar para trabajar; que sea gratificante para su personal. Esta característica ayudará a retener a su personal y a crear diferencia. Un capital humano motivado podrá alcanzar las metas planteadas por los altos mandos con facilidad. Para Litwin y Stringer (1968), un personal empoderado de su trabajo, satisfecho a sus expectativas de crecimiento personal y profesional presentará un bajo índice de ausencia e incumplimiento de tareas asignadas, además de generar menos rotación laboral, puesta que no sentirán la necesidad de un cambio. El contar con un recurso humano con estas características se convierte en un ente multiplicador ante sus compañeros contribuyendo a que se cumplan efectivamente las metas organizacionales.

Es por esto que las compañías necesitan tener en nómina y contratar personal altamente capacitado y actualizado en nuevas tendencias tanto técnicas como administrativas adaptables a los objetivos permitiéndole superarlas adversidades. Esta búsqueda y estabilidad del recurso humano se convierte en un conflicto porque no existe una cultura organizacional inteligente para planificar y ejecutar acciones estratégicas diferenciadas que le permitan ser competente. Esta búsqueda y estabilidad del recurso humano ya existente se convierte en una problemática cuando no existe una cultura organizacional inteligente, la misma que determine acciones estratégicas diferenciadas que permita ser competente.

Referente a lo expuesto, en la empresa CETIC S.A. ha evidenciado en su realidad problemática influye al no contar con el personal capacitado en las áreas en las que brinda servicio: fibra óptica y DTH (satélite), el personal es direccionado a sus áreas de trabajo de manera empírica, es decir; haciendo uso de su trayectoria laboral, experiencia y conocimientos aplicados. Como consecuencia de esta situación, hay retrasos en cumplimiento de obras al no poder cumplir con los requerimientos de sus proveedores CNT y UNIVISA, siendo estas dos instituciones altamente potenciales y representativas en nuestro país en el campo tecnológico. Igualmente, la falta de mano de obra calificada limita y crea un significativo atraso en el desarrollo de la labor, cuando por casos fortuitos un colaborador se ausenta por enfermedad, problemas personales u otra anomalía.

También es notoria la rotación del personal, este movimiento constante causa que no exista un personal estable ya que no se siente a gusto en su campo laboral. Igualmente, influye en la productividad y rentabilidad ya que los ingresos en los últimos años se han reducidos. Por lo antes expuesto, se considera que en la empresa CETIC S.A. es necesario establecer estrategias de empoderamiento tomando como referencia las fortalezas, debilidades internas y aprovechando las oportunidades y amenazas externas para ir un paso delante de sus competidores. Por otro lado, considerando el número del personal con que cuenta por su categoría Mi Pymes, él mismo que puede formarlo valioso, por el dinamismo y flexibilidad que caracteriza a este segmento frente a los cambios.

En cuanto a los trabajos previos ; en el ámbito internacional, Moreno ( 2014) de México, en su investigación denominada “Empowerment, el liderazgo e innovación en empresas de servicios, como ventaja competitiva en medianas empresas del municipio de Tecomán, Colima, México” tiene como objetivo establecer un análisis de relación entre las variables: empoderamiento y competitividad organizacional, utiliza el método de investigación descriptiva-correlacional aplicando la técnica de investigación de prueba piloto de diez encuestas, utilizando el instrumento de cuestionario basado en preguntas utilizando escala de Likert.

Se concluye que la ejecución del empoderamiento en las empresas es de gran importancia y forma ventaja competitiva. Para las empresas medianas y pequeñas la hipótesis planteada resultado significativa en donde se identificó que debido a su estructura permite mayor veracidad de resultados por ser adaptables y medibles ante la evaluación.

Para Román (2011) de España, en su artículo titulado “El empowerment organizacional: el inicio de una gestión saludable del trabajo”, estudia la relación entre el empoderamiento y sus dimensiones del compromiso organizacional a través de un modelo, para ello utiliza una muestra poblacional de 56 trabajadores, utilizó para el análisis un cuestionario como técnica.

Este artículo destaca que el desarrollo de estrategias de empoderamiento produce resultados positivos para las empresas incrementando el nivel de compromiso de sus empleados, mejor clima laboral, bienestar laboral y retención del personal.

En su tesis Danyela (2018) Peru, llamado “Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Comercial de la Empresa Electronoroeste

S.A, en el año 2018” donde se analizó la relación de ambas variables a una muestra poblacional conformada por 40 empleados de la empresa Electronoreste S.A. utilizando la técnica de investigación tipo cualitativa-cuantitativa a través del instrumento de la encuesta elaborado por un cuestionario de escala SPC SL y de Likert. Donde los resultados pudieron evidenciar un bajo índice de satisfacción.

En la investigación que antecede se evidencia que la evaluación del factor humano en las empresas es primordial y esencial, necesario para obtener resultados positivos. Para las empresas que no aplican técnicas estratégicas a su personal provocaban índices negativos como el alto nivel de rotación y deficiencias en su productividad y liquidez.

En el ámbito nacional con relación a la propuesta de García (2017) Guayaquil, señala en su tesis investigativa “Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios”, donde enfatizan el clima laboral y la satisfacción como sus 2 variables de estudio. Con la finalidad en demostrar la necesidad de planificación estratégica empresarial aplicada al capital humano como un aporte de crecimiento organizacional. Utilizó el método descriptivo, explicativo, transversal correlacional y no experimental de enfoque cuantitativo, a su población de 255 empleados tomado de tres empresas de servicios.

Para Cajamarca (2016) Salcedo su trabajo investigativo “El empoderamiento y la productividad laboral de los miembros del sindicato de mecánicos del cantón Salcedo”, destacó como objetivo del mismo el análisis de cómo influye el empoderamiento en la productividad laboral de los miembros del mencionado Sindicato, la cual la muestra fue a todos los colaboradores activos de 50, de tipo exploratorio, correlacional para medir ambas variables, se aplicó la encuesta con preguntas a escala de Likert. Como hallazgo se obtuvo que el aplicar e implementar estrategias de empoderamiento resultaría positivo para el mejorar la productividad laboral y el desarrollo de los miembros para ofrecer servicios de calidad a la comunidad.

En tanto, Torres (2018) en su investigación denominada “Empoderamiento del personal administrativo y trabajadores como herramienta en el desarrollo organizacional de la Universidad Técnica de Ambato” planteó el objetivo general de optimizar la productividad y el desempeño de los empleados de la empresa GerenConta S.A., por medio de un sistema de gestión de talento humano. En la investigación se utilizó el estudio exploratorio y

descriptivo, así mismo se aplicó el método de análisis, observación y síntesis. Se recolectó información por medio de la encuesta a toda la población siendo esta la totalidad de todo el personal que labora, con el uso de un cuestionario a base de preguntas cerradas donde se obtuvo resultados sobre errores y faltas dentro de la empresa. Se obtuvo como resultado que es necesario se implemente de carácter urgente este tipo de sistema de talento humano que permitirá cambiar la actitud de los empleados en relación al desempeño de sus funciones y actividades.

Respecto a las teorías relacionadas al tema Wilson, Chiavenato, Blanchard, Koontz y Weichrich (2016), enfatizan que “ el empoderamiento optimiza de forma positiva el desarrollo de los individuos por medio de estímulos y motivaciones apropiadas”. Surge en 1988 por la necesidad de realizar cambios de carácter organizacional urgente en la estructura tradicional motivado por los constantes procesos evolutivos, transformando el ambiente laboral y cultura organizacional de quienes intervienen como los directivos y personal de la organización .Con su aplicación se desarrolla el sentido de pertenencia además del trabajo en equipo.

Al referirnos al empoderamiento es enfocarnos de un instrumento administrativo de la gestión de talento humano que permite potenciar y mejorar las destrezas y habilidades y a su vez actitudes y comportamientos para que el ambiente laboral sea el más óptimo. La idea central es transmitir a los empleados que son parte fundamental de la empresa por ende son dueños de su trabajo, siendo este un proceso estratégico de carácter administrativo se busca mejorar la cultura organizacional donde prevalezca el compromiso, el trabajo en equipo, la autoridad, la delegación de funciones y de esta forma lograr se optimice el desempeño y productividad de los colaboradores el cual son parte.

Para Montse, (2011) "el *empowerment*" es una filosofía laboral donde la estructura empresarial es horizontal y la confianza es uno de los pilares básicos, es guiar a las personas a transformarse en "gerentes" de su cargo, también abarca delegar funciones, tareas y responsabilidades. (Montse, 2011). Actualmente, como beneficios de empoderar a los individuos en el ámbito laboral se señalan los siguientes: conservación de colaboradores valiosos en la empresa, cumplimiento de metas y objetivos organizacionales, minimización de costos y tiempo, el personal demuestra tener autonomía y una notable participación, se sienten motivados, se adjudican responsabilidades según sus funciones laborales y ayudan a contribuir con otras áreas.



Con el empoderamiento como estrategia según, Scoth (2006), los colaboradores, administrativos o equipos de trabajo tienen un mayor grado de poder en la toma de decisiones en sus respectivos espacios laborales, son responsables por sus actos y actividades laborales. Agrega el mismo autor que es una técnica de la calidad total que se utiliza como modelo de mejora continua, de esta forma, se convierte en un instrumento estratégico que fortalece el quehacer de la gestión administrativa y de talento.

Para Aular (2018) las estrategias de empoderamiento “consisten en planificar y ejecutar acciones con el fin de incrementar la motivación y los resultados de todos los miembros de una empresa mediante la delegación y transferencia del poder de forma responsable”. Su aplicación contribuye a mejorar las competencias personales, a perfeccionar la organización y estructura y la exclusión de barreras a la colaboración y de los recursos ambientales. Es importante confiar en los subordinados y hacerlos conscientes de su contribución al éxito en la gestión gerencial.

A continuación se detallan una serie de estrategias de procesos de empoderamiento comunitarios y de “Participación” (Fawcett et al., 1995): Para desarrollar la experiencia y la competencia: Realizar encuestas internas para identificar problemas, intereses necesidades entre el personal, elaborar un listado con los recursos y servicios, determinar aquellas consecuencias de los problemas, reconocer los objetivos potenciales y agentes de cambio, establecer los criterios que deben cumplir los líderes y miembros, proveer entrenamiento en habilidades de liderazgo, apoyar en la creación de planes de acción, aconsejar en la elección, diseño e implementación de proyectos.

Igualmente, en la optimización de la estructura y la capacidad de los grupos: proporcionar ayuda de tipo técnica para la planificación estratégica, elaboración de procedimientos tipo viabilidad financiera, en el reclutamiento y el desarrollo de miembros, garantizar recursos monetarios, ayudar a mejorar la estructura organizacional facilitando el cambio administrativo y operativo, mediar el acceso a otros recursos económicos.

El clima organizacional está basado en el rol que desempeñan los empleados de una organización u empresa, sobre su modo de hacer, sentir, pensar y desarrollarse dentro de la misma, con el objetivo de buscar mejoras dentro del ambiente laboral de la empresa. Con esta mejora en el clima organizacional se busca aumentar la productividad, sin perder

capital ni talento humano. Este factor es algo real que no se puede ver, ni tocar, pero afecta a todos los procesos de funcionamiento dentro de una organización y está constituido por percepciones compartidas.

Del mismo modo, se orienta en los métodos organizacionales, las cuales crean una atmósfera psicológica y social, como consecuencia de sentimientos, emociones, actitudes que resultan de la comunicación interpersonal e individual y social; sin embargo, un buen o mal clima laboral, depende de los conocimientos que cada trabajador tenga de las funciones, interacciones y experiencias adquiridas en la empresa. El clima laboral se enfoca, estableciendo un sistema apropiado de funcionamiento y cambio estructural que desarrollan las habilidades, competencias y destrezas de las personas en su área laboral.

En la actualidad la dirección y desarrollo del personal son factores importantes dentro de la estructura de una organización, el elemento humano es un componente de gran fortaleza, dentro de los procesos de ejecución de funciones de todo tipo de organización. Parte esencial en el establecimiento de un adecuado clima laboral, tiene que ver en la forma estructural de la organización, como operan la comunicación, que tipo de liderazgo posee, como retiene, capacita, remunera y lo más importante a qué tipo de escenarios laborales están expuestos los individuos.

Todos los elementos que intervienen en el ambiente laboral sean internos o externos, se suman para conformar la apreciación, en el cual los individuos que interactúan en él, se sientan desarrollados, con autonomía en el momento de tomar una decisión en su trabajo, que lleven a cabo el cumplimiento de funciones, integrándose todos como un solo eje elemental, fomentando el cooperación y ayuda en equipo, compañerismo, la mejora de relaciones entre los colaboradores y la comunicación desde el estrato más alto hasta el más bajo.

El clima organizacional varía el nivel de motivación de los colaboradores aumentando la capacidad para enfrentarse a las adversidades. Se debe tener en cuenta que los factores motivacionales son importantes dentro de la empresa, algo en lo cual los directivos deben preocuparse, debido a que si existe un ambiente laboral adecuado este será visualmente en dichos objetivos y propósitos planteados por la empresa u organización.

Entre los aspectos que contribuyen a su buen desarrollo menciona Gilamar (1999): Aspecto físico: se refiere a las instalaciones o espacios, equipos, color de la infraestructura, agentes contaminantes del entorno; estructurales: Se enfocan en la estructura y forma; situación social: tiene relación con las actitudes existentes de los individuos en la organización, como el compañerismo, comunicación trabajo en equipo, conflictos laborales, entre otros; personales: abarca las aptitudes, cualidades, expectativas, comportamientos, motivaciones y percepciones propias de los individuos en la organización.

En cuanto al Comportamiento organizacional. Está integrado por aspectos en pro del crecimiento organizacional como, el desempeño, satisfacción laboral, motivación, entre otros. Cada una de estas variables interviene tanto de modo positivo como negativo en el ambiente que se encuentran los integrantes dentro de la organización. Gilamar (1999): expone de una forma específica las valoraciones que poseen las personas dentro de la empresa, inquietan continuamente en el desarrollo de la misma, debido a que se ejerce un gran predominio en la cultura en el cual se genera un patrón general en la conducta, creencia y valores compartidos dentro de la misma, se crea un ambiente laboral adecuado forjará una ventaja profesional en el entorno empresarial, debido a que mediante esto se optimizará la productividad, la calidad, desempeño y prestación de servicios de la empresa.

Se define al clima organizacional como el progreso y crecimiento basados en un periodo de tiempo el cual ha transcurrido la empresa, donde el equipo humano adecuado, que se encuentra en constantemente capacitación, comunicación, liderazgo y con autonomía en su trabajo, genera un ambiente donde los colaboradores cumplen sus propias aspiraciones personales, al lograr el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.

El término productividad laboral se ha vuelto tan popular dentro de las grandes organizaciones y en la actualidad organizacional va tomando fuerza para potenciar los procesos de producción y desempeño que ejercen los colaboradores de una organización. A partir del siglo XX que la expresión adquiere un significado puntual, que lo relaciona con el cumplimiento de objetivos y el tiempo adecuado para su realización. Gran parte del estudio de lo que es la productividad ha sido estudiado por economistas, descuidando así el nivel de aplicación en las empresas.

Con el transcurrir del tiempo se ha ido adaptando el término a las necesidades organizacionales a las que se enfrentan las empresas. Se enfoca en la medición y

optimización del tiempo que emplea un trabajador en realizar una actividad. Para Meyer (2010) sostiene que “la productividad no es algo accidental. Se trata del resultado comprometido con la eficacia, excelencia y de una óptima planificación estratégica enfocada en el máximo esfuerzo”. Esto implica realizar una función con excelencia en corto tiempo, potenciando habilidades y destrezas mediante el conocimiento adquirido a base de la preparación intelectual y práctica. Es decir, es la capacidad de realizar una actividad a corto tiempo con eficiencia brindando un servicio de calidad a la organización.

La productividad laboral se establece cuando un colaborador conserva salud, bienestar y seguridad ya que estos factores son parte sustancial de su vida profesional. Para que una persona alcance un alto nivel de esta debe existir un apropiado clima laboral que cree confianza, las tendencias y actitudes negativas que afecten a su trabajo dentro de la organización. La eficacia de vida en el trabajo y el clima de la organización influyen continuamente en el rendimiento que los individuos pueden prestar a la empresa, debido a que si los miembros de la misma se encuentran motivados obtendrán metas y objetivos en un menor tiempo y beneficiará al desarrollo de la compañía.

Mediante la productividad laboral se mide la capacidad de una estructura organizacional para desarrollar productos, actividades o la prestación de un servicio. Aprovechando los recursos disponibles que posee se establece un proceso que brindará una mayor rentabilidad a las empresas. De esta manera, se implantará una gestión de calidad que busque y alcance optimizar la competitividad empresarial y aumentar la productividad.

Según Weichrich, “la eficiencia radica en el máximo logro alcanzado de una meta o propósito con el uso minimizado de recursos”. En la empresa Cetic S.A es reflejada con la optimización de tiempo, actividades realizadas y medición de metas alcanzadas, en la medida de productividad laboral, en la disminución de conflictos en la organización.

Respecto a la eficacia indican Robbins y Coulter, "hacer las cosas correctas", es decir; realizar las tareas a conciencia de la mejor manera. Para alcanzar el logro de objetivos es necesario que los empleados de la empresa, trabajen en equipo y conjuntamente desarrollen las habilidades y competencias en beneficio de la misma, realizando un buen trabajo en su área laboral, disminuyendo el desperdicio de recursos.

Sin embargo, para que se logre incrementar la productividad laboral y reducir el tiempo de ejecución en cada tarea es necesario medir el nivel de productividad que existe dentro de

las organizaciones, enfocado en tres factores: Factor capital, Factor gente y Factor tecnológico para medir la capacidad de las personas dentro de las organizaciones debido a que cada factor tiene un diferente enfoque, pero están relacionados entre sí. (Richard Copelman, 1988, p.25).

El desempeño laboral se basa en el cumplimiento que engloba las funciones y actividades, de una manera eficiente, que tiene un individuo dentro de una organización. Chiavenato (2000, p. 156). Sostiene que el desempeño, “son las actuaciones y acciones analizados en los colaboradores más importantes que influyen para el cumplimiento de las metas de la empresa”. En sí, son los puntos fuertes más notable que tiene una estructura. Está encaminado en el rendimiento que cada una de las personas ejecuta al cumplir sus actividades o funciones interiormente de la organización. Que una empresa sea exitosa está ligada a las capacidades que tienen sus miembros, desarrolladas mediante continuos programas de capacitación y entrenamiento.

El desempeño laboral está vinculado con los conocimientos, destrezas y las habilidades, que refuerza el rendimiento de cada colaborador, y excelente servicio que brinda, cuyo fin es que se cumplan los objetivos fijados. Para que exista un desempeño de excelencia que potencie y mejore la productividad empresarial es necesario que los trabajadores se encuentren motivados, delegándoles mayor responsabilidad y fomentando un adecuado clima laboral, el individuo demuestra las competencias laborales alcanzadas, adquiridas mediante la experiencia, valores, conocimientos, emociones y demás cualidades propias que contribuyen a alcanzar los resultados deseados dentro de la organización.

Se refiere a que el trabajo con eficacia se logra con el personal adecuado, cada competencia laboral es desarrollada con eficiencia cuando el individuo conoce el área de trabajo, así como también una buena infraestructura con adecuadas condiciones de trabajo optimiza el desempeño del trabajador dentro de la organización. De las personas primordialmente depende, del mejoramiento de procesos laborales en su comportamiento y la manera en la cual realiza una actividad para llegar a la meta.

El desempeño laboral se enfoca en el cumplimiento de cada actividad eficazmente, en la cual el individuo se halla en autoevaluación, y a su vez, el empleador mediante la evaluación de desempeño y los estándares de rendimiento potenciará las habilidades y reforzará las falencias que tenga el colaborador. Hay que comprender que la superación y

crecimiento exitoso para una empresa se deriva del desempeño y rendimiento del colaborador, y es justamente debido a que su trabajo, sumado al resto de los colaboradores, genera un adecuado funcionamiento dentro de la empresa.

En sí, el desempeño es producto de una cadena de particularidades propias, que interactúan con el tipo de trabajo y organización, con lo cual generan estímulos y obtienen cambios en los comportamientos de los colaboradores. Estos cambios mejoran los procesos y la optimización de las actividades que los individuos ejecutan en su ambiente de trabajo.

Robbins (2004) menciona que “el desempeño por medio de sus resultados ayuda a la integración de un modelo de comportamiento de los individuos implicados durante el proceso de la productividad”. El autor describe un componente primordial en la mejora del desempeño de las personas se basa en el cumplimiento de los lineamientos internos de la empresa

Sin embargo, existen componentes que son parte de este desempeño como son: motivación del trabajador y la económica, son elementos que influyen en el rendimiento y ejecución de procesos organizacionales; ambiente de trabajo: El sentirse cómodo en el lugar de trabajo ayuda a laborar con amor y entrega; establecimiento de objetivos: Se motiva al personal, ya que son alcanzables y medibles generando así mayor competitividad; la participación del empleado: en el control y realización de sus funciones y responsabilidades, por lo tanto se sentirá una pieza fundamental para la empresa.

Continuado con la formación y desarrollo profesional: Cuando aquellos colaboradores están motivados y satisfechos al saber que la organización se preocupa por su crecimiento y desarrollo individual, se incrementa el rendimiento y reduce los riesgos de contraer una enfermedad psicosocial. También es fundamental que los trabajadores encuentren pertenencia en las funciones o tareas específicas a su cargo, los procedimientos, las políticas que corresponden seguir y respetar, los objetivos que deben llevar a cabo. Mientras más alta sea la motivación, mayor será el desempeño del trabajo y con ello se mejorará la productividad laboral de sus miembros y de la organización, creando más posibilidades de mejora, dando apertura a nuevos procesos de administración dentro de la misma.

El desarrollo organizacional definido como la efectividad de las relaciones humanas de un conjunto determinado de individuos que buscan conseguir un propósito. Se enfoca en el

funcionamiento y efectividad del factor humano en las organizaciones. Mediante un trabajo conjunto del área administrativa y los miembros de la organización, se busca adoptar una estrategia hacia el cambio conforme al avance actual al cual están expuestas las organizaciones, en el área empresarial. Los cambios que se buscan en el desarrollo organizacional están relacionados al crecimiento laboral. Crecimiento que adquieren las personas mediante la aplicación de nuevas estructuras organizacionales; que, a su vez, potencian la ejecución de funciones dentro del área de trabajo.

El desarrollo organizacional es un proceso educativo sistemático a fin de transformar valores, actitudes, comportamientos y distribución organizacional de la compañía para que se adapte a los nuevos cambios y tendencias, nuevos mercados, nuevos ámbitos tecnológicos, dificultades, así como retos que ocurren continuamente (Chiavenato, 2000, p. 367). No solo es un instrumento que realiza cambios en la estructura organizacional, sino que también, representa un ciclo de crecimiento perenne que se enfoca tanto al área de recursos humanos como a la empresarial. Los comportamientos, actitudes y valores dentro de una organización crean constantes cambios en una empresa. Cambios que dan lugar a mejorar el desarrollo, desempeño y productividad de una organización.

Otra perspectiva de lo que es el desarrollo organizacional es buscar el perfeccionamiento del sistema administrativo, mediante agentes de cambio o consultores del desarrollo organizacional que poseen la base y el equilibrio de conocimientos. Las organizaciones procesan, organizan y crean información a fin de generar un cambio de conocimiento a través del aprendizaje organizacional. El elemento humano es el pilar fundamental de la organización y bajo esta premisa, la construcción de un capital intelectual por medio de la constante innovación, un ambiente altamente competitivo y crecimiento continuo, es muy importante porque facilita el proceso de cambio.

Entre las características del comportamiento organizacional, Guizar (2013) define las siguientes: Estrategia formativa planificada, el cambio está unido a los requerimientos de la empresa: objetivos, evolución, identidad y rediseño, eficacia; se basa en el comportamiento humano, establece una colaboración entre el generador de cambio ya sea externo o interno y la organización; las cuales comparten una serie de normas para la mejora de la competencia interpersonal, transferencia de valores humanísticos, técnicas de resolución de conflictos, integración y gerencia de equipos.

Cada una de las particularidades antes mencionadas tiene una gran importancia, debido a que propone que la organización trabaje de una manera armónica, en la cual los colaboradores de la organización desarrollen su máximo potencial y mayor aspiración de crecimiento; así como también, el desarrollo organizacional se enfoca en la resolución de conflictos mediante una retroalimentación que ayuda a los colaboradores a una mejor toma de decisiones, donde los procesos al ser sometidos a dichos cambios mejoran, los sistemas de administración trabajan con más precisión, el ambiente en el cual se hayan relacionados los individuos es el adecuado, y por ende mejora la producción, el desempeño y el crecimiento organizacional.

Para la formulación del problema se expone lo siguiente: ¿cómo contribuir al empoderamiento de los empleados de la empresa CETIC y mejorar su productividad?

En la justificación de dicha investigación, es de interés al potenciar e implementar la aplicación de empoderamiento en los colaboradores de la empresa. Creando así un refuerzo de sus relaciones interpersonales, mejorando sus habilidades y la productividad en la compañía.

Posee importancia teórica – práctica al implementar el empoderamiento, se crean líderes con mayor confianza, trabajadores con libre toma de decisiones, autónomos en el momento de realizar su trabajo. Lo que reducirá gastos económicos innecesarios, optimizando el tiempo se mejora el rendimiento y desempeño potenciando las habilidades, destrezas y comportamientos de cada uno de los empleados.

La investigación es de utilidad al considerarse como un estudio bibliográfico previo, relacionado con investigaciones futuras, teniendo como propósito la implementación del empoderamiento en organizaciones artesanales, mejorando así sus procesos de funcionamiento al incrementar su productividad laboral.

La investigación es novedosa porque los métodos de gestión recursos humanos son esenciales en todo tipo de organización, al realizar un estudio y sugerir una aplicación de un proceso de gestión empresarial en un ámbito artesanal se podrá conocer si el empoderamiento es un elemento que potencie la productividad laboral.

La investigación tiene un impacto favorable porque mediante su estudio permitirá generar nuevas opciones de respuestas y solución, ante la situación de diferentes dificultades presentes en la organización, las cuales contribuirán a la empresa de manera efectiva



proporcionando un adecuado clima laboral donde el desempeño sea óptimo para el crecimiento de la compañía.

La investigación es factible, debido a la accesibilidad de información referente al tema investigado, ya que se cuenta con la colaboración y autorización de los socios y gerente general de la empresa CETIC S.SA, los cuales procurarán generar el apoyo y la mayor apertura para recabar los datos necesarios para completar el proceso investigativo.

Por lo que el objetivo general es proponer estrategias para mejorar la productividad en el área de operaciones en la empresa CETIC S.A. Guayaquil, 2019.

Así mismo se estableció los siguientes objetivos específicos:

Diagnosticar los conocimientos personales, procedimientos y actitudes del equipo técnico de CETIC S.A.

Identificar el clima organizacional y la productividad laboral del área de operaciones en la empresa CETIC S.A.

Diseñar estrategia de empoderamiento para mejorar la productividad de los trabajadores del área operaciones.

La hipótesis general se basa, si el empoderamiento laboral representa una herramienta empresarial para el crecimiento y desarrollo de la empresa CETIC S.A. Guayaquil, 2019.

La hipótesis nula: el empoderamiento laboral no representa una herramienta empresarial para el crecimiento y desarrollo de la empresa CETIC S.A. Guayaquil, 2019.

La hipótesis alternativa: empoderar a los empleados de CETIC S.A. contribuirá a mejorar la calidad del servicio de instalación de fibra óptica y DTH (satelital).

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de la investigación

El diseño de la investigación es descriptivo, exploratoria y tipo cuantitativa, por tanto describe los hechos como son observados y la relación existente entre las variables (dependiente e independiente) el crecimiento de todo el personal frente a la falta de estrategias de empoderamiento laboral. Vinculado al concepto de Abreu (2012), la investigación descriptiva puede ser tanto cualitativa como cuantitativa la misma que detalla acontecimientos para luego ser analizados, organizados, tabulados y así poder describir los datos recopilados.

También está enfocado en la modalidad de investigación de campo; realizada en los miembros de la empresa CETIC SA en Guayaquil, a través de la observación de la realidad cotidiana del área laboral de cada colaborador y por medio de herramientas de recolección de datos (encuestas) se puede obtener datos reales tanto; del problema de estudio, como del tipo de empoderamiento y productividad existente en la empresa.

Nivel de Investigación Exploratoria. Según Hernández y otros (2014) “se efectúa para examinar acerca de una temática o fenómeno desconocido por lo cual los resultados reflejan cierta perspectiva cercana de conocimiento”. Mediante la observación del entorno laboral, se obtiene la información necesaria sobre el conocimiento que poseen los colaboradores de la empresa acerca del empoderamiento, permitiendo obtener datos comprobables en relación a las actividades y actitudes que poseen

Nivel de Investigación Descriptivo. Para Hernández y otros (2014), define que “un estudio de tipo descriptivo selecciona, mide o reúne datos informativos sobre cada variable para detallar lo que se indaga”. Se establece la totalidad de la dimensión, espacio, tiempo y las características de las circunstancias del problema planteado; mediante los detalles, análisis e interpretación del problema se corroborará la realidad de la institución en relación a las variables de estudio

### 2.2. Operacionalización de la variables

**Variable independiente:** Estrategia de empoderamiento

**Variable dependiente:** Productividad laboral

Tabla 1 *Matriz Operacionalización de las variables.*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Escala medición</b>
V.I Estrategia de empoderamiento	Para Aular (2018) las estrategias de empoderamiento “consisten en planificar y ejecutar acciones con el fin de incrementar la motivación y los resultados de todos los miembros de una empresa mediante la delegación y transferencia del poder de forma responsable”.	El empoderamiento optimiza la administración del personal y la relación del colaborador con la organización, basado en 2 dimensiones: motivación y clima laboral.	Estado motivacional de los trabajadores	Nivel de autorrealización profesional Reconocimiento de su estado de animo	Cuestionarios a colaboradores	
			Identificación con el ejercicio de sus funciones	Nivel de complacencia con sus condiciones laborales Nivel cumplimiento de las funciones Nivel Responsabilidad para asumir retos Nivel de logros obtenidos		
			Desarrollo habilidades de liderazgo	Cantidad de capacitaciones o entrenamientos recibidos por el personal		

				<p>Manifestaciones de liderazgo en el equipo de trabajo</p> <p>Existencia de un clima organizacional que potencia el liderazgo</p>		
<p>V.D</p> <p>Productividad laboral</p>	<p>Según Meyer (2010) Es el resultado de un compromiso con la excelencia, la planificación inteligente y centrada en el esfuerzo”</p>	<p>La productividad laboral se establece cuando un trabajador posee salud, bienestar y felicidad y a su vez estos factores son parte importante de su vida laboral.</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<p>La motivación</p> <p>Condiciones del trabajo</p> <p>Niveles de logro</p>	<p>Cuestionario a colaboradores</p>	
			<p>Desarrollo organizacional</p>	<p>Grado de crecimiento económico</p> <p>Trabajo de equipo</p> <p>Meta</p> <p>Crecimiento, identidad</p> <p>Eficiencia organizacional</p> <p>Conducta humana</p>		

### **2.3. Poblacion, muestra y muestreo**

Según Bernal (2006), es necesario conocer la población de una investigación ya que de ella encontraremos las variables cuantitativas y cualitativas del estudio. De acuerdo a Hernandez y otros (2010) la población “es el analisis de un grupo de elementos con características comunes y despues establecer conclusiones acertadas en la investigación”. En la presente investigación es el total de trabajadores que actualmente se desempeñan en la empresa CETIC S.A, conformada por 50 trabajadores

Afirma Tamayo (1997), sobre la muestra “es el conjunto de personas que se toma de la poblacion para analizar un fenomeno estadistico”. Se trabajara como se explico anteriormente con toda los empleados coincidiendo la poblacion y la muestra, por lo tanto razon no sera necesario utilizar tecnicas de muestreo, al encontrarnos frente a una poblacion censal.

### **2.4. Técnicas en instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

El tratamiento de la informacion el investigador recurrirá a fuentes primarias y secundarias apoyandose de métodos investigativos con la finalidad de lograr una investigacion cercana a la realidad de la problemática.

Para Buendía (1998). La encuesta sería el “método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

La técnica de investigación utilizada es la encuesta, empleando el instrumento del cuestionario que es elaborado por un número de preguntas al recurso humano que permitirá conocer las aptitudes, criterios y opiniones de los empleados de la empresa CETIC S.A.

Según Buendía (1998). “El cuestionario es la técnica de recogida de datos más utilizada en la metodología de la encuesta, pretende conocer lo que hacen, opinan o piensan los encuestados mediante preguntas realizadas por escrito y que puedan ser respondidas sin la presencia del encuestador”. Una vez identificada la técnica, procederemos a la recolección de datos a través del cuestionarito como instrumento para conseguir respuestas apropiadas referente al estudio.

La validez de contenido se realiza por medio de juicio de experto, se tomaron a tales efectos los criterios especializados de la Master Paula Guim, Master Karen Ruiz, Master Charles Villafuerte. En cuanto a la confiabilidad se empleó el alfa Cronbach que es modelo estadístico que sirve para viabilizar las correlaciones de las variables.

*Tabla 2 Fiabilidad variable independiente estrategia de empoderamiento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.840	9

Fuente: Datos del Spss V25

*Tabla 3 Fiabilidad variable dependiente productividad laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.884	11

Fuente: Datos del Spss V25

## **2.5. Procedimiento**

Se lo realizó iniciando la debida encuesta a los colaboradores de la empresa Cetic S.A para lo cual se consideró una muestra de 50, se acordó previamente con Gerencia para autorizar el permiso correspondiente para ingresar a las instalaciones de la empresa, las preguntas formuladas incluían escalas como opciones tales como siempre (5), casi siempre (4), lagunas veces (3), muy pocas veces (2) y nunca (1) se las efectuó en horas de almuerzo para interferir con sus labores, una vez realizadas las encuestas se prosiguió a tabularlas en Excel y después ingresadas al Spss v25.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

El método del análisis de datos de la investigación tanto cuantitativo como cualitativo se realizó bajo el uso de la herramienta SPSS versión 25 para la tabulación estadística y presentación de resultados.

Mediante la información recopilada de los cuestionarios realizados, se evaluó el clima y la productividad laboral del área de operaciones, se realizaron las tablas y se adjuntaron los resultados en un cuadro de información.

## **2.7. Aspectos éticos**

La conducta ética “es la forma reflexiva que adopta la libertad”, indica Foucault (1999, p. 396). Donde Bauman (2005) confirma como un concepto que refiere a lo que se corre al dictamen y categorización, algo inherente al ser humano que no puede formar ni negociar con la razón; la moral tiene origen en los sentimientos, por lo que no es negociable.

Para el desarrollo de esta tesis se contó con la debida autorización del dueño de la empresa Cetic S.A, donde a todos sus empleados se les impartió una breve charla sobre de que se trataba la exploración investigativa, por lo que se les requirió la participación y aprobación para realizarles la encuesta y obtener información necesaria por parte de ellos.

## II. RESULTADOS

Descriptivos estadísticos de los resultados de la investigación.

*Tabla 4 Niveles estrategia de empoderamiento*

	Porcentaje	Frecuencia
Baja	64%	32
Aceptable	30%	15
Elevada	4%	2
Muy elevada	2%	1
Total	100%	50

Fuente: Datos del Spss v25



*Figura 1 Resultados en porcentaje nivel estrategia de empoderamiento*

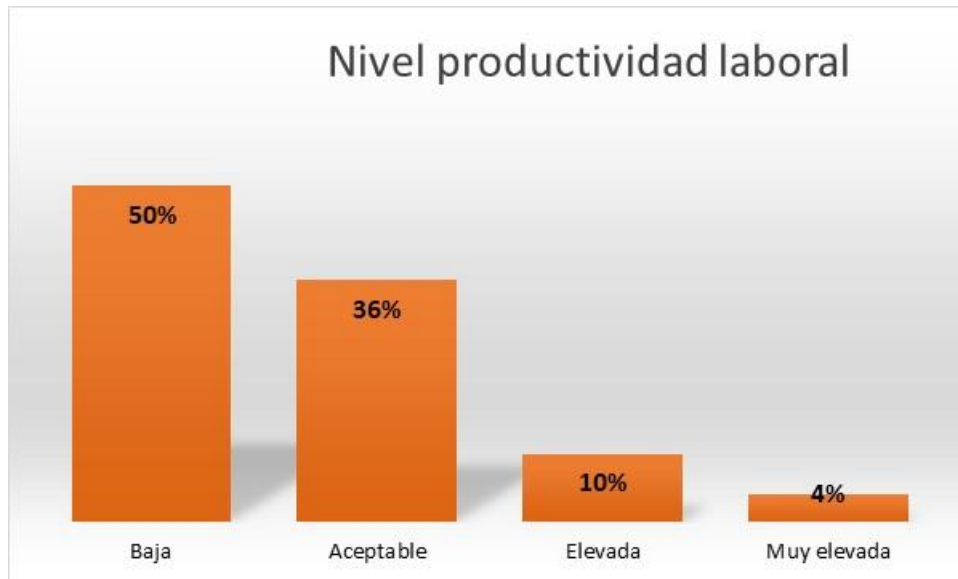
Análisis: En la tabla 4 y figura 1 se detalla que 32 colaboradores respondieron a un 64% como nivel bajo para la variable independiente estrategia de empoderamiento, 15 colaboradores reflejo un 30% como nivel aceptable, mientras que el 4% corresponde a 2 empleados con nivel elevada y con 2% respondieron a muy elevada.

*Tabla 5 Niveles productividad laboral*

	Porcentaje	Frecuencia
Baja	50%	25
Aceptable	36%	18
Elevada	10%	5
Muy elevada	4%	2
Total	100%	50

Fuente: Datos del Spss v25





*Figura 2 Resultados en porcentaje nivel productividad laboral*

Análisis: En la tabla 5 y figura 2 se visualiza para la variable dependiente productividad laboral que 25 empleados respondieron a un 50% como nivel bajo, de 18 empleados reflejó un 36% indicando nivel aceptable, de 5 empleados se reflejó un 10% señalando un nivel elevado y un 42% respondieron a un nivel elevada.

*Tabla 6 Niveles variables estrategia de empoderamiento y productividad laboral*

	Estrategia de empoderamiento	Productividad laboral
Baja	64%	50%
Aceptable	30%	36%
Elevada	4%	10%
Muy elevada	2%	4%
Total	100%	100%

Fuente: Datos del Spss v25



*Figura 3 Porcentaje nivel estrategia de empoderamiento y productividad laboral*

Análisis: En la tabla 6 y en la figura 3 de los 50 colaboradores que fueron encuestados el 64% en la variable estrategia de empoderamiento indicó nivel bajo, un 30% respondió a un nivel aceptable, con un 4% indicó nivel elevado y un 2% reflejó muy elevado. En cuanto a la variable independiente productividad laboral reflejó un 50% de nivel bajo, con un 36% que expresó un nivel aceptable, seguido de un 10% que indicó nivel elevado y culminando en un 4% muy elevada.

*Tabla 7 Resultados por dimensión estado motivacional de los trabajadores*

	siempre	casi siempre	algunas veces	muy pocas veces	nunca
P1	30%	42%	8%	16%	4%
P2	18%	30%	12%	16%	24%
P3	56%	20%	8%	12%	4%

Fuente: Datos del Spss v25

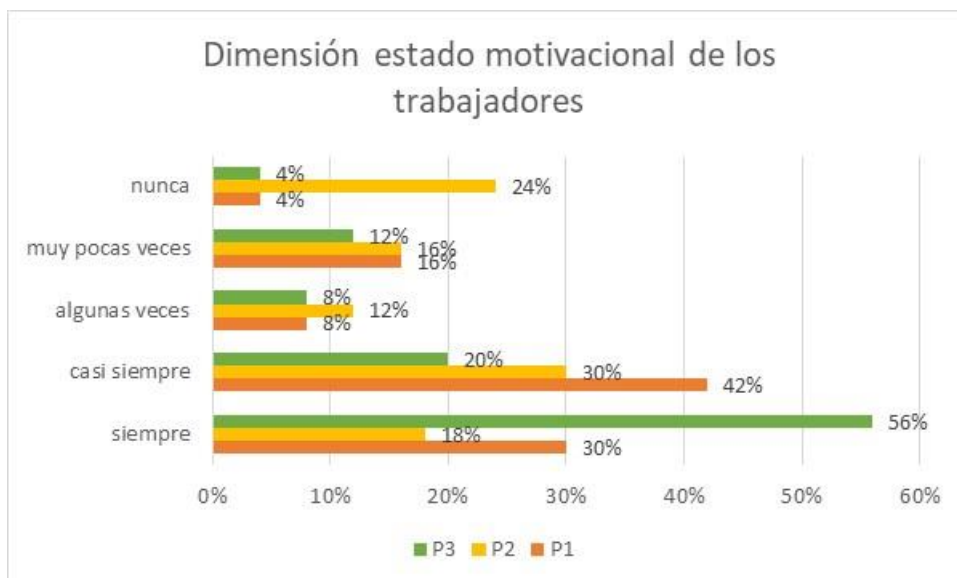


Figura 4 Porcentaje dimensión estado motivacional de los trabajadores

Análisis: La tabla 7 y figura 4 refleja resultados de la pregunta 1 en que si el empleado conoce sus beneficios el 30% indica que siempre ha tenido conocimiento, el 8% indicó que algunas veces suele conocer esos beneficios y un 4% nunca los ha conocido. Referente a la pregunta 2 al grado de ejecución que se encuentran los empleados para la autorrealización de asumir retos y tareas el 18% manifestó que siempre, el 12% indicó que algunas veces y un 16 % se siente muy pocas veces listo para nuevos riesgos.

Asi mismo en la pregunta 3 sobre si en el trabajo motivan para que el empoderamiento potencialice las habilidades, destrezas y comportamientos para que la vida laboral sea más llevadera un 56% respondió que siempre, un 8% respondió que algunas veces y un 4% que nunca.

Tabla 8 Resultados por dimensión identificación con el ejercicio de sus funciones

	siempre	casi siempre	algunas veces	muy pocas veces	nunca
P7	18%	24%	50%	4%	4%
P8	4%	16%	20%	56%	4%
P9	50%	28%	12%	6%	4%

Fuente: Datos del Spss v25

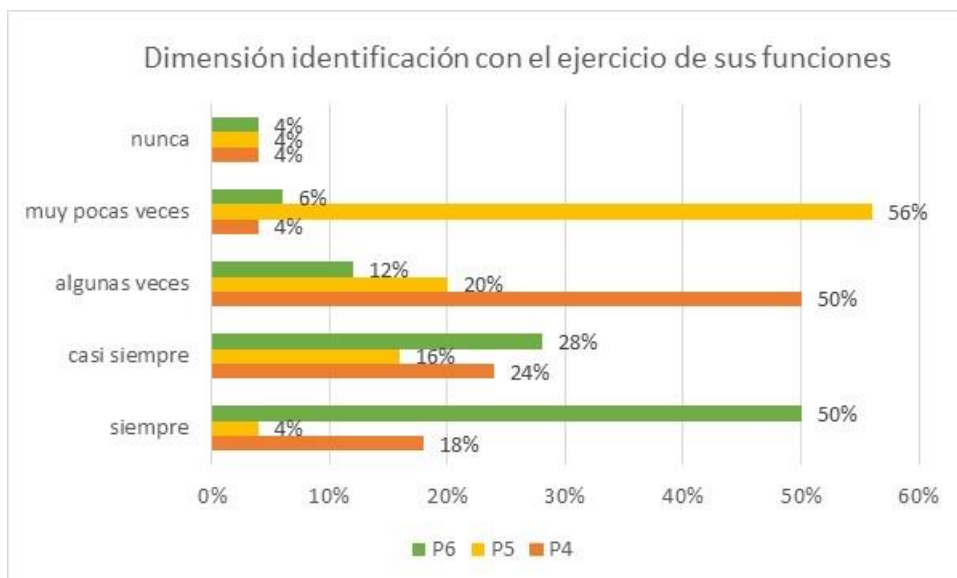


Figura 5 Porcentaje dimensión identificación con el ejercicio de sus funciones

Análisis: La tabla 8 y figura 5 en la pregunta 4 si los empleados han recibido nuevas capacitaciones en su área El 56% de los colaboradores indica que algunas veces han recibido, un 4% señala que pocas veces y un 4% indica que nunca los ha recibido. En la pregunta 5 si la empresa reconoce los méritos a sus colaboradores el 56% señala que muy pocas veces le reconocen sus méritos al cumplir metas establecidas, mientras que el 4% manifiesta que nunca le han reconocido sus méritos y en la pregunta 6 si la empresa dota de equipos de protección de los empleados encuestados señalan que el 50% siempre la empresa se preocupa por su seguridad física dotándoles de equipos de protección, seguido del 2% indica que nunca se preocupan por su integridad.

Tabla 9 Resultados por desarrollo habilidades de liderazgo

	siempre	casi siempre	algunas veces	muy pocas veces	nunca
P7	18%	24%	50%	4%	4%
P8	4%	16%	20%	56%	4%
P9	50%	28%	12%	6%	4%

Fuente: Datos del Spss v25

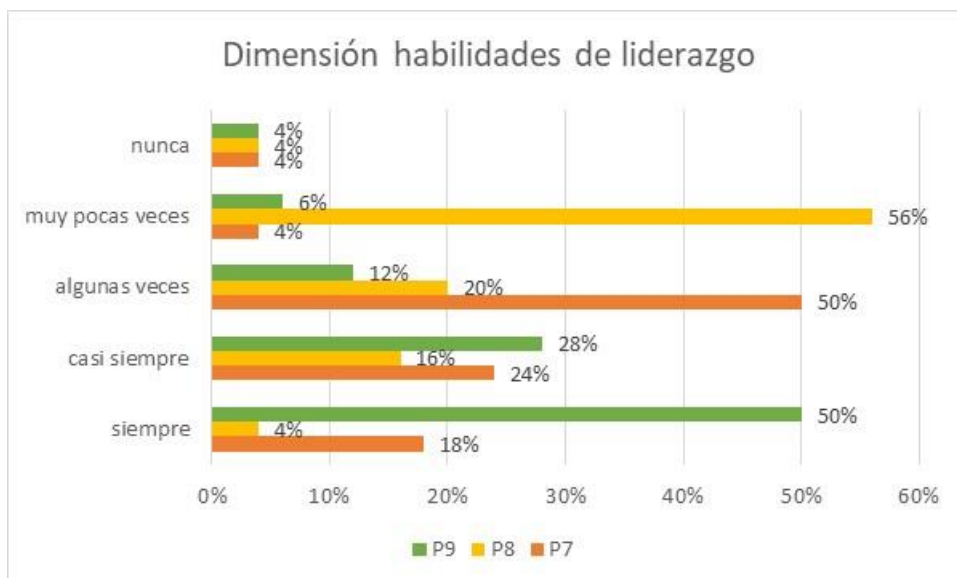


Figura 6 Porcentaje dimensión habilidades de liderazgo

Análisis: En la tabla 9 y figura 6 se muestra que para la pregunta 7 si la empresa les ha facilitado seguros médicos privados el 44% de los encuestados en esta pregunta indican que algunas veces reciben seguros médicos privados, donde el 2% manifiesta que nunca han recibido. Seguido de la pregunta 8 donde trata si la empresa accede a permisos por eventualidades fortuitas y calamidad familiar el 44% expresa que algunas veces si la empresa les da permiso por diferentes índoles, el 4% indica que nunca le dan permisos. Referente a la pregunta 9 sobre si la empresa provee de viáticos al personal a realizar trabajos fuera de la ciudad el 68% expresa que siempre la empresa les cubre alimentación y movilización cuando surgen trabajos fuera de la ciudad, seguido del 11% que casi siempre y el 1% indica que nunca le dan.

Tabla 10 Resultados por desarrollo desempeño laboral

	siempre	casi siempre	algunas veces	muy pocas veces	nunca
P10	64%	24%	4%	6%	2%
P11	8%	14%	50%	24%	4%
P12	4%	6%	12%	60%	18%
P13	24%	40%	18%	14%	4%
P14	4%	6%	12%	60%	18%
P15	16%	40%	26%	12%	6%

Fuente: Datos del Spss v25

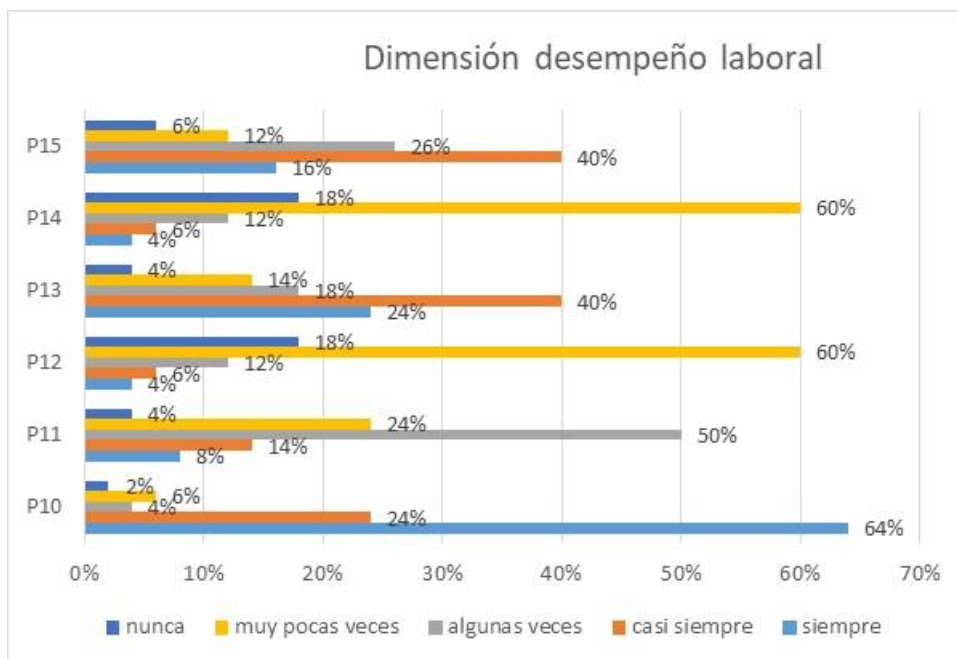


Figura 7 Porcentaje dimensión desempeño laboral

Análisis: se logra apreciar en la tabla 10 y figura 7 con relación a la pregunta 10 si las instalaciones de la empresa son las adecuadas y seguras para trabajar el 64% expresa que siempre son adecuadas, seguido del 24% con casi siempre y el 1% indica que nunca están adecuadas. En la pregunta 11 sobre si existe trabajo en equipo para solucionar problemas El 50% indica que algunas veces suelen trabajar en equipo, seguido del 24% que muy pocas veces, y un 2% que nunca trabaja en equipo. En la pregunta 12 si algún empleado ha delegado funciones y responsabilidades con la autorización de su jefe inmediato El 60% indica que muy pocas veces ha delegado funciones y responsabilidades autorizado por su jefe inmediato, acto seguido del 9% que nunca ha delegado.

Al referirnos en la pregunta 13 si está conforme con el trato que recibe por Gerencia y sus compañeros de labores El 40% casi siempre se siente conforme con el trato que recibe de sus compañeros, mientras que un 2% nunca se siente conforme con aquel trato por parte de sus compañeros, en la pregunta 14 si la empresa los motiva económicamente el 40% casi siempre se siente conforme con el trato que recibe de sus compañeros, mientras que un 2% nunca se siente conforme con aquel trato por parte de sus compañeros y en la pregunta 15 con que frecuencia se siente cómodo para desempeñar sus funciones el 40% indica estar de acuerdo que al sentirse cómodo en el trabajo este genera un mejor desempeño en las funciones, el 6% manifiesta estar en desacuerdo.

Tabla 11 Resultados desarrollo organizacional

	siempre	casi siempre	algunas veces	muy pocas veces	nunca
P16	4%	10%	32%	50%	4%
P17	4%	8%	48%	26%	14%
P18	4%	24%	22%	46%	4%
P19	4%	10%	44%	36%	6%
P20	12%	40%	28%	16%	4%
P21	10%	38%	26%	19%	7%

Fuente: Datos del Spss v25



Figura 8 Porcentaje dimensión desarrollo organizacional

Análisis: la Tabla 11 y figura 8 detalla resultados de la pregunta 16 que hace referencia si se motiva a los empleados a cumplir los objetivos planteados por Gerencia donde el 40% indica estar de acuerdo que al sentirse cómodo en el trabajo este genera un mejor desempeño en las funciones, el 6% manifiesta estar en desacuerdo. Para la pregunta 17 como colaborador participa activamente en la planificación y control el 48% manifiesta que algunas veces participa de forma directa en el control y planificación de sus funciones, seguido del 7% que nunca participa. En la pregunta 18 si la empresa se preocupa por su formación personal y profesional para mejorar su rendimiento El 46% señala que muy pocas veces la empresa los ayuda en su formación personal y profesional, el 2% expresa que nunca se preocupan en su crecimiento y desarrollo profesional.

En la pregunta 19 la empresa propone se cumplan las metas motivadas con bonificaciones, viajes y premios el 44% manifiesta que muy pocas veces los motivan con bono, viajes, premios; el 6% expresa que nunca los motivan de esa manera, a la pregunta 20 con que frecuencia es motivado el crecimiento e identidad organizacional El 28% indica algunas veces el crecimiento y la identidad estén ligados a las exigencias de la empresa, mientras que un 12% nunca, y en la pregunta 21 si la ética es aplicada en los colaboradores referente a información interna, donde el 38% es casi siempre aplicada, un 10% que nunca y un 19% indica que muy pocas veces.

### Prueba de Hipótesis general

La hipótesis general se basa, si el empoderamiento laboral representa una herramienta empresarial para el crecimiento y desarrollo de la empresa CETIC S.A. Guayaquil, 2019.

La hipótesis nula: el empoderamiento laboral no representa una herramienta empresarial para el crecimiento y desarrollo de la empresa CETIC S.A. Guayaquil, 2019.

La hipótesis alternativa: empoderar a los empleados de CETIC S.A. contribuirá a mejorar la calidad del servicio de instalación de fibra óptica y DTH (satelital).

*Tabla 12 Correlación de Pearson entre variable estrategia de empoderamiento y productividad laboral*

		Correlaciones	
		Estrategia tecnológica interdisciplinaria	El interés por su formación profesional
<b>Estrategia de empoderamiento</b>	Correlación de Pearson	1	,758**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	50	50
<b>Productividad laboral</b>	Correlación de Pearson	,758**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	50	50

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

Fuente: Datos del Spss V25



Tabla 13 Determinación de las variables estrategia de empoderamiento y productividad laboral para el modelo de regresión lineal.

ANOVAa						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,706	1	,703	1,662	,000b
	Residual	32,450	69	,498		
	Total	32,450	70			

a. Variable dependiente: Posicionamiento en redes sociales

b. Variables predictoras: (Constante), Plan de marketing digital

Fuente: Datos del Spss V25

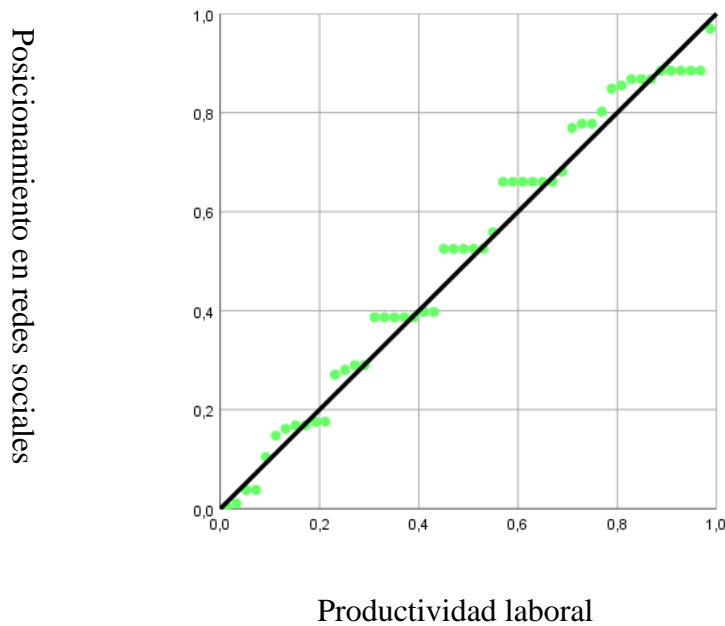


Figura 9 Diagrama de dispersión

Análisis: Como se visualizan en las tablas expuestas 12 y 13 y en los resultados de la bondad de ajuste de  $R=0,706$  de la variable donde indica que se rechaza la hipótesis nula; en donde con los datos de la variable es viable mostrar la dependencia de las variables y el modelo expuesto está dado por el valor estadístico de  $p$ -valor 0.000 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Concluyendo que el modelo y los resultados están determinando que existe dependencia de

la variable productividad laboral con la variable independiente estrategia de empoderamiento, es decir una variable sobre la otra.

### III. DISCUSION

Referente a los resultados del objetivo general es proponer estrategias para mejorar la productividad en el área de operaciones en la empresa CETIC S.A. Guayaquil, 2019, como se evidencia en la prueba de correlación de Pearson que los resultados de la bondad de ajuste de la variable donde indica que se rechaza la hipótesis nula; en donde con los datos de la variable es viable mostrar la dependencia de las variables y el modelo expuesto está dado por el valor estadístico de  $p$  valor 0.000 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Concluyendo que el modelo y los resultados están determinando que existe dependencia de la variable productividad laboral sobre la variable estrategia de empoderamiento.

Así mismo, en la tabla 5 y en la figura 3 de los 50 colaboradores que fueron encuestados el 64% en la variable estrategia de empoderamiento indicó nivel bajo, un 30% respondió a un nivel aceptable, con un 4% indicó nivel elevado y un 2% reflejó muy elevado. En cuanto a la variable independiente productividad laboral reflejó un 50% de nivel bajo, con un 36% que expresó un nivel aceptable, seguido de un 10% que indicó nivel elevado y culminando en un 4% muy elevada, se concuerda con Aular (2018) la cual menciona que las estrategias de empoderamiento consisten en planificar y ejecutar acciones con el fin de incrementar la motivación y los resultados de todos los miembros de una empresa mediante la delegación y transferencia del poder de forma responsable, donde hace referencia que es importante que las empresas las implementen para mejorar la productividad laboral.

En el objetivo específico uno Diagnosticar los conocimientos personales, procedimientos y actitudes del equipo técnico de CETIC S.A., en la dimensión estado motivacional de los trabajadores se obtuvo como resultado que el 30% de sus empleados respondieron a que siempre han tenido conocimiento sobre sus beneficios, el 8% indicó que algunas veces suele conocer esos beneficios y un 4% nunca los ha conocido. Referente al grado de ejecución que se encuentran los empleados para la autorrealización de asumir retos y tareas el 18% manifestó que siempre, el 12% indicó que algunas veces y un 16% se siente muy pocas veces listo para nuevos riesgos. Así mismo, sobre si en el trabajo motivan para que el empoderamiento potencialice las habilidades, destrezas y comportamientos para que la

vida laboral sea más llevadera un 56% respondió que siempre, un 8% respondió que algunas veces y un 4% que nunca.

En la dimensión identificación con el ejercicio de sus funciones reflejó que si los empleados han recibido nuevas capacitaciones en su área El 56% de los colaboradores indica que algunas veces han recibido, un 4% señala que pocas veces y un 4% indica que nunca los ha recibido. En la pregunta 5 si la empresa reconoce los méritos a sus colaboradores el 56% señala que muy pocas veces le reconocen sus méritos al cumplir metas establecidas, mientras que el 4% manifiesta que nunca le han reconocido sus méritos y en la pregunta 6 si la empresa dota de equipos de protección de los empleados encuestados señalan que el 50% siempre la empresa se preocupa por su seguridad física dotándoles de equipos de protección, seguido del 2% indica que nunca se preocupan por su integridad.

En el objetivo específico dos Identificar el clima organizacional y la productividad laboral del área de operaciones en la empresa CETIC S.A., en la dimensión habilidades de liderazgo si la empresa les ha facilitado seguros médicos privados el 44% de los encuestados en esta pregunta indican que algunas veces reciben seguros médicos privados, donde el 2% manifiesta que nunca han recibido. El 44% expresa que algunas veces si la empresa les da permiso por diferentes índoles, el 4% indica que nunca le dan permisos. Referente si la empresa provee de viáticos al personal a realizar trabajos fuera de la ciudad el 68% expresa que siempre la empresa les cubre alimentación y movilización cuando surgen trabajos fuera de la ciudad, seguido del 11% que casi siempre y el 1% indica que nunca le dan. Se concuerda con García (2017) quien en su investigación sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral busco demostrar la necesidad de planificación estrategicas empresariales aplicadas al capital humano como un aporte de crecimiento organizacional.

En el objetivo específico tres Diseñar estrategia de empoderamiento para mejorar la productividad de los trabajadores del área operaciones, en la dimensión desarrollo organizacional hace referencia si se motiva a los empleados a cumplir los objetivos planteados por Gerencia donde el 40% indica estar de acuerdo que al sentirse cómodo en el trabajo este genera un mejor desempeño en las funciones, el 6% manifiesta estar en desacuerdo. El 48% manifiesta que algunas veces participa de forma directa en el control y

planificación de sus funciones, seguido del 7% que nunca participa. El 46% señala que muy pocas veces la empresa los ayuda en su formación personal y profesional, el 2% expresa que nunca se preocupan en su crecimiento y desarrollo profesional.

EL 44% manifiesta que muy pocas veces los motivan con bono, viajes, premios; el 6% expresa que nunca los motivan de esa manera, de la misma manera el 28% indica algunas veces el crecimiento y la identidad estén ligados a las exigencias de la empresa, mientras que un 12% nunca, y en la pregunta 21 si la ética es aplicada en los colaboradores referente a información interna, donde el 38% es casi siempre aplicada, un 10% que nunca y un 19% indica que muy pocas veces. Se coincide con el trabajo previo de Moreno (2014) donde hace énfasis a que la ejecución del empoderamiento en las empresas es de gran importancia y forma ventaja competitiva y con Román (2011) quien en su artículo expone que el desarrollo de estrategias de empoderamiento produce resultados positivos para las empresas incrementando el nivel de compromiso de sus empleados, mejor clima laboral, bienestar laboral y retención del personal.

#### IV. CONCLUSIONES

Referente al objetivo general Proponer estrategias para mejorar la productividad en el área de operaciones en la empresa CETIC S.A. Guayaquil, 2019., con la prueba de Pearson que los resultados de  $R= 0,706$  donde indica que se rechaza la hipótesis nula, dado por el valor estadístico de  $p\_valor$  0.000 frente al  $\alpha$  igual 0.05. Concluyendo que el modelo y los resultados están determinando que existe dependencia de la variable productividad laboral sobre la variable estrategia de empoderamiento.

Es importante que la empresa CETIC S.A. establezca acciones estratégicas para empoderar a su personal e incrementar la productividad en el área de operaciones, socializando y discutiendo democráticamente las metas y objetivos de la organización, con el fin que las actividades individuales de los empleados estén alineadas con la visión de la misma. Es importante aclarar que el empoderamiento no es en sí transformación; todo comienza con un cambio de mentalidad de técnicas, liderazgo y nuevas maneras de pensar. Igualmente, los líderes deben tener una comprensión integral de las demandas de los usuarios del servicio de internet y aprender a reconocer oportunidades de negocio en la instalación de fibra óptica y DTH apoyadas en la innovación.

Primer objetivo específico Diagnosticar los conocimientos personales, procedimientos y actitudes del equipo técnico de CETIC S.A, se concluye que el 30% de colaboradores están informados de sus beneficios, que el 56% de los colaboradores indica que algunas veces han recibido capacitaciones de forma permanente, un 4% indica que nunca los ha recibido. El 68% expresa que siempre la empresa les cubre alimentación y movilización cuando surgen trabajos fuera de la ciudad, seguido del 11% que casi siempre.

Segundo objetivo específico Identificar el clima organizacional y la productividad laboral del área de operaciones en la empresa CETIC S.A., se concluye que El 44% expresa que algunas veces si la empresa les da permiso por diferentes índoles, el 4% indica que nunca le dan permisos. Referente si la empresa provee de viáticos al personal a realizar trabajos fuera de la ciudad el 68% expresa que siempre la empresa les cubre alimentación y movilización cuando surgen trabajos fuera de la ciudad, seguido del 11% que casi siempre y el 1% indica que nunca le dan.

Respecto al clima organizacional es importante transferir gradualmente las responsabilidades del jefe superior al equipo para crear espacios de decisión grupal, enriqueciéndolo con diversas perspectivas. También es importante ofrecerles más herramientas y conocimientos técnicos, esto facilitara la identificación con la empresa y la sentirán que su trabajo es valorado como resultado darán lo mejor de ellos en sus labores diarias. En este marco, la organización tendrá beneficios en un corto tiempo mediante la disminución de riesgos y accidentes laborales, optimización de procesos, mayor flexibilidad y capacidad de respuesta ante nuevos retos. El gran desafío no es aumentar la productividad, es lograr la evolución de la mentalidad y la cultura organizacional.

Tercer objetivo específico Diseñar estrategia de empoderamiento para mejorar la productividad de los trabajadores del área operaciones, se concluye que el 40% indica estar de acuerdo que al sentirse cómodo en el trabajo este genera un mejor desempeño en las funciones, el 6% manifiesta estar en desacuerdo. El 48% manifiesta que algunas veces participa de forma directa en el control y planificación de sus funciones, seguido del 7% que nunca participa. El 46% señala que muy pocas veces la empresa los ayuda en su formación personal y profesional.

El diseño de estrategias de empoderamiento facilita un entorno de aprendizaje que posibilita la adquisición de saberes y habilidades en los trabajadores. Formar a los colaboradores es una ventaja competitiva. Mediante la capacitación se ejecutará un cambio de forma óptima y rápida, conocerán más sobre la compañía, tecnologías y métodos de trabajo de manera que puedan contar con herramientas para adaptarse a las nuevas tendencias del negocio. Esta formación generara excelentes oportunidades de aprendizaje alineando las metas personales a las metas de la empresa.

## V. RECOMENDACIONES

A la junta directiva de la empresa CETIC S.A

- Empoderar al recurso humano mediante un proceso de formación constante para capacitarlos en habilidades y destrezas personales y profesionales para un mejor desempeño laboral.
- Propiciar un clima organizacional armonioso entre todos los empleados de la empresa.
- Fomentar la autoestima y confianza de los empleados definiendo sus funciones, reconociéndoles el trabajo que realizan mediante el apoyo y respaldo de la organización.
- Aumentar la responsabilidad de los colaboradores mediante la delegación de tareas.
- Valorar y potenciar las iniciativas de los trabajadores para contribuir a la innovación y planteamiento de ideas creativas haciéndolos sentir parte de la organización. que tengan la posibilidad de plantear sus expectativas de trabajo.
- Propiciar el desarrollo de las estrategias de empoderamiento para mejorar la productividad de los trabajadores del área operaciones.

A los empleados

- Involucrarse en los procesos de toma de decisiones para identificar soluciones apropiadas.
- Participar activamente expresando sus ideas, opiniones, expectativas laborales y sentimientos en los grupos de trabajo.
- Mantener una relación cordial con su superior inmediato.
- Capacitarse de forma constante en competencias personales, profesionales y sociales para aplicar todo su potencial durante la ejecución de sus labores.

## VI. PROPUESTA

### ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Como antecedentes de la propuesta la empresa CETIC S.A con ruc 0992859695001 está ubicada en la cdla Sauces 8 mz 454 v4 de la ciudad de Guayaquil ya lleva siete años de ser constituida legalmente que tiene como actividad la venta de servicios de telecomunicaciones de última tecnología la misma que registra varios antecedentes de una incorrecta administración y operatividad en el área de RRHH. Aquello se ha generado por no tener conocimientos y el poco interés de cómo se debe influir éticamente en los trabajadores. CETIC S.A tiene varios antecedentes que se han venido acumulando los cuales son un alto índice de rotación de personal, abandonos de trabajo, denuncias que han afectado la imagen de la empresa, baja productividad, desmotivación del personal que ha llevado a un estrés y enfermedades de trabajo, falta de capacitaciones para que los trabajadores puedan realizar sus funciones sin ningún problema.

Todos estos acontecimientos son falencias que han influido negativamente en la empresa ya que se ha visto afectada la imagen corporativa, puede ser por la inexistencia de una adecuada cultura empresarial, despreocupación por parte de Gerencia y el departamento de Recursos Humanos. La ejecución de este proyecto tiene como fin disminuir la mala operatividad, el mal clima laboral, conflictos entre compañeros, todos los antecedentes ya mencionados y generar las mismas oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional a todos los colaboradores.

**Justificación de la propuesta.** Esta estrategia se encamina a generar empoderamiento colectivo que los trabajadores se comprometan con los objetivos planteados y resultados positivos, promover el trabajo en equipo en un ambiente adecuado de trabajo, que los trabajadores se sientan motivados ya que ellos son la parte principal de la empresa para cumplir las metas, que cada uno de los colaboradores sientan que son importantes y primordiales.

Generar y llevar a cabo capacitaciones sobre todos los temas que necesiten los empleados para desenvolverse en haberes de carácter laboral con el fin de aumentar la productividad, incrementar la ventas, posicionamiento y liderazgo en el mercado, competitividad, contar con el personal adecuado y capacitado.



Por otra parte, también se busca reducir todos los factores negativos como deficiente clima laboral, la continua rotación del personal, bajos niveles de desempeño y productividad, conflictos entre los trabajadores y altos mandos, denuncias de dañen la imagen corporativa de la empresa.

### **Objetivo General.**

Diseñar estrategias así como planes de capacitación motivacional para el empoderamiento de sus trabajadores.

### **Objetivos específicos**

Desarrollar la calidad de reclutamiento del personal técnico en un 20% a 30% del área operativa.

Capacitar al personal de talento humano en la implementación de estrategia de empoderamiento.

Informar a todos los empleados actuales sobre el nuevo proceso estratégico a implementar.

Ejecutar los planes de capacitación

### **Planes de capacitación**

(Chiavenato, 2012, pág. 52), Establece que:” Es el desarrollo, ordenado y constituido que permite desplegar en el personal los conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para desempeñarse eficientemente en sus puestos de encargo”.

### **Motivación laboral**

La motivación es un conocimiento en el estudio de las instituciones privadas. La relación con el trabajo propio, la satisfacción y productividad organizacional le ha transformado en esencial del comportamiento organizacional. Por lo tanto, se define como explicación del fenómeno ya que cuentan con ampliar posibilidades. (Pernalet, 2010)

### **Planes de capacitación**

El Plan de Capacitación y Desarrollo de los Recursos Humanos, constituye un factor de éxito de gran importancia, pues determina las principales necesidades y prioridades de capacitación de los colaboradores de una empresa o institución. Permitirá que los colaboradores brinden el mejor de sus aportes, en el puesto de trabajo asignado ya que es

un proceso constante, que busca lograr con eficiencia y rentabilidad los objetivos empresariales. (ANONIMO, 2012)

El tipo de capacitación que se adoptará en una organización dependerá: del tamaño de la empresa, de las facilidades para el desarrollo del programa y de lo que se quiera enseñar específicamente. Los programas de capacitación de personal van desde el planeamiento hasta la evaluación de tareas. La programación de la capacitación exige una planeación que incluya lo siguiente:

(Chiavenato, 2012), Dice que:” Es necesario expresar que los programas de capacitación deberán realizarse a medida, de acuerdo a las necesidades de la empresa, ya que no son las empresas quienes tienen que adaptarse a estos, sino todo lo contrario”.

## **Actividades de capacitación**

### **Introducción**

Causa de enseñanza en el período de inicio y con el arribo de los trabajadores a la compañía:

Regulación, métodos, labores a ejecutar

Instrucción

Actividades enfocadas en mejorar el desempeño en el trabajo actual de los empleados

Mejora Competitiva

Preparación de los empleados para ocupar puestos en el futuro; está enfocado en el desarrollo a largo plazo.

Alineación de los colaboradores

Provee a los nuevos empleados información básica de la empresa.

Explicación de reglas del lugar de trabajo, horarios y presentación de los supervisores.

Introducción a los nuevos colaboradores de trabajo.

Ayuda a familiarizar a los nuevos empleados para reducir la tensión del comienzo en el trabajo.

Nuevo enfoque hacia la misión y estrategias de la empresa

## **Importancia de la Capacitación**

Por lo que es muy significativo cumplir con capacitación en toda la organización para ayuda de la misma y colaboradores que trabajan. Por lo que talvez algunas compañías lo vean como costes irrelevantes para ello, por los egresos que se generan durante el tiempo de charlas, en cambio otras compañías si perciben que es necesaria y con beneficio para todo que se lleve a cabo ya que ayuda con una mejor productividad (Grados, 2010)

## **Tipos de Motivación Laboral**

**Motivación extrínseca.** Los factores motivadores son recompensas externas, o del exterior, como dinero o calificaciones. Estas recompensas proporcionan satisfacción y placer que la tarea en sí misma. Así, la empresa pretende lograr un resultado agradable por parte de su grupo humano. (Chiavenato, 2012)

**Motivación intrínseca.** Es la que nos induce a formar cosas por el simple deleite de crear. La propia ejecución de la tarea es el premio. (Chiavenato, 2012)

(Gómez, 2012), Establece que: “Estos tres tipos de motivación no son excluyentes, sino que se interrelacionan. Una buena combinación de ellas, dependerá de cómo gestione sus recursos humanos una empresa y de los intereses de los propios empleados”.

## **Cómo se elaboran los planes de capacitación.**

Un plan de aprendizaje o capacitación debe ser planeado y conciso. Por lo que es de suma importancia que se entiendan las necesidades de conocimientos y entrenamiento, que estén colocadas con las funcionalidades de la empresa, José M Vecino, especialista en gerencia de recursos humanos, proyectos y planes de capacitaciones, considera que sumario de administración y gerencia en los procesos de entrenamientos tienen que sumar al marco estratégico corporativo en la formación e impulso de competencias que la compañía requiera (Madruga, 2010)

## **¿Cómo ejecutar un programa de capacitación?**

Ensuncho, Menciona que: “Psicóloga organizacional y quien se ha desempeñado como directora de capacitación en diferentes compañías, aconseja que uno de los puntos para iniciar con un proceso de capacitación sea la evaluación del diagnóstico de las necesidades de la empresa”.

Suárez (2011) Establece que: “Ese diagnóstico se puede realizar mediante un formato que el jefe de departamento envía a sus empleados y allí se registra el concepto que ellos tengan sobre lo que consideran puntual para capacitarse”.

Aurelio, (2013) Menciona que: “Por otro lado, las empresas tienen la opción de enviar a sus empleados a capacitaciones más puntuales y de mayor duración como las especializaciones, maestrías o estudios de doctorado”.

### **Relación de Contenidos**

El *Empowermet* es una herramienta necesaria para la empresa porque genera cambios positivos y una mejora continua de todas las actividades que permita el buen desarrollo y crecimiento de CETIC S.A, es una estrategia que fortalece las relaciones de los colaboradores, el trabajo en equipo, el liderazgo y la calidad total que son ejes principales que le dan sentido al trabajo porque aumenta la confianza, responsabilidad y compromiso con los resultados satisfaciendo al cliente externo e interno.

Como planes de capacitación se tiene una serie de actividades diferentes donde es importante atender las necesidades de formación de la empresa. En varias ocasiones la mayoría de empresas lo ven como un gasto innecesario mas no como una inversión a corto y largo plazo por ello las capacitaciones que se realizan lo hacen sin saber porque o lo hacen por una orden de gerencia y no se percatan de cuan necesario e importante presentar propuestas o ideales de capacitaciones que suplan las necesidades de la organización.

Al socializar las capacitaciones de acuerdo a los temas y parámetros del giro de negocio que se dedica la empresa se realiza el análisis correspondiente para evaluar los resultados de cada programa de capacitación con el propósito de conocer, identificar, saber, determinar, estudiar, comprender diferentes formas y razones para la evaluación de cada programa determinando cuales son los alcances reales y limitaciones que estén en función a la empresa. Las motivaciones e incentivos son factores que van promover o generar en los colaboradores empatía y amor por su trabajo al igual que por la empresa, al hacer esto va a influir en toda la organización como un resultado positivo para aumentar la productividad y ventas optimizando recursos, gastos con eficiencia y eficacia.

**Metodología Utilizada.** Para la ejecución de este proyecto se utilizara varias actividades y recursos tecnológicos y económicos que se detalla en el marco lógico utilizando varias técnicas o métodos de estudio y trabajo mediante la recolección de datos como encuestas,

entrevista, seguimiento de campo al personal de la empresa con la finalidad de tener datos estadísticos, resultados verídicos para saber las fortalezas, debilidades, falencias de los colaboradores al igual de los altos mandos con el propósito de mejorar los procedimientos y q haya una correcta administración del personal técnico administrativo.

Al proponer este proyecto se busca la mejora de las relaciones laborales de toda la parte humana de la empresa, tener una cultura adecuada para que el ambiente sea optimo y los trabajadores puedan desempeñarse correctamente en sus funciones diarias, lograr que cada trabajador sienta que es importante para el empresa que sin ellos no se podría cumplir con las metas y objetivos siempre y cuando sus niveles de desempeño sea positivo en base a charlas motivacionales, inducción, capacitaciones periódicas de distintos temas que tengan relación con el giro del negocio, manuales de funciones, adecuados EPP, uniformes, alimentación, premiaciones, incentivos, dar las mismas oportunidades de asensos, crecimiento o desarrollo profesional, planes de carrera todos estas actividades son estrategias competitivas para el crecimiento de CETIC S.A.

### **Recursos materiales y tecnologicos**

Lo recursos materiales empleados en el programa de empoderamiento estrategico estaran conformados por papeleria y utiles. Los recursos tecnologicos incluyen: computadoras, fusionadoras, detector de satelie, fotocopiadora, proyector, lapto hardware en general y software asi como internet

### **Recurso economico**

Papeleria y utiles	100.00
Equipo y materiales	80.00
Honorario de capacitadores	500.00
Refrigerios	200.00
Incentivos para personal	1000.00
Otros gastos	500.00
Total	2380.00

*Tabla 14 Cronograma de actividades de capacitacion estrategica para el empoderamiento del personal de la empresa CETIC S.A*

Cronograma de actividades de capacitacion estrategica para el empoderamiento del personal de la empresa CETIC S.A			
Autor: Luis Bustamante			
TEMATICAS	ENTREGABLE	TIEMPOS DE ENTREGA	PORCENTAJE MAXIMO
Unidad 1 Relaciones interpersonales		1 – 3 Agosto	10%
Descripcion personal	Informe en la que usted se identifique fisica, emotiva e intelectualmente	1 – 3 Agosto	10%
Foro tematico uno Un niño muy triste El niño que hay en ti	Volver a los valores, como mecanismo activador de las competencias basicas necesarias para el desarrollo unico en la etica profesional y laboral	1 – 3 Agosto	10%
Evaluacion conceptual semana 1	Los temas vistos durante la semana consta de dos partes, una de relacion de conceptos y otra de preguntas de selección multiple	1 - 3 Agosto	10%
Unidad 2 Trabajo en equipo		5 – 9 Agosto	
Realizar lectura de 3 textos principales	El trabajo en grupo El trabajo en equipo Liderazgo y toma decisiones	5 – 9 Agosto	0%
Evaluacion conceptual segunda semana	Los temas vistos durante la semana constan de dos partes, una de	5 – 9 Agosto	10%

	relacion de conceptos y otra de preguntas y selección múltiple		
Foro temático semana 2 viaje alto riesgo “el alpinista”	Analice y reflexione las enseñanzas que nos dejan estos artículos e identifíquelos con los temas estudiados que crean convenientes.	5 – 9 Agosto	10%
Capacitación o charla de campo	Observar manejo de equipos y herramientas	5 – 9 Agosto	10%
Empoderar trabajador	Ver actitudes de liderazgos		

Fuente: Elaborado por autor

## REFERENCIAS

- Abreu, J. (07 de 2012). Hipótesis, Método y Diseño de Investigación. Recuperado el 16 de 11 de 2019, de [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf)
- Aular, M. (2018). *Empowerment: el empoderamiento en las organizaciones*. Recuperado el 2 de 12 de 2019, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/empowerment-el-empoderamiento-en-las-organizaciones/>
- Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México: Metodología de la Investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales.
- Brunet, L. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas Editoria.
- Camino, Á. (2016). *Elaboración de un plan de capacitación a los colaboradores de la empresa NCH ECUADOR S.A, para disminuir el alto índice de rotación de personal y mal clima laboral Distrito Metropolitano de Quito*. Quito. Recuperado el 26 de 11 de 2019, de <http://www.dspace.cordillera.edu.ec:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/2168/104-EMP-RH-16-16-1721838629.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano* (2 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Estrategia empoderamiento*. (s.f.). Recuperado el 26 de 11 de 2019, de <https://elcasopablo.com/2017/07/03/estrategias-de-empoderamiento/>
- Fawcett, S. B., Seekins, T., Whang, P. L., Muiu, C. y Suárez-Balcázar, Y. (1984). Creating and using social technologies for community empowerment. *Prevention in Human Services*, 3, 145-171.
- García, M., Hernández, T., González, E. y Polo, S. (2017). Asociación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Empresas De Servicios. Obtenido de <https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=4521190661230700190301261061140920711160220070470220010770951100231221241210990160001070070211190490290170970831140961050311231220120040350400700661220660090670300710680460860220230170030650990981050950841240690>
- Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Jáimez, M. (2011). El empowerment organizacional: el inicio de una gestión saludable de trabajo. Recuperado el 26 de 11 de 2019, de [https://www.researchgate.net/profile/Francisco\\_Bretones/publication/302164187\\_El\\_empowerment\\_organizacional\\_el\\_inicio\\_de\\_una\\_gestion\\_saludable\\_en\\_el\\_trabajo/links/572e84f608aee022975a6117.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Francisco_Bretones/publication/302164187_El_empowerment_organizacional_el_inicio_de_una_gestion_saludable_en_el_trabajo/links/572e84f608aee022975a6117.pdf)
- Litwin, G., y Stringer, R. (1968). *Motivation and organisational climate*. Boston: Harvard Business Scholl.



- Ferreira, M., y González, L. (2010). La gestión por competencias y su impacto sobre el compromiso organizacional. Recuperado el 26 de 11 de 2019, de <http://copsa.cop.es/congresoiberoa/base/trabajo/orgr36.htm>
- Montaña, F. (2012). El empoderamiento como herramienta de desarrollo del talento humano en las organizaciones. Obtenido de. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/1986/MontanaFreddy2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, R. (20 de 02 de 2014). "Empowerment, el liderazgo e innovación en empresas de servicios, como ventaja competitiva en medianas empresas del municipio de tecomán, colima, México". Recuperado el 26 de 11 de 2019, de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/468-Texto%2>
- Pfeffer, J. (1994). *Competitive advantage through people*. Boston: Bussiness School Press.
- Silva, D. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Comercial de la Empresa Electronoroeste S.A, en el año 2018*.

## ANEXOS

### Anexo 1 Encuesta a los colaboradores de la empresa Cetic S.A

**OBJETIVO:** Evaluar el clima laboral y la productividad laboral del área de operaciones de la empresa Cetic S.A

1. ¿Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa?

Marque con una X la respuesta de su preferencia

- Siempre (5)
- Casi siempre (4)
- Algunas veces (3)
- Muy pocas veces (2)
- Nunca (1)

1. ¿En qué grado de ejecución de tareas se siente autorealizado para asumir nuevos retos, responsabilidades y autoridad dentro de la empresa?

Marque con una X la respuesta de su preferencia

- Siempre (5)
- Casi siempre (4)
- Algunas veces (3)
- Muy pocas veces (2)
- Nunca (1)

3. ¿En su trabajo motivan para que el empoderamiento potencialice las habilidades, destrezas y comportamientos para que la vida laboral sea más llevadera?

Marque con una X la respuesta de su preferencia.

- Siempre (5)
- Casi siempre (4)
- Algunas veces (3)
- Muy pocas veces (2)
- Nunca (1)

4. ¿Con que frecuencia ha recibido capacitaciones sobre nuevos conocimientos técnicos en su área?

Marque con una X la respuesta de su preferencia

- Frecuentemente
- Algunas veces
- Rara vez
- Nunca
- No tiene conocimiento

5. ¿La empresa reconoce mis méritos cuando he cumplido con la meta propuesta?

Marque con una X la respuesta de su preferencia.

- Siempre (5)
- Casi siempre (4)
- Algunas veces (3)
- Muy pocas veces (2)
- Nunca (1)

6. ¿La empresa se preocupa por mi seguridad física dotándome de equipos de protección y uniformes frente a los riesgos que me puedo exponer?

Marque con una X la respuesta de su preferencia.

- Siempre (5)
- Casi siempre (4)
- Algunas veces (3)
- Muy pocas veces (2)
- Nunca (1)

7. ¿La empresa se preocupa por mi salud al afiliarme a un seguro privado médico?

Marque con una X la respuesta de su preferencia.

- Siempre (5)
- Casi siempre (4)
- Algunas veces (3)
- Muy pocas veces (2)
- Nunca (1)

8. ¿La empresa accede cuando Ud. pide permiso por salud, calamidad familiar u otros motivos que son de carácter urgente?

Marque con una X la respuesta de su preferencia.

- Siempre (5)
- Casi siempre (4)
- Algunas veces (3)
- Muy pocas veces (2)
- Nunca (1)

9. ¿La empresa provee de alimentación y movilización cuando se trata de viajes fuera de la ciudad relacionados al trabajo?

Marque con una X la respuesta de su preferencia.

- Siempre (5)
- Casi siempre (4)
- Algunas veces (3)
- Muy pocas veces (2)
- Nunca (1)

10. ¿Las instalaciones de la empresa son las adecuadas para trabajar en un ambiente agradable y seguro?

Marque con una X la respuesta de su preferencia.

- Siempre (5)
- Casi siempre (4)
- Algunas veces (3)
- Muy pocas veces (2)
- Nunca (1)

11. ¿Existe el trabajo en equipo entre los compañeros cuando se suscitan problemas a resolver?

Marque con una X la respuesta de su preferencia.

- Siempre (5)
- Casi siempre (4)
- Algunas veces (3)
- Muy pocas veces (2)
- Nunca (1)

12. ¿Ha delegado funciones y responsabilidades con la aprobación y autorización de su Jefe Inmediato?

Marque con una X la respuesta de su preferencia.

- Siempre (5)
- Casi siempre (4)
- Algunas veces (3)
- Muy pocas veces (2)
- Nunca (1)

13. ¿Se siente conforme con el trato que recibe por parte de la Gerencia y sus demás compañeros de labores?

Marque con una X la respuesta de su preferencia.

- Siempre (5)
- Casi siempre (4)
- Algunas veces (3)
- Muy pocas veces (2)
- Nunca (1)

14. ¿Considera Ud. que la motivación del trabajador, de la empresa y la motivación económica son elementos que influyen en el rendimiento y ejecución de procesos organizacionales?

Marque con una X la respuesta de su preferencia.

- Siempre (5)
- Casi siempre (4)
- Algunas veces (3)
- Muy pocas veces (2)
- Nunca (1)

15. Esta Ud. de acuerdo que al sentirse cómodo en su lugar de trabajo genera mayor posibilidad de desempeñar correctamente sus funciones?

Marque con una X la respuesta de su preferencia.

- Totalmente de acuerdo (5)
- De acuerdo (4)
- NI acuerdo ni desacuerdo(3)
- En desacuerdo(2)
- Totalmente en desacuerdo (1)

16. ¿Se motiva a los empleados a cumplir los objetivos propuestos con el fin de generar mayor competitividad y satisfacción laboral?

Marque con una X la respuesta de su preferencia.

- Siempre (5)
- Casi siempre (4)
- Algunas veces (3)
- Muy pocas veces (2)
- Nunca (1)

17. ¿Ud. como colaborador participa directamente en el control y planificación de sus funciones y responsabilidades sintiéndose parte de la empresa?

- Siempre (5)
- Casi siempre (4)
- Algunas veces (3)
- Muy pocas veces (2)
- Nunca (1)

18. ¿La empresa se preocupa por su formación personal y profesional favoreciendo a su rendimiento?

- Siempre (5)
- Casi siempre (4)
- Algunas veces (3)
- Muy pocas veces (2)
- Nunca (1)

19. ¿La empresa propone metas a cumplirse mensualmente y a su vez estas son motivadas con bonos, viajes, premios?

- Siempre (5)
- Casi siempre (4)
- Algunas veces (3)
- Muy pocas veces (2)
- Nunca (1)

20. ¿Cree Ud. que el crecimiento y la identidad están ligados a las exigencias de la organización?

Marque con una X la respuesta de su preferencia.


- Totalmente de acuerdo (5)
- De acuerdo (4)
- Ni acuerdo ni desacuerdo (3)
- En desacuerdo (2)
- Totalmente en desacuerdo (1)

21. ¿Esta Ud. de acuerdo que como colaborador debe mantener una conducta de ética y buen comportamiento en relación a la información interna que se maneje dentro de la empresa?

Marque con una X la respuesta de su preferencia.

- Totalmente de acuerdo (5)
- De acuerdo (4)
- Ni acuerdo ni desacuerdo (3)
- En desacuerdo (2)
- Totalmente en desacuerdo (1)

**Anexo 2 Validación de instrumentos**

 **UCV**  
UNIVERSIDAD  
CESAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Karen Silvia Ruiz Muñerret DNI N° 092312640  
 Magister en Amazas y Proyectos N°  
 SENESCYT: 1006-2017-1803285 Desempeñándome actualmente como  
docente administración empresas en el Título Profesional Guayaquil

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

1. ENCUESTA AL PERSONAL DE LA EMPRESA CETIC S.A. GUAYAQUIL 2019

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Encuesta a empleados de la empresa Cetic S.A. Guayaquil	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización					
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología			X		

Encuesta a empleados de la empresa Cete S.A. Guayaquil	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BIENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad			✓		
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia			✓		
6. Intencionalidad			✓		
7. Coherencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil a los 30 días del mes de Junio del Dos mil Diecinueve.



FIRMA

Mg.  
D.N.I.  
Cargo  
E-mail

: Fernando Vasquez  
: 092318840  
: Estado administrativo e-firma  
: vasquez1972@ymail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Paula Andrea Guzmán Bustos DNI N° 0921751475  
 Magister en Finanzas y Proyectos Computarizados N°  
 SENESCYT 1006-2017-1812602 Desempeñándome autónomamente como  
Asesor Técnico Alonso Romero Andrés Guayquil Candor

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

1. ENCUESTA AL PERSONAL DE LA EMPRESA CETIC S.A. GUAYAQUIL 2019

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Encuesta a empleados de la empresa Cetis S.A. Guayaquil	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad				Y	
4. Organización				Y	
5. Soficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología				X	

Encuesta a empleados de la empresa Cerie S.A. Guayaquil	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1 Claridad				X	
2 Objetividad			Y		
3 Actualidad				Y	
4 Organización					X
5 Suficiencia					X
6 Intencionalidad					X
7 Consistencia				X	
8 Coherencia				X	
9 Metodología				Y	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil a los 30 días del mes de Junio del Dos mil Diecinueve.

  
FIRMA

Mg. :  
 D.N.I. :  
 Cargo :  
 E-mail :

*Paula Guim Bustos*  
 0921751485  
 Av. 10 de Agosto

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Hilary Stefania Zurco Delgado DNI N° 094468830  
 Magister en PHD en Docencia Pedagógica N°  
 SENESCYT 1924127829 Desempeñandome actualmente como  
Secretaria General del Instituto Tecnológico Bolivariano en Guayaquil - Ecuador

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

- ENCUESTA AL PERSONAL DE LA EMPRESA CETIC S.A. GUAYAQUIL 2019

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Encuesta a empleados de la empresa Cetic S.A. Guayaquil	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad					X
4. Organización				X	
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia			X		X
8. Coherencia				X	
9. Metodología			X		



Encuesta a empleados de la empresa Cetec S.A. Guayaquil	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia					X
8. Coherencia				X	
9. Metodología			X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil a los 30 días del mes de Junio del Dos mil Diecinueve.

  
FIRMA

Mg.  
D.N.I.  
Cargo

: Profa. Stephania Zuniga Pedraza  
: 0914468830  
: Secretaria General ITB



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“ESTRATEGIA DE EMPODERAMIENTO PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CETIC S.A, GUAYAQUIL 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA PARA EMPLEADOS**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES		
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96				
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>																									
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															75									
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															70									
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					60			
																						100			
																						95			



**“ESTRATEGIA DE EMPODERAMIENTO PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CETIC S.A, GUAYAQUIL 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA PARA EMPLEADOS**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	95	100				
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>																											
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																										
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																										
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																										

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																	75					
		7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																80				
				8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		
						9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Guayaquil, 30 de Junio de 2019.

Mg.  
D.N.I.  
Teléfono  
E-mail

Karen Juliana Ruiz Navarrete

0923118640

0993173583

karenruiz@hotmail.com





**UCV**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“ESTRATEGIA DE EMPODERAMIENTO PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CETIC S.A, GUAYAQUIL 2019”**

**TRABAJADORES DE LA EMPRESA CETIC S.A, GUAYAQUIL 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA PARA EMPLEADOS**

Indicadores	Criterios	Deficiente					Regular					Buena					Muy Buena					Excelente					OBSERVACIONES
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100						
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>																											
1 Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																										
2 Objetividad	Esta expresado en conductas observables																										
3 Actualidad	Adecuado al enfoque teorico abordado en la investigación																										
4 Organización	Existe una organizacion logica entre sus items																										
5 Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																										

### Anexo 3 Base de datos estrategia de empoderamiento

N	Dimensión 1 Estado motivacional de los trabajadores				Dimensión 2 Identificación con el ejercicio de sus funciones				Dimensión 3 Habilidades de Liderazgo			
	P1	P2	P3		P4	P5	P6		P7	P8	P9	
1	5	4	2	16	5	3	2	10	4	3	2	9
2	5	5	5	15	5	4	5	14	5	4	5	14
3	3	4	3	10	4	5	3	12	3	5	3	11
4	3	2	3	8	3	2	3	8	2	2	3	7
5	4	4	3	11	4	4	3	11	5	4	3	12
6	5	5	4	14	4	2	4	10	4	2	4	10
7	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	13
8	3	4	2	9	3	4	2	9	5	4	2	11
9	5	5	5	15	5	2	5	12	5	2	5	12
10	4	4	4	12	2	4	4	10	2	5	4	11
11	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9
12	5	5	5	15	5	3	5	13	4	3	5	12
13	4	4	3	11	4	4	2	10	4	4	2	10
14	5	5	5	15	4	5	5	14	4	5	5	14
15	2	2	2	6	2	2	5	9	1	2	5	8
16	4	4	4	12	4	4	4	12	2	4	4	10
17	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	4	10
18	5	5	5	15	5	5	2	12	2	5	2	9
19	5	4	4	13	5	4	5	14	5	4	5	14
20	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	13

### Base de datos productividad laboral

	Dimensión 1 Desempeño laboral							Dimensión 2 Desarrollo organizacional						
	P10	P11	P12	P13	P14	P15		P16	P17	P18	P19	P20	P21	
N														
1	5	4	2	5	5	3	18	5	4	3	2	2	4	16
2	5	5	5	4	5	4	13	2	5	4	5	3	4	15
3	3	4	3	4	4	5	16	4	3	5	3	4	5	17
4	3	2	3	2	3	2	7	2	2	2	3	1	5	11
5	4	4	3	3	4	4	15	1	5	4	3	1	2	12
6	5	5	4	2	4	2	9	2	4	2	4	2	3	11
7	4	4	4	4	4	4	16	3	5	4	4	4	2	14
8	3	4	2	2	3	4	9	4	5	4	2	5	3	16
9	5	5	5	4	5	2	16	2	5	2	5	3	2	11
10	4	4	4	1	2	4	9	2	2	5	4	2	5	14
11	3	3	2	1	3	3	10	16	3	3	3	1	3	25
12	5	5	5	2	5	3	10	1	4	3	5	5	2	10
13	4	4	3	4	4	4	16	1	4	4	2	1	4	13
14	5	5	5	3	4	5	13	2	4	5	5	2	3	14
15	2	2	2	2	2	2	8	3	1	2	5	3	2	8
16	4	4	4	4	4	4	12	1	2	4	4	2	1	8
17	3	3	3	2	3	3	11	2	3	3	4	2	5	13
18	5	5	5	3	5	5	13	4	2	5	2	4	4	15
19	5	4	4	1	5	4	15	5	5	4	5	5	2	16
20	4	4	5	2	4	4	10	4	4	4	5	4	2	14

#### Anexo 4 Estadística de Fiabilidad estrategia de empoderamiento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	9

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	72,32	54,185	,052	,852
VAR00002	73,33	57,852	,552	,795
VAR00003	75,65	51,795	,485	,802
VAR00004	72,45	52,552	,552	,845
VAR00005	72,25	562,972	,025	,840
VAR00006	72,99	52,952	,525	,752
VAR00007	72,19	57,258	,612	,812
VAR00008	75,26	55,436	,445	,806
VAR00009	76,19	53,686	,712	,885

### Estadística de Fiabilidad productividad laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	9

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	72,28	56,152	,452	,841
VAR00002	74,52	58,826	,558	,725
VAR00003	75,58	55,785	,441	,808
VAR00004	72,51	54,545	,525	,812
VAR00005	72,62	55,941	,525	,884
VAR00006	72,09	51,985	,528	,778
VAR00007	72,18	55,451	,625	,805
VAR00008	75,25	54,585	,458	,808
VAR00009	76,12	54,285	,726	,801
VAR00010	75,46	55,358	,624	,766
VAR00011	72,18	52,259	,723	,815
VAR00012	74,29	54,255	,225	,889

## Anexo 5 Autorización de la institución



Guayaquil, 5 de mayo del 2019

**AUTORIZACIÓN**

Yo Galo Fernando Tituana Vera con cédula identidad 0703090126, autorizo formalmente como Gerente General de la empresa Cetio S.A que el Ing. Bustamante González Luis Gustavo tenga la accebilidad y respectivo permiso para realizar su desarrollo investigativo en la empresa para el cumplimiento académico de su Maestría que actualmente cursa en Perú en Administración de Empresas, a fin de que beneficiara a ambas partes con gran aporte investigativo.

  
Galo Fernando Tituana Vera  
Gerente General  
0703090126

## Anexo 6 Acta de sustentación de tesis



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

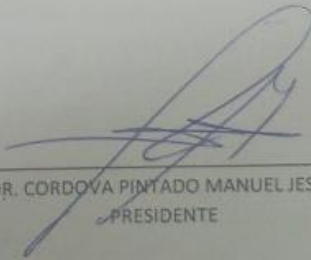
Siendo las 9:00AM del día 20 de diciembre de 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "ESTRATEGIA DE EMPODERAMIENTO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL DE CETIC S.A., GUAYAQUIL 2019", presentada/o por el /la bachiller BUSTAMANTE GONZALEZ LUIS GUSTAVO


Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: \_\_\_\_\_

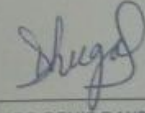
*Aprobado por mayoría*

En consecuencia, el/la graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como *Apto* para recibir el grado de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA


Piura, 20 de diciembre de 2019

  
DR. CORDOVA PINTADO MANUEL JESÚS  
PRESIDENTE

  
DR. MORALES HUAMÁN HUMBERTO IVÁN  
SECRETARIO

  
DR. LUGO DENIS DAYRON  
VOCAL

## Anexo 7 Constancia de originalidad

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : 104-PP-PP-02.02 Versión : 01 Fecha : 25-09-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **DAYRON LUGO DENIS**, docente revisor del trabajo investigación de la Universidad César Vallejo Piura, titulado "ESTRATEGIA DE EMPODERAMIENTO PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA CETIC S.A. GUAYAQUIL 2019" del estudiante **BUSTAMANTE GONZALEZ LUIS GUSTAVO**, he constatado que la investigación tiene un índice de similitud de 10 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

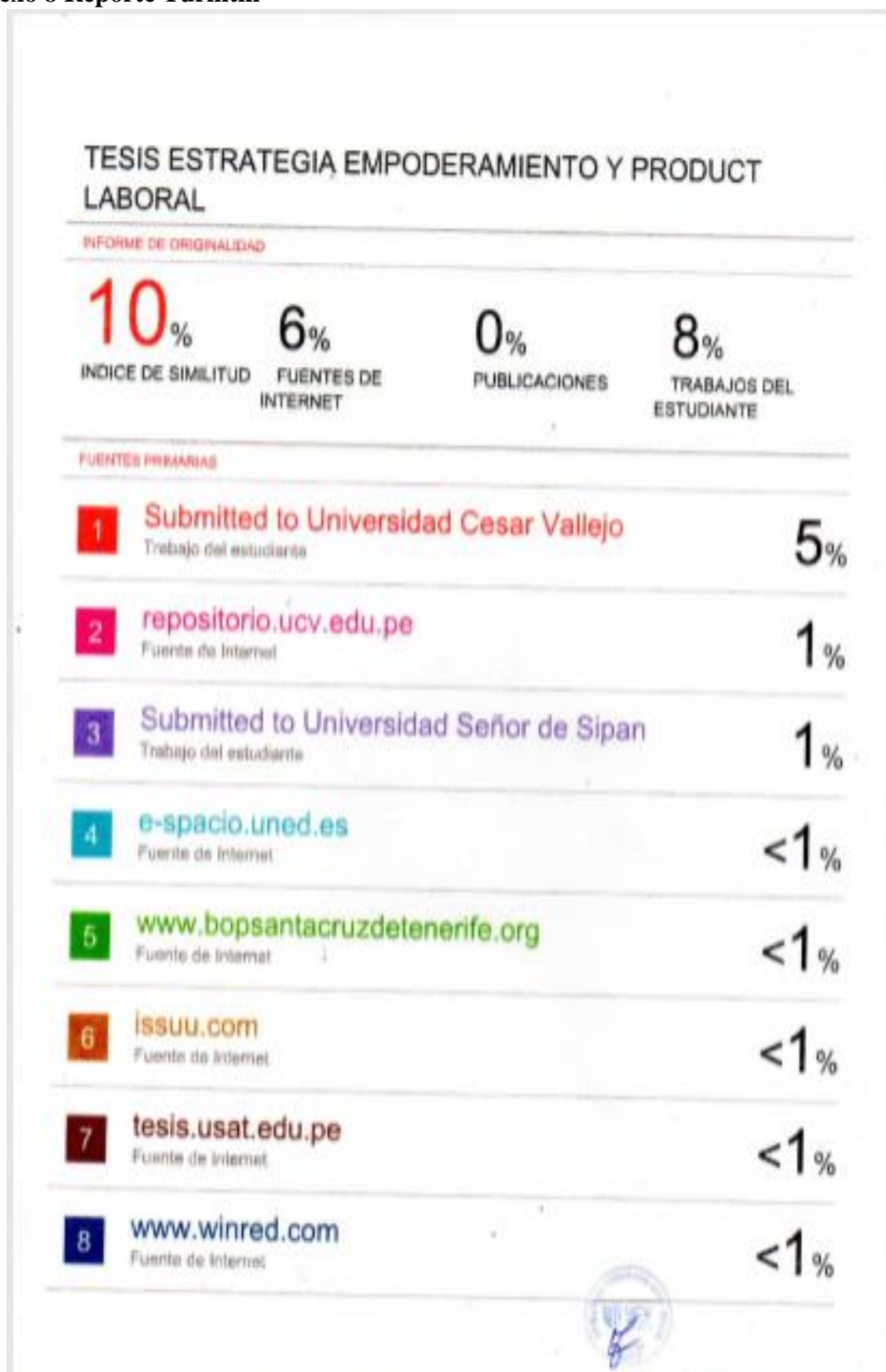
El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 6 de enero de 2020


  
.....  
Dr. DAYRON LUGO DENIS  
Carné de Extranjería No: 001911323



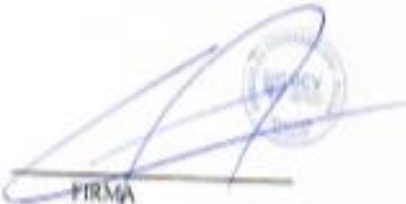
## Anexo 8 Reporte Turnitin



## Anexo 9 Autorización publicación de tesis por la Universidad

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : FOS-PP-PR- 02.02 Versión : 00 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Bustamante González Luis Gustavo identificado con DNI N°1205757162 egresado del Programa de Maestría En Administración De Negocios de la Universidad César Vallejo, autorizo (  SI ), No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Estrategia de empoderamiento para incrementar la productividad laboral de los trabajadores de la empresa CETIC S.A, Guayaquil 2019."; 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

  
FIRMA

DNI: 1205757162

FECHA: Piura, 15 de enero del 2020

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

## Anexo 10 Autorización de la versión final de la tesis por la Universidad



**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 LA UNIDAD DE POSGRADO CAMPUS - PIURA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BUSTAMANTE GONZÁLEZ, LUIS GUSTAVO

INFORME TITULADO:

"ESTRATEGIA DE EMPODERAMIENTO PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CETIC S.A. GUAYAQUIL 2019"

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN NEGOCIOS

SUSTENTADO EN FECHA: 20 DE DICIEMBRE DE 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ  
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - PIURA