



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

El empowerment y el desempeño laboral de los trabajadores en la
empresa ISETEL PERÚ SAC, en el año 2020

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

AUTORA:

Murillo Carhuanina, Neelym Giovanna (orcid.org/0000-0002-7124-7225)

ASESOR:

Mg. Chicchon Mendoza, Oscar Guillermo (orcid.org/0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres, que son mi motor cada día y siempre me apoyan en mi desarrollo personal y profesional.

A mis familiares por su paciencia y su aliento de siempre salir hacia adelante.

Agradecimiento

A mis padres (Marisol Carhuanina Agreda y Carlos Murillo Camargo) por su apoyo incondicional.

A mis docentes especialistas Mg. Oscar Chicchon y Mg. Gustavo Zarate por su apoyo incondicional y recomendaciones en todo el proceso del desarrollo de la tesis.

A mis compañeros y colegas de la carrera que eh conocido en este programa MBA, por su apoyo y anécdotas.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO TEÓRICO	14
III. METODOLOGÍA	25
3.1. Tipo y diseño de investigación	25
3.2. Variables y operacionalización	25
3.3. Población y muestra	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	55

Índice de tablas

Tabla 1: Validez del Contenido por Juicio de Expertos.	26
Tabla 2: Nivel de Confiabilidad	26
Tabla 3: Distribución de frecuencia de la variable empowerment.	29
Tabla 4: Distribución de frecuencia de la dimensión delegación de funciones	30
Tabla 5: Distribución de frecuencia de la dimensión Comunicación y Responsabilidad	31
Tabla 6: Distribución de frecuencia de la dimensión Toma de decisiones	32
Tabla 7: Distribución de frecuencia de la Variable Desempeño Laboral	33
Tabla 8: Distribución de frecuencia de la dimensión Satisfacción laboral	34
Tabla 9: Distribución de frecuencia de la dimensión Actitud y Desarrollo	35
Tabla 10: Distribución de frecuencia de la dimensión Calidad de Trabajo	36
Tabla 11: Prueba de Normalidad	37
Tabla 12: Nivel de correlación entre variables Empowerment y desempeño laboral	38
Tabla 13: Nivel de correlación entre las dimensiones la delegación de funciones y Desempeño Laboral	39
Tabla 14: Nivel de correlación entre las dimensiones la comunicación y responsabilidad y desempeño laboral	40
Tabla 15: Nivel de correlación entre dimensiones toma de decisiones y desempeño laboral	41

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Diagrama de barras de la variable Empowerment	29
Figura 2: Diagrama de barras de delegación de Funciones	30
Figura 3: Diagrama de barras comunicación y responsabilidad	31
Figura 4: Diagrama de barras de toma de decisiones	32
Figura 5: Diagrama de barras de la variable desempeño laboral	33
Figura 6: Diagrama de barras de satisfacción laboral	34
Figura 7: Diagrama de barras de actitud y desenvolvimiento	35
Figura 8: Diagrama de barras de calidad del trabajo	36

Resumen

La presente investigación, titulada “El empowerment y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa ISETEL PERÚ SAC, en el año 2020”, ha tenido como objetivo general determinar la relación que existe entre el empowerment y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020.

El presente trabajo de investigación es de tipo básico con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental-transversal cuyo método es descriptivo- correlacional. ya que se realizará el análisis estadístico a través de la recolección de datos con la finalidad de demostrar la hipótesis. La población tomada para esta investigación fue de 120 trabajadores de la empresa ISETEL PERÚ SAC, se aplicó una muestra censal- no probabilístico, porque no se utilizó el estadígrafo para población finitas, ya que no tiene muestra, porque el estudio se aplicó a toda la población. Las dimensiones a estudiar en las variables de empowerment fueron delegación de funciones, comunicación y responsabilidades, y toma de decisiones, la técnica de investigación fue la encuesta física; y el instrumento, el cuestionario para el cual se utilizó la escala de Likert para encuestar a los colaboradores. En los resultados, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,786 con significancia de 0,000 lo cual es menor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se da paso a la aceptación de la hipótesis alterna. En conclusión, el empowerment si se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ISETEL PERÚ SAC, y que se presenta una correlación positiva considerable entre las variables.

Palabras clave: Empowerment, delegación de funciones, comunicación y responsabilidad, toma de decisiones, desempeño laboral.

Abstract

The present research, entitled "The empowerment and job performance of workers in the company ISETEL PERÚ SAC, in the year 2020", has had the general objective of determining the relationship between empowerment and job performance of the employees of the company ISETEL PERÚ SAC of Lima in the year 2020.

The present research work is of a basic type with a quantitative approach, of a non-experimental-transversal design whose method is descriptive-correlational. since the statistical analysis will be carried out through data collection in order to demonstrate the hypothesis. The population taken for this research was 120 workers from the company ISETEL PERÚ SAC, a census sample was applied - not probabilistic, because the statistician for finite populations was not used, since it does not have a sample, because the study was applied to the entire population. population. The dimensions to study in the empowerment variables were delegation of functions, communication and responsibilities, and decision making, the research technique was the physical survey; and the instrument, the questionnaire for which the Likert scale was used to survey the collaborators. In the results, a Spearman Rho correlation coefficient of 0.786 with significance of 0.000 was obtained, which is less than 0.05, so the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. In conclusion, the empowerment is related to the work performance of the workers of the company ISETEL PERÚ SAC, and that there is a considerable positive correlation between the variables.

Keywords: Empowerment, delegation of functions, communication and responsibility, decision making, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el empowerment es una herramienta gerencial que es aplicada por muchas empresas, ya que mayormente aporta varios beneficios en los colaboradores, como por ejemplo genera sensación de pertenencia al lugar de trabajo, genera confianza y fortalece las capacidades, sobre todo busca el máximo rendimiento de los trabajadores y su productividad laboral. Pero si bien es cierto, no todas las empresas aplican esta herramienta ya que no todos los gerentes comprenden bien este concepto, y como consecuencia adoptan erróneamente el concepto de empowerment y esto refleja la inestabilidad y falta de productividad laboral de los colaboradores. Las organizaciones diariamente se enfrentan a diversos problemas cotidianos, internos como externos, y la clave del éxito para poder sobrellevar los problemas y obtener buenos resultados, se encuentra en la toma de decisiones, en el dominio para delegar funciones, y otorgar poder, que viene asociado a esta nueva herramienta gerencial denominada empowerment.

En los países de Cuba, en un artículo científico realizado por García y Fernández (2020) nos muestra que la realidad empresarial cubana, busca el empoderamiento en las organizaciones ya que con esta herramienta gerencial las empresas generan varios índices de desempeño laboral, y buscan facultar a través de sus colaboradores, tomando como base el empoderamiento, el bienestar laboral, y la innovación de sus ideas. Ya que hoy en día es muy importante, promover ambientes laborales amigables y saludables al interno de las organizaciones. Y ello repercute en la participación activa de los trabajadores, sintiéndose motivados a participar en las metas. Ya que en otros estudios realizados en los países de Brasil, EE.UU. y Colombia, Cayo, et al (2020) nos dice que algunas empresas, han concluido que el manejo del empowerment tiene que ser efectivo, porque algunas empresas normalmente fracasan sin lograr los resultados esperados, porque los gerentes no se encuentran capacitados al cambio, ya que no ponen la atención adecuada, sin gestionar de la manera correcta la implementación del empowerment en su organización.

En Perú, las empresas buscan maximizar su productividad laboral, y en ocasiones las técnicas utilizadas generan estrés y sobrecarga laboral a sus colaboradores, Valverde (2019) nos dice que la mayoría de las organizaciones no conocen el significado del empowerment, por lo tanto, los gerentes solo se limitan en cumplir sus funciones, omitiendo y reduciendo oportunidad de liderazgo frente a tomas de decisiones ligadas a la empresa, por ello las organizaciones necesitan crear oportunidades de mejora para sus colaboradores aplicando el empowerment.

Ante esta problemática el presente estudio se centra en la empresa Isetel Perú SAC, que surge con el fin de impartir servicios de telecomunicaciones. Se pretendió analizar el vínculo entre empowerment y la capacidad laboral de los trabajadores de la empresa Isetel Perú SAC, 2020. Se identificó la problemática que los mandos superiores no tienen la capacidad de llegar a sus subordinados a cargo, es decir se identifica claramente la falta de liderazgo y empatía, en consecuencia, de ello se refleja poca productividad y falta de motivación y empuje ante sus quehaceres laborales, por lo tanto, existe un cuello de botella, ya que la parte interna de la empresa no se encuentra lo suficientemente acta para enfrentarlos cambios, debido que los trabajadores que tienen cargos superiores guardan temor, respecto a sus subordinados, ya que, al cederles cierto poder, probablemente se conviertan superior a ellos, como líderes o que puedan conseguir más potestad en el interior de una organización.

En consecuencia, es necesario identificar como influye esta herramienta en el desempeño de los colaboradores. Por ello se realiza la siguiente formulación del problema ¿En qué medida se relaciona el empowerment y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020?

Para la empresa Isetel Perú SAC, el capital humano es fundamental, por ende, se realizó la justificación teórica del estudio sobre el empowerment y el desempeño laboral, ya que permitió realizar la investigación de los estudios previos, teorías y conceptos de las variables. Luego se realizó la justificación práctica, porque el estudio de investigación buscó conocer la relación entre el empowerment y el desempeño laboral en la organización, lo que demuestra la significancia de la relación, ya que aportará en gran manera a la empresa si pone en práctica las recomendaciones y las propuestas de solución de este estudio, del mismo modo se

realizó la justificación metodológica ya que en el estudio se usó instrumentos adaptados y adecuados para la recolección de datos referente a las variables, validado por juicio de expertos con alto índice de confiabilidad, los resultados obtenidos ofrecerá un valioso y beneficioso contenido con temas de importancia fundamental sobre las variables estudiadas, las cuales podrán ser usadas como apoyo en próximas investigaciones, y de esta manera aportar a la empresa buscando una mejora continua.

Para el presente estudio se ha formulado un objetivo general: Determinar la relación que existe entre el empowerment y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Isetel Perú SAC, 2020. Del mismo modo, se propusieron tres objetivos específicos: (a) Determinar la relación que existe entre la delegación de funciones y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Isetel Perú SAC de Lima en el año 2020. (b) Determinar la relación que existe entre la comunicación, responsabilidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Isetel Perú SAC de Lima en el año 2020. (c) Determinar la relación que existe la toma de decisiones y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Isetel Perú SAC de Lima en el año 2020.

Referente a las hipótesis, se formuló una hipótesis general: El empowerment se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Isetel Perú SAC, de Lima en el año 2020. De igual forma, se plantearon tres hipótesis específicas: (a) La delegación de funciones se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020. (b) La comunicación y responsabilidad se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020. (c) La toma de decisiones se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Referente a trabajos previos nacionales tenemos a Torres (2019) en su investigación precisa como objetivo general determinar la relación del empowerment y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, utilizo la metodología cuantitativa, tipo aplicada y probabilística, utilizando como técnica la encuesta, con una muestra de 328 colaboradores encuestados, y obtuvo como resultados la relación significativa entre el empowerment y desempeño laboral con un 0.620 coeficiente de Pearson, por lo que muestra una directa positiva media, en conclusión a más empoderamiento en la organización, el colaborador obtiene un mayor desempeño laboral.

Así mismo, Flores (2019) en su investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre el empowerment y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Plastimiq S.R.L, el autor aplico una metodología tipo básica con enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal, tomo como muestra a 70 colaboradores, utilizando como técnica el cuestionario, y obtuvo como resultados un 0.893 como prueba de rho de Spearman, que demuestra la existencia de la relación de ambas variables, con una significación bilateral de 0.000 menor a 0.05. Brindando el resultado al rechazo de la hipótesis nula, comprobándose que la hipótesis 1 y se halló la relación del empowerment y desempeño laboral, llegando a la conclusión que el desempeño laboral se fortalecerá enfocando de manera más aplicada el empowerment en la organización.

Por otra lado, Fernández y Vergaray (2018) en su investigación precisó como objetivo general determinar la influencia del empowerment en el desempeño laboral de los trabajadores del Tumi, el investigador utilizó un diseño experimental de tipo pre experimental, cuantitativo, tomando como muestra a 20 colaboradores, y se obtuvo los siguientes resultados el nivel de conocimiento del empowerment en el desempeño laboral es alto con un 70% y una ganancia de conocimientos de 15.75, se aceptó la hipótesis de la investigación con el valor de T- Student del 10.34 con grado de 19 de libertad. Por lo que se concluye que la aplicación del empowerment influye de manera efectiva en el ejercicio laboral de los trabajadores de la

organización hotelera “EL TUMI”, por ello es necesario trabajar una propuesta de mejora para enriquecer el empowerment en los colaboradores en la ciudad de Huaraz.

Otro resultado fue el de Saldarriaga (2020) su objetivo principal fue determinar la relación entre empowerment y compromiso laboral en los trabajadores, mediante una metodología con enfoque correlacional, cuantitativa, diseño no experimental, de tipo transversal, la población estuvo conformada por 89 trabajadores de una entidad pública de Piura, y se obtuvo los siguientes resultados tras el análisis de correlación muestra que hay una relación altamente significativa de 0.49 **,000 (Sig.<0.001) entre el empowerment y compromiso laboral; confirmando así la hipótesis general de la investigación, demostrando que el 75% se encuentran en un nivel alto de empoderamiento y un 25% en un nivel promedio de empoderamiento, concluyendo que existe relación significativa entre el empowerment y compromiso laboral de los colaboradores, obteniendo los aspectos más significativos en el manejo de personas empoderadas, procurando el progreso continuo tanto de las organizaciones como de ellos mismos.

Asimismo, Mamani (2017) su objetivo fue estudiar el empowerment en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel, mediante una metodología con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de tipo transversal, alcance descriptivo; y método deductivo, la población estuvo conformada por 30 colaboradores del hotel, los resultados fueron que el empowerment tiene relevancia al 80% de las competencias de los colaboradores, al 95% en el desarrollo de sus actividades, al 79% en conocimiento y desarrollo de habilidades llegando a la conclusión que el empowerment es uno de los factores de mejora en el desempeño laboral, existiendo varios aspectos por mejorar, si se realiza la utilización del empowerment con más eficacia.

Respecto a los trabajos previos internacionales tenemos a Muñoz (2020), que analizó la relación existente entre los constructos de: liderazgo, empowerment del capital humano, compromiso organizacional y desempeño laboral, dentro del contexto mexicano, mediante el modelo de técnica de ecuaciones estructurales, y se aplicó 384 encuestas a colaboradores de primera línea de empresas del sector de restauración, obteniendo como resultado la comprobación de las hipótesis

planteadas, manifestando que existe una relación directa y positiva entre la variable de liderazgo y empowerment del capital humano, e influyen positivamente en el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores, con lo cual llegó a la conclusión que el propósito de la investigación es contribuir al mejoramiento de los cuatro constructos de las pymes del sector de restauración mexicanas.

Asimismo, Calix et al (2016), en su artículo científico, tuvo como objetivo analizar si el éxito empresarial puede ser explicado a partir del empowerment como herramienta de gestión, la metodología fueron el modelo de regresión probit y probit ordinal, teniendo como muestra de estudio a 120 empresas de la ciudad de La Ceiba, Honduras, donde se obtuvo los resultados que el 71% de organizaciones se consideran exitosas, el 57,5% consideran la delegación de poder como instrumento de gestión, se llegó a la conclusión que las organizaciones grandes optan para su gestión el empowerment para incrementar su éxito empresarial.

También Sanchez (2016) diseño como objetivo de estudio presentar un nuevo modelo de responsabilidad social empresarial (RSE) en Ecuador unido con estrategias de empowerment el cual está enfocado al desarrollo de una cultura organizacional socialmente responsable, utilizando un método bibliográfico-descriptivo con el fin de consultar la literatura disponible acerca del tema y organizarla de forma sistemática para relacionar las dos variables de estudio, obteniendo como resultado aun porte teórico al evidenciar como el empowerment se volca en un concepto clave que permitiría aumentar la participación de los trabajadores a iniciativas de RSE, con lo que concluyó que el empowrment es una herramienta que ayudara al trabajador que se sienta con más autoridad en toma de decisiones, integrado, que se sienta libre de opinar y que aporte con ideas, que conozcan lo que están realizando y sobre todo que mejore su desempeño y deesta forma mejorar las iniciativas de RSE.

Morales (2016) sostuvo como objetivo determinar la influencia del empowrment en el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Nueva Nación, su investigación fue de tipo descriptivo, su grupo poblacional estuvo conformada por 34 colaboradores, obteniendo resultados de dicha indagación, revelando que el 91% de la población, lo conforman 14 varones

y 20 mujeres las edades fluctuantes entre 24-65 años, y se comprobó que el nivel de empoderamiento se encuentra limitado respecto a la toma de decisiones y desarrollar iniciativas por parte de los colaboradores, ya que todas las autorizaciones de desarrollo de actividades se encuentran centralizados en la dirección general, lo cual concluyó que los colaboradores poseen una percepción equivocada, es decir ignoran el empoderamiento como instrumento para la eficiencia en la toma de decisiones según sea el caso a aplicar.

Calderón, et al (2016) tuvo como objetivo analizar la influencia del apoyo organizacional y el empoderamiento psicológico sobre el comportamiento de los elementos de estudio, lo cual tomo como análisis de estudio a tres empresas de Colombia, utilizo una metodología cuantitativa tomando para el análisis de datos la modelación por ecuaciones estructurales, los resultados que el 65% demuestra que el soporte organizacional ejerce una influencia indirecta positiva dentro de los que haceres laborales de los colaboradores, resaltando que el empoderamiento actúa como intermediario en la relación.

La variable a investigar es empowerment y existen distintas teorías, García y Fernández (2020) nos dice que desde la literatura existen tres tipos de empowerment, debido a las disímiles perspectivas que los expertos han estudiado dicho constructo. La primera es el empowerment estructuralistas, en donde tenemos a diversos autores como Friedman, nos dice que esta considera un conjunto de prácticas y actividades de parte de la dirección para otorgar poder, autoridad y control a los subordinados. Bajo este constructo los colaboradores reciben la información sobre los resultados de la empresa, y que cuentan con el desarrollo de sus habilidades y el poder en la toma de decisiones para el bienestar de la organización y de esa manera son recompensados en base a los resultados logrados.

La segunda es el empowerment psicológico, según esta perspectiva tenemos a Wilson (1997) que nos dice que un colaborador con empowerment, es competente, se identifica con su trabajo, y puede actuar con autonomía y los resultados pueden tener un impacto significativo en la organización, por ende, define al empowerment como proceso iniciado por gerentes que captan las ideas y la importancia del desarrollo de las capacidades de los colaboradores. (p.34)

El autor menciona que el empowerment es un proceso de alineamiento por el cual se establecen marcos, dentro de los cuales se mencionan doce indicadores para la aplicación del empowerment en una organización.

La tercera es el empowerment integracionista, donde los autores defienden que ambos tipos se encuentran relacionados, tenemos a Jáimez y Bretones (2011) que nos menciona que la teoría del constructo de empowerment se encuentran relacionadas entre sí. El autor en su estudio pretende comprobar si el empowerment estructural lleva a los colaboradores a un estado de razonamiento generando en ellos, un estado de competencia, sensación de control, y profundizar en sus metas, estas características engloban al empowerment psicológico, lo cual tendrá una buena repercusión al cambio de los buenos comportamientos organizacionales por parte de los colaboradores, se generará mayor nivel de responsabilidad organizacional, y se producirá y generará mayor satisfacción laboral, mejorando el clima organizacional y la sensación de permanencia en la empresa.

En resumen en la teoría del constructo, en el primer constructo, se observa el empowerment estructural que son dirigidas por la dirección que delegan poder, control y autoridad a sus subordinados, normalmente son los gerentes y jefes, ya que posee bases de actividades y prácticas, siguiendo la secuencia se observa al empowerment psicológico, que se basa en los colaboradores, en las creencias de sus habilidades como ser competente, actuar con autonomía, y todo ello se relaciona y genera un impacto positivo a la organización. En consecuencia, ambos tipos de empowerment llevan relación entre sí, generando el compromiso afectivo, del trabajador hacia la organización, obteniendo un alto bienestar y buen clima laboral, por lo que se reduce el índice de rotación de abandono laboral por parte del trabajador. Lu et al (2019) nos dice que el empowerment psicológico es la reacción del empleado ante las condiciones estructurales de esta herramienta, y ambos tipos de empowerment son soluciones inmediatas para el alcance y logro de óptimos resultados organizacionales.

Por otro lado tenemos a Zimmerman (2000) que describe en su artículo la teoría del empoderamiento, a nivel psicológico y organizacional, que es de vital importancia distinguir entre empowerment como proceso (*empowering*) y

resultados de empowerment (*empowered*); tomando en consideración que los procesos del empowerment crean oportunidad de control sobre sus propios destinos e intervienen totalmente en el valor de una buena toma de decisión para sus vidas, en comparación a los resultados del empowerment que son las consecuencias o efectos de dicho procesos. El autor estudia a esta herramienta general de dos maneras como orientación valórica del cambio social que involucra metas, objetivos y estrategias para la ejecución del cambio, sin embargo, la teoría del empowerment provee principios, y un marco de referencia basado en conocimientos para la organización, y nos indica que debe de ser estudiado en los niveles que acontece, gracias a ello se describe los elementos en consideración a los niveles individual, organizacional y comunitario.

El empowerment, según Chiavenato (2017), lo fundamenta con cuatro bases para definir decisiones en la cual tenemos al poder, que lo precisa como la delegación de autoridad, brindando importancia a los colaboradores, de todos los niveles. La segunda base es la motivación que lo define como el incentivo a las personas teniendo un buen desempeño laboral, la tercera base es el liderazgo que define como la orientación a las personas para el cumplimiento de objetivos y metas, y por último el desarrollo, que proporciona recursos para su capacitación, y su desarrollo profesional como personal. Todo con el fin de generar y potenciar grupos empoderados. (p.35)

El empowerment presenta distintos conceptos, dentro de los principales, es importante mencionar a Hurtado (2008) que lo define como un nuevo modelo en el entorno empresarial y como herramienta de gestión ya que trae consigo varios beneficios y lograr aumentar notablemente el nivel de compromiso de los colaboradores en una organización, potencia la racionalidad de sus actividades, optimizando recursos importantes. Del mismo modo tenemos a Wilson (1997) que expresa el empowerment como un cambio de carácter que conlleva a incrementar la delegación, la comunicación y la responsabilidad de los empleados, ya que los directivos extienden el poder, lo que hace que los colaboradores obtengan un campo de acción más amplio en la organización para simplificar decisiones.

Por ultimo Rangel (2011) nos menciona al empowerment como herramienta de gestión, que es utilizado por las organizaciones, para potenciar las habilidades, mejorar la autoridad y responsabilidades de los colaboradores generando una oportunidad y comprometiéndolos a brindar un mejor rendimiento laboral, bajo el liderazgo de los gerentes, que delegue poder, que los oriente y sobre todo que tome en cuenta las tomas de decisiones diarias en sus laborales. Morales, et al (2006) menciona que el empowerment, es un nuevo modelo de o guía para administrar la empresa, en donde todos los recursos de las organizaciones de integran, para tener una comunicación efectiva, y de esta manera los colaboradores brinden su máximo potencial para lograr los objetivos de la organización, como objetivos personales.

De acuerdo con los autores mencionados, el empowerment es una innovadora herramienta a nivel global, con la cual ya las organizaciones grandes optan para su gestión con la finalidad de incrementar su éxito empresarial, que tiene como base un buen manejo ya que se podrá ver reflejado en el desempeño tanto de los colaboradores como para de misma organización para la mejora continua constante del día a día. Van et al (2017) nos dice que varias empresas optan por invertir en el talento humano, en el potencial de sus trabajadores respecto a su crecimiento personal y laboral, si las personas crecen en los diferentes ámbitos de su vida, la empresa crece también.

El empowerment trae consigo múltiples beneficios, ya que es una herramienta de gestión muy utilizada e importante de la época, por ende, tenemos a Acosta (2013) que asegura que esta herramienta, genera el aumento de satisfacción laboral, incrementa la autoridad, compromiso y responsabilidad de los colabores, potencia las habilidades, talentos y liderazgo compartido en la organización, fluye mayor comunicación y mejores relaciones interpersonales, genera actitud muy positiva, y sobre todo agiliza los procesos en la toma de decisiones. Estas ventajas aportan al crecimiento de los colaboradores y de la organización.

Asimismo, Ramirez, et al (2020) nos menciona que el empowerment es un conjunto de actividades destinadas a fortalecer la confianza en los colaboradores por lo tanto se obtiene beneficios generando un cambio positivo en la organización fomentando la participación activa en la toma de decisiones estimulando las

habilidades, otorgando autonomía y autoridad en los colaboradores y de esta manera generando un valor a la organización. Las ventajas del empowerment al ser aplicado a una organización, según Figuera y Paisano (2006) nos dicen que esta herramienta gerencial es al ser aplicada en la empresa, se encuentra apta para enfrentar los retos y obstáculos, así mismo incrementa la creatividad de los colaboradores reduciendo la resistencia al cambio, resalta el liderazgo participativo.

Los principales objetivos del empowerment, según Orgambidez, et al (2017) es el bienestar de las necesidades básicas del ser humano, por consiguiente, garantiza el derecho al empleo, generando los medios para posibilitar la producción, por lo tanto, el empowerment transforma al colaborador en el papel del actor activo del desarrollo, en vez de receptor pasivo, y esto se refleja en su producción laboral.

Para las principales características del empowerment, tenemos a Arroyo (2012) que nos dice que una organización con empowerment posee las siguientes características, los colaboradores como fortaleza de la empresa, y los responsables de realizar una buena labor siendo proactivos, luego tenemos a los equipos que son el conjunto de empleados, que trabajan unidos para la mejora continua de la organización, y por último, tenemos a la organización que están estructuradas, confiando que el personal se encuentra capaz en lograr los objetivos de la empresa, para que mejore la calidad del trabajo, potencie las tareas y las habilidades de los colaboradores, promueve creatividad, fortalezca las tomas de decisiones y genere satisfacción para el trabajador y la empresa.

El empowerment en las organizaciones, García y Ceballos (2019) nos dice que esta herramienta gerencial aplicada en las organizaciones tiene como finalidad obtener un alto impacto generando productividad y satisfacción laboral, el autor se plantea la siguiente interrogante: ¿qué es lo que sucede con las organizaciones, si empoderan a sus colaboradores?, si bien es cierto, se obtiene muchos beneficios a favor de la organización aplicando eficacia esta herramienta, pero ello conlleva a varios aspectos en los que se refleja como en otorgar poder, brindar control y autoridad sobre las tareas y operaciones, todo este impacto tiene que generar un beneficio para ambas partes, tanto como para el colaborador como para la organización.

Una de las problemáticas a encontrar sobre el empowerment en las organizaciones son los directivos reacios a ceder el poder, Herrera (2008), nos dice que algunos directivos son incapaces de delegar poder en otras personas, son reacios al cambio, claramente presentan paradigmas de control absoluto, se comportan de manera contraria y utilizan de manera errónea el empowerment, por lo tanto el empowerment requiere el tipo de gerente o directivo que sea capaz de delegar el poder y llevar una relación más empática de equipo en trabajo, para poder llevar una manera correcta de aplicación de esta herramienta en la empresa. Por otro lado, Yang, & Konrad (2011) nos dicen que el empoderamiento en las organizaciones con apoyo de los directivos aptos al cambio, mayormente tiene consecuencias positivas en el alto desempeño en términos de innovación porque involucra directamente a los colaboradores en generar ideas y se involucra en el proceso de aprendizaje organizacional, donde se comparten ideas y toman decisiones al bienestar de la organización.

En la variable del desempeño laboral, se tiene como teoría del desempeño a Campbell, et al (1993) que nos dice que se debe más al acto más no en los resultados, tomando como base las destrezas, conocimientos y habilidades de las personas, mediante procesos establecidos y generando motivación, resaltando el comportamiento y administración del desempeño laboral del colaborador dentro de la organización.

Asimismo, la teoría de la acción de Hacker (1994) nos indica que se tiene dos perspectivas, la primera resalta el acto vinculado que parte del objetivo inicial hacia un plan determinado y específico, en el proceso de su retroalimentación y desarrollo. Asimismo, la segunda perspectiva resalta las habilidades y capacidades de cada persona para procesar la información recibida de manera consciente. Por último, es importante mencionar la teoría del establecimiento de metas, Locke (1968) nos dice el desempeño se ve influenciado en la acción por los propósitos y motivación de cada persona, abarca desde las actividades conscientes que realiza el colaborador hasta el comportamiento de la administración de la organización, por lo tanto, se genera el compromiso del colaborador con los objetivos de la organización y todo ello se ve reflejado en la productividad.

En conclusión, el desempeño laboral son las conductas y acciones que adoptan los colaboradores al momento de realizar sus labores, y ello se encuentra reflejado dentro de la organización por ende son medibles y gestionables de acuerdo a las políticas de cada empresa. Cueva (2010) nos dice que el desempeño del colaborador depende de la conducta y motivación con la que trabaja, también de acuerdo a la calidad que le brinda en función de sus tareas asignadas, por lo cual existe bastante interés de parte de las áreas de recursos humanos por mejorar el desempeño laboral ya que se han dado cuenta que no es suficiente con medir el desempeño, sino generar estrategias de mejora.

La teoría de Maslow (2004) resalta una teoría de tipo psicológica, en donde la pirámide de Maslow demuestra las jerarquías de las necesidades humanas, y enfatiza conforme se satisface las necesidades desde la más básicas hasta los deseos más elevados. Desde la parte inferior hacia la superior, por ende, el desempeño se encuentra enlazado con las necesidades que presentan los colaboradores, a medida que se satisface las necesidades de los colaboradores incrementa y aumenta la motivación y deseos de superación tanto personal como laboral. Como definición del desempeño laboral tenemos a Montejo (2001) que define al desempeño como un conjunto actitudes, comportamientos y acciones de los colaboradores, que es medible en términos de habilidades y competencia de acuerdo al nivel de contribución de la organización resaltando que son de vital importancia para practicar los objetivos de la organización.

Asimismo, Ruiz et al (2008) menciona que el trabajo laboral para las organizaciones es de total normalidad ya que desde hace tiempo el colaborador guarda una relación su trabajo, y el rendimiento laboral se entiende como mérito del colaborador para llegar a las metas de las organizaciones, por lo tanto el desempeño laboral surge y ocurre en un contexto laboral. Chiavenato (2017) nos dice que el desempeño laboral es el nivel de aceptación y aprobación del colaborador, valorando las habilidades, actitudes y desenvolvimiento que se reflejan en la actividad laboral, brindando una mejor calidad de trabajo y la manera como se relaciona con el entorno laboral, procesado en un programa sistematizado.

De igual manera, Morales (2016), define al desempeño laboral, como la actuación y el rendimiento que refleja el colaborador, cuando efectúa sus funciones y tareas dentro de su centro laboral, en donde se demuestran sus competencias, habilidades, motivaciones y actitudes.

En conclusión, el desempeño laboral es una estrategia individual del colaborador para el logro de sus objetivos personales como las metas de la organización, de lo cual en el proceso se reflejan distintas características del colaborador, como las habilidades, capacidades y destrezas que están relacionadas a la naturaleza del trabajo.

Las características del desempeño laboral, se enfoca en el crecimiento personal del colaborador y de la organización. Chiavenato (2017) describe que los colaboradores presentan, y guían el camino de un óptimo desempeño laboral, ya que el colaborador es el actor de principal para el desarrollo de sus actividades y de los objetivos de la organización, presentando el mayor rendimiento y adaptación al cambio para una mejora continua. Flores (2008) define al desempeño laboral como un grupo de características del trabajador que le permite el desarrollo de sus competencias y capacidades, entre ello menciona la comunicación, adaptabilidad, potencial de talentos, entre otros.

La importancia del desempeño laboral tiene como objetivo principal asegurar el crecimiento organizacional y personal del trabajador, ya que el desempeño se enfoca en la participación proactiva del colaborador en el desarrollo de sus actividades. Grijalva, et al (2019) habilitaron la importancia del desempeño laboral tomando como base las estrategias que encaminan a los objetivos de la organización y de esa manera aumentar la productividad colectiva e individual de los colaboradores. Por otro lado, Yepes (2019) resalta que para las organizaciones la importancia del desempeño laboral es una matriz competitiva, ya que con la globalización se ha vuelto un tema muy relevante para las empresas, debido a que un buen nivel de desempeño laboral permite diferenciarse en un mercado laboral, generando más competitividad, innovación y valor agregado.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que se realizará recolección de datos y análisis respondiendo al problema de investigación e hipótesis. Hernández y Mendoza (2019) nos dice que cuando se realiza la recolección de datos informativos se emplea el enfoque cuantitativo con la finalidad de contrastar una hipótesis, considerando como base una medición numérica y un análisis estadístico. Carhuancho, et al (2019) nos dice que la investigación cuantitativa se concentra en la recolección, recopilación e interpretación de datos con el fin de lograr los resultados sobre la variable o las variables estudiadas.

El tipo de investigación es básica, el diseño de la investigación es el no experimental de carácter transversal descriptivo, y de nivel correlacional, porque se recopila datos en un momento establecido y se detallan las variables, analizando su influencia en un momento determinado, para Hernández y Mendoza (2019), el diseño no experimental se aplica sin la administración deliberada de las variables, las investigaciones transversales realizan la recolección de datos en un momento determinado, y los niveles descriptivo correlacional, determinar la relación de las variables a estudiar.

3.2. Variables y operacionalización

Para Ñaupas et al. (2018) la operacionalización de las variables es un proceso, de los cual estructuran la conceptualización de cada variable a estudiar, por ende, mide y analiza los conceptos a términos observables.

3.3. Población y muestra

Hernández y Mendoza (2019) nos define a la población de estudio como el grupo de individuos que adquiere ciertas propiedades o características para ser estudiadas, cuando se sabe la cantidad de individuos que la conforman, por lo tanto, el estudio, la población estuvo comprendida por 120 colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC.

En esta investigación se aplicó la muestra censal – no probabilísticos, porque no se utilizó el estadígrafo para población finitas, porque lo conforman el total de colaboradores, equivalente de 120 trabajadores de la empresa ISETEL PERÚ SAC.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández y Mendoza (2019) definen a la encuesta como un instrumento de cuestionario que posee un conjunto de interrogantes con el objetivo de medir las variables a estudiar. Se elaboró un cuestionario con 12 preguntas de escala ordinal, en relación a la variable empowerment, y se realizó 12 preguntas de escala ordinal en relación a la variable desempeño laboral, siendo la aplicación de este cuestionario de manera individual, confidencial y con un horario promedio de cuatro minutos por persona.

Tabla 1: Validez del Contenido por Juicio de Expertos.

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Magister	Vanesa Giraldo Álvarez	Aplicable
2	Magister	Miguel Ruiz Palacios	Aplicable
3	Magister	Gustavo Ernesto Zarate Ruiz	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Bernal (2010) menciona que la validez se otorga cuando los objetos de estudio son medidos de manera óptima y correcta, se valida el instrumento ya que cumplir su función asignada. Hernandez y Fernández (2014) nos dice que nuestro instrumento tiene que estar comentado y validado por los juicios de expertos, que son los conocedores expertos en el tema con trayectoria.

Tabla 2: Nivel de Confiabilidad

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	24

Fuente: SPSS 26.

En la siguiente tabla se muestra el valor 0.970 ó 97% de la confiabilidad del instrumento de investigación que está compuesta por 24 ítems y que según el argumento teórico del Alfa de Cronbach es mayor a 0.80 ó 80%. Que están distribuidas en base a cada uno de sus indicadores.

3.5. Procedimientos

El procedimiento en el desarrollo de esta investigación, se realizó según el cronograma establecido por la universidad, comenzó con el planteamiento y formulación del problema, luego el análisis teórico en donde se investigó los antecedentes y teorías las variables empowerment y desempeño laboral. Seguidamente se elaboró la matriz de operacionalización y consistencia de la variable, se precisó la metodología del estudio, la población y muestra, se formuló el instrumento a utilizar, la encuesta con su respectiva validación y medición de confiabilidad, se procedió con la recolección de datos, con los datos obtenidos se procedió a realizar el análisis estadístico pertinente para determinar si es válido o no las hipótesis planteadas en la investigación. Finalmente se elaboró las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos de esta investigación se analizaron de dos formas, análisis descriptivo de las variables y dimensiones, a nivel inferencial se respondieron las hipótesis utilizando el coeficiente de correlación de Spearman y la interpretación de los resultados, para que de esa forma se pueda responder los objetivos de la exploración, se utilizó el método hipotético deductivo, el cual se basa en la procedencia de una realidad general hasta llegar al descubrimiento de las realidades específicas.

El detalle de la información, de los resultados fueron codificados en el programa Microsoft Excel 365, luego de ello el procesamiento de los datos en el programa estadístico Statistical Product and Service Solutions (SPSS, versión 26.0), para poder realizar el análisis correspondiente. Para el desarrollo de los resultados descriptivos se elaboraron tablas y gráficos por cada variable junto con sus dimensiones correspondientes.

3.7. Aspectos éticos

El estudio cumple con diversas posturas éticas, se utilizaron fuentes confiables para que los datos de la investigación sean auténticos, la auditoría de la investigación es original. Se respetaron las normativas APA en el proceso de la elaboración de la investigación, se tuvo como resultados respetar los derechos del autor sobre los elementos investigados de la empresa, respetando en todo momento las encuestas anónimas, por lo tanto se presenta la declaración de autenticidad y carta de autorización de la empresa, y se gestionó la evaluación de la similitud a través de la plataforma de Turnitin con la finalidad de obtener un porcentaje menor a 24% en similitud con otros trabajos de investigación. Asimismo, se presenta la aprobación de proyecto de tesis por medio de RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 3960-2020-UCV-EPG-LN expedida por la Universidad César Vallejo con fecha 30 de noviembre 2020.

IV.RESULTADOS

Estadística Descriptiva Nivel de la Variable Empowerment

Tabla 3: Distribución de frecuencia de la variable empowerment.

Valido	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	14	11,7	11,7
MEDIO	59	49,2	60,8
ALTO	47	39,2	100,0
Total	120	100,0	

Fuente: SPSS 26.

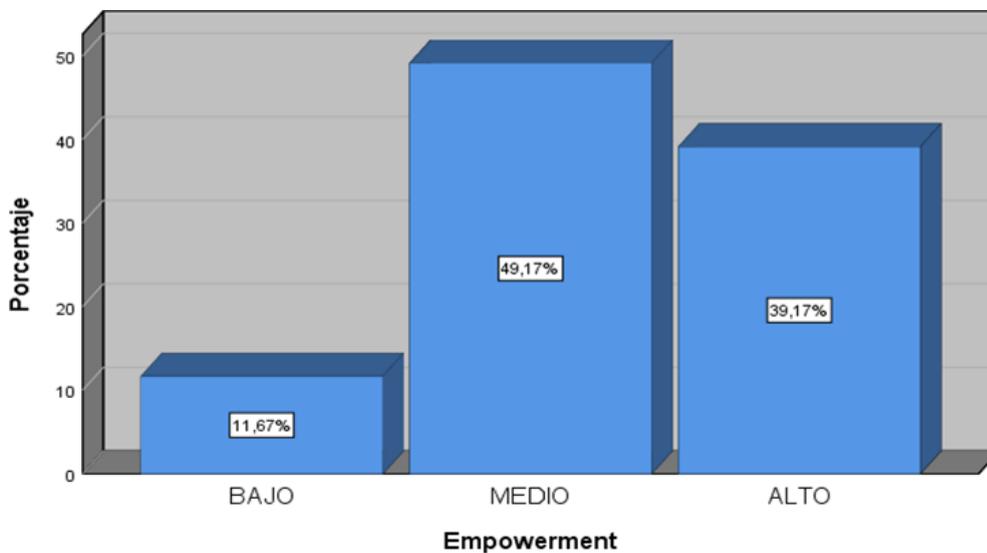


Figura 1: Diagrama de barras de la variable Empowerment

Según la tabla 3, se aprecia que el 49.17% de los participantes respondieron un nivel medio, el 39.17% dieron como respuestas un nivel alto y solo el 11.67% consideraron un nivel bajo respecto a la variable Empowerment en la empresa ISETEL PERÚ SAC, en el año 2020.

Tabla 4: Distribución de frecuencia de la dimensión delegación de funciones

Valido	Frecuencia	Porcentaje válido	Rango
BAJO	11	9,2	3 -- 12
MEDIO	49	40,8	13 -- 24
ALTO	60	50,0	25 -- 36
Total	120	100,0	

Fuente: SPSS 26.

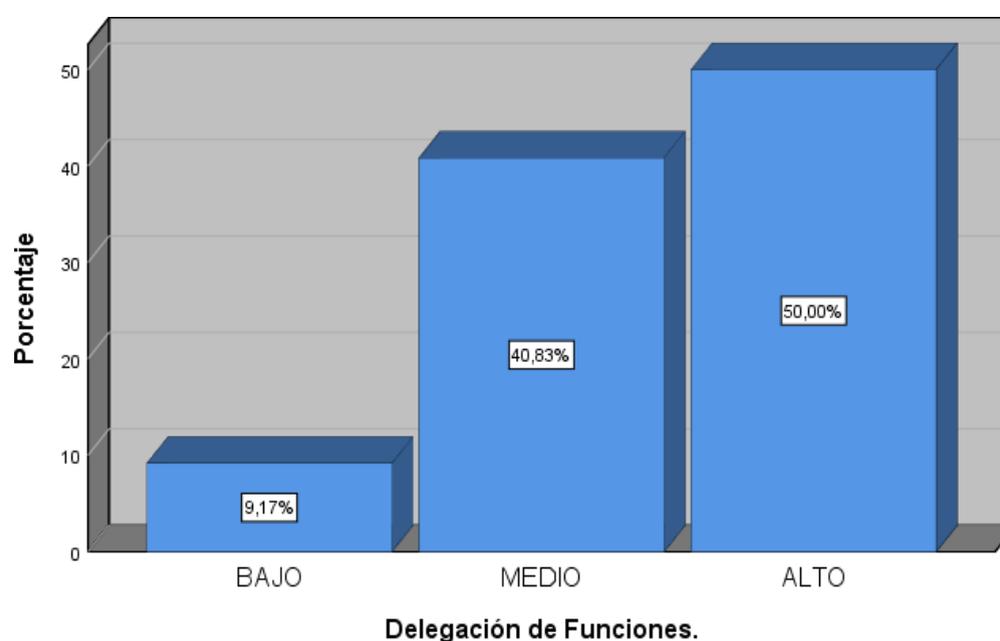


Figura 2: Diagrama de barras de delegación de Funciones

Según la tabla 4, se aprecia que el 50% de los participantes respondieron un nivel alto, el 40.83% dieron como respuestas un nivel medio y solo el 9.17% consideraron un nivel bajo respecto a la dimensión delegación de funciones en la empresa ISETEL PERÚ SAC, en el año 2020.

Tabla 5: Distribución de frecuencia de la dimensión Comunicación y Responsabilidad

Valido	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	12	10,0	10,0
MEDIO	62	51,7	61,7
ALTO	46	38,3	100,0
Total	120	100,0	

Fuente: SPSS 26.

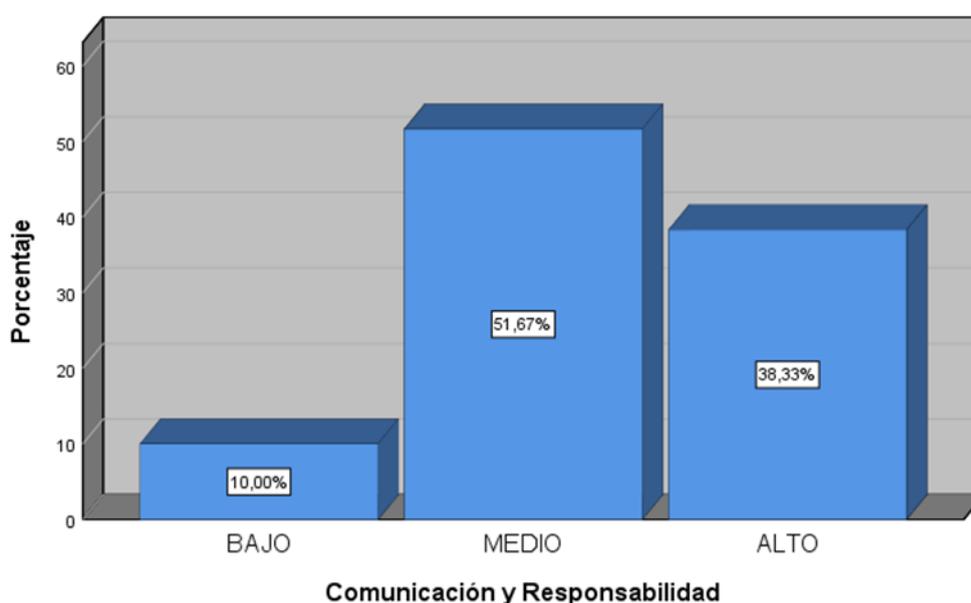


Figura 3: Diagrama de barras comunicación y responsabilidad

Según la tabla 5, se aprecia que el 51.67% de los participantes respondieron un nivel medio, el 38.33% dieron como respuestas un nivel alto y solo el 10% consideraron un nivel bajo respecto a la dimensión comunicación y responsabilidad en la empresa ISETEL PERÚ SAC, en el año 2020.

Tabla 6: Distribución de frecuencia de la dimensión Toma de decisiones

Valido	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	15	12,5	12,5
MEDIO	58	48,3	60,8
ALTO	47	39,2	100,0
Total	120	100,0	

Fuente: SPSS 26.

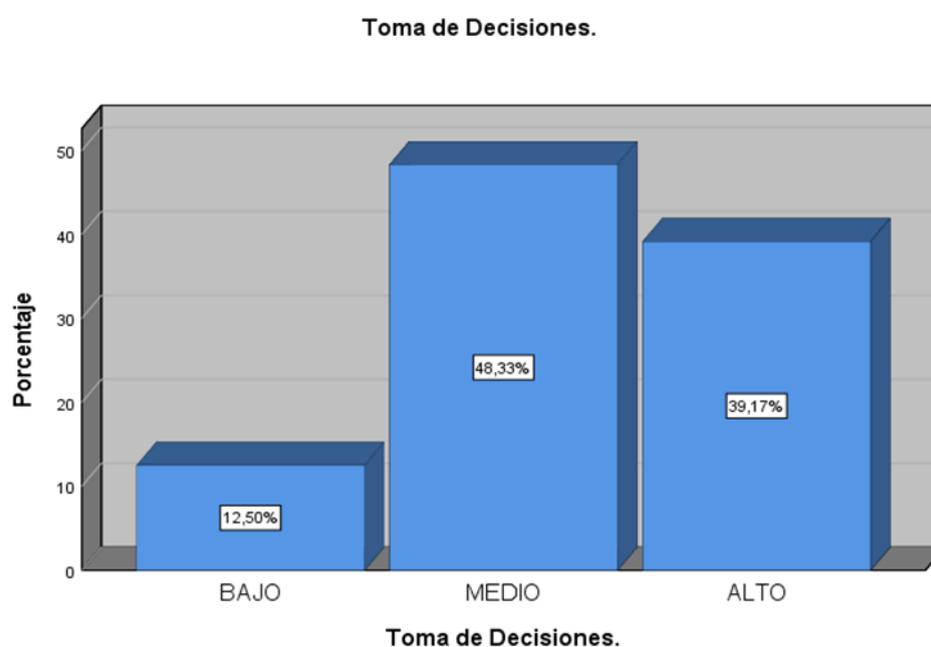


Figura 4: Diagrama de barras de toma de decisiones

Según la tabla 6, se aprecia que el 48.33% de los participantes respondieron un nivel medio, el 39.17% dieron como respuestas un nivel alto y solo el 12.50% consideraron un nivel bajo respecto a la dimensión Toma de decisiones en la empresa ISETEL PERÚ SAC, en el año 2020.

Tabla 7: Distribución de frecuencia de la Variable Desempeño Laboral

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	19	15,3	15,8	15,8
MEDIO	39	31,5	32,5	48,3
ALTO	62	50,0	51,7	100,0
Total	120	96,8	100,0	

Fuente: SPSS 26.

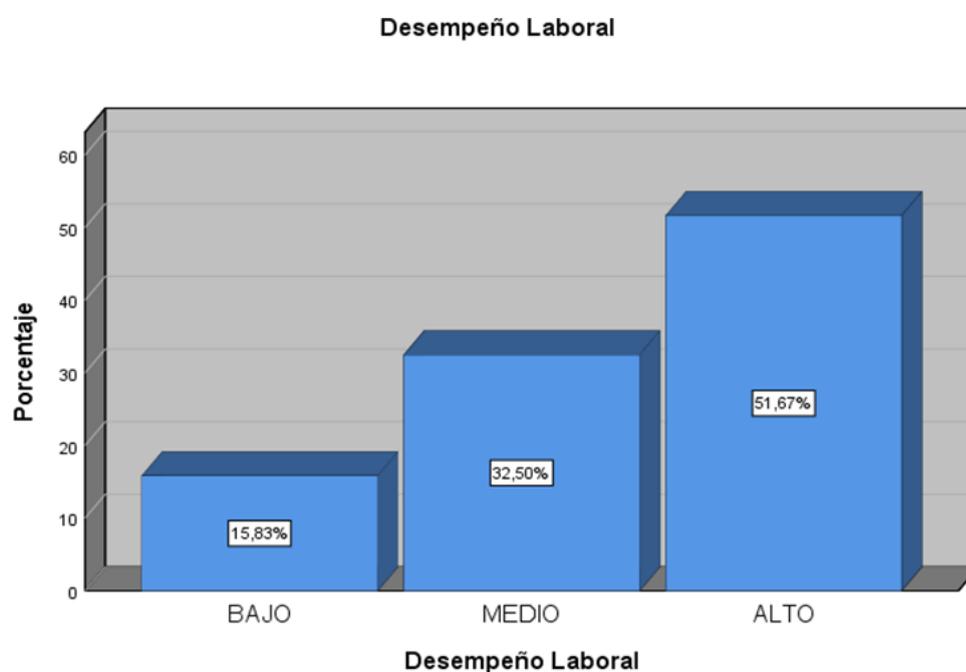


Figura 5: Diagrama de barras de la variable desempeño laboral

Según la tabla 7, se aprecia que el 51.67% de los participantes respondieron un nivel alto, el 32.50% dieron como respuestas un nivel medio y solo el 15.83% consideraron un nivel bajo respecto a la dimensión Desempeño laboral en la empresa ISETEL PERÚ SAC, en el año 2020.

Tabla 8: Distribución de frecuencia de la dimensión Satisfacción laboral

Valido	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	16	13,3	13,3
MEDIO	54	45,0	58,3
ALTO	50	41,7	100,0
Total	120	100,0	

Fuente: SPSS 26.

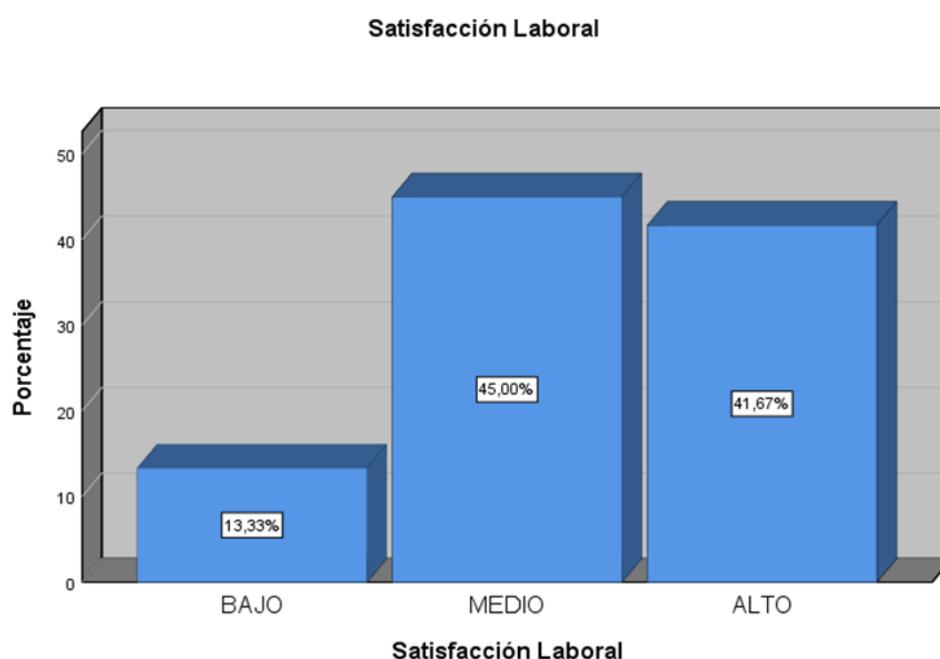


Figura 6: Diagrama de barras de satisfacción laboral

Según la tabla 8, se aprecia que el 45% de los participantes respondieron un nivel medio, el 41.67% dieron como respuestas un nivel alto y solo el 13.33% consideraron un nivel bajo respecto a la dimensión Satisfacción Laboral en la empresa ISETEL PERÚ SAC, en el año 2020.

Tabla 9: Distribución de frecuencia de la dimensión Actitud y Desarrollo

Valido	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	16	13,3	13,3
MEDIO	52	43,3	56,7
ALTO	52	43,3	100,0
Total	120	100,0	

Fuente: SPSS 26.

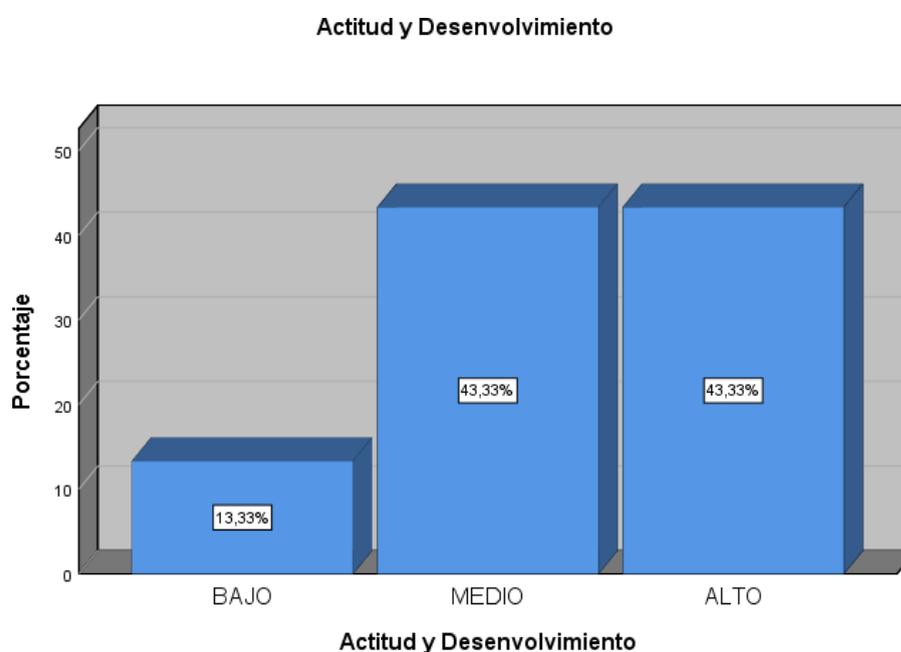


Figura 7: Diagrama de barras de actitud y desarrollo

Según la tabla 9, se aprecia que el 45% de los participantes respondieron un nivel medio, el 41.67% dieron como respuestas un nivel alto y solo el 13.33% consideraron un nivel bajo respecto a la dimensión Satisfacción Laboral en la empresa ISETEL PERÚ SAC, en el año 2020.

Tabla 10: Distribución de frecuencia de la dimensión Calidad de Trabajo

Valido	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	18	15,0	15,0
MEDIO	52	43,3	58,3
ALTO	50	41,7	100,0
Total	120	100,0	

Fuente: SPSS 26.

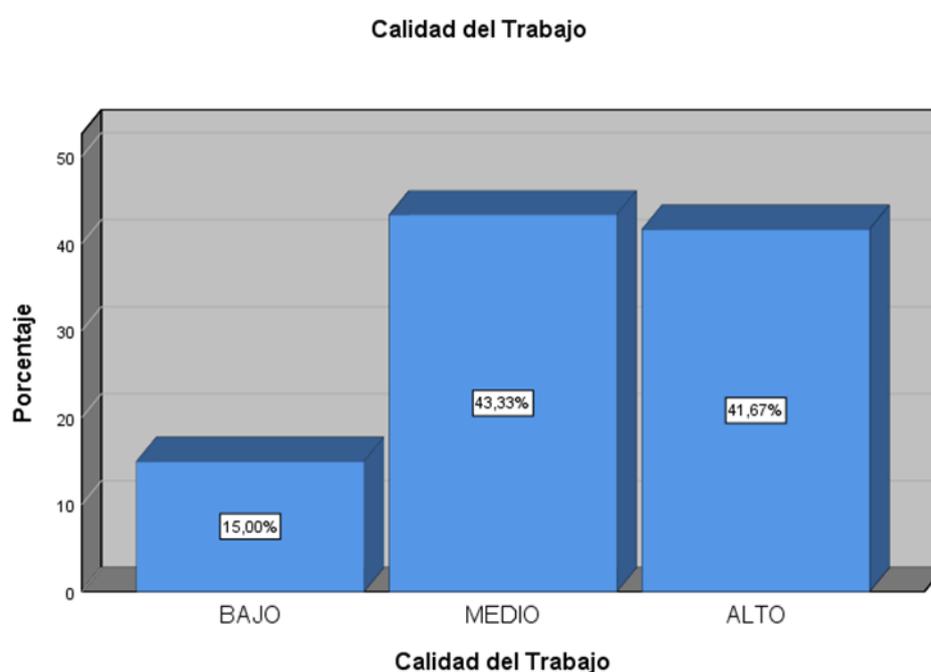


Figura 8: Diagrama de barras de calidad del trabajo

Según la tabla 10, se aprecia que el 43.3% de los participantes respondieron un nivel medio, el 41.67% dieron como respuestas un nivel alto y solo el 15% consideraron un nivel bajo respecto a la dimensión Calidad de Trabajo en la empresa ISETEL PERÚ SAC, en el año 2020.

Prueba de Normalidad

Hipótesis:

Hipótesis nula (Ho): La población tiene distribución normal o paramétrica

Hipótesis alterna (Ha): La población no tiene distribución normal o no paramétrica

Se comparó la significancia de $T = 0,05$ de acuerdo al 95% del nivel de confianza establecido con la significación de la tabla N°10 de la prueba de normalidad según columna Sig.

Tabla 11: Prueba de Normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
EMPOWERMENT	,234	120	,000
DESEMPEÑO LABORAL	,206	120	,000

Fuente: SPSS 26.

Según la tabla 11, se llegó a utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov debido a la cantidad de la muestra que se empleó siendo 120 colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC, y de acuerdo a los resultados obtenidos del valor de significancia siendo menor al 0.05, se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, la distribución de la población no es paramétrica, siendo el estadístico de Spearman el que se empleara para la comprobación de las hipótesis.

Nivel Inferencial

Hipótesis general

Ho: El empowerment no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020.

H1: El empowerment se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020.

Regla de decisión:

Si $\text{Sig } p < \text{Sig } \alpha$, se rechaza el H_0 y se acepta la H_a

$\alpha = 0.05$, confiabilidad del 95%

Si $\text{Sig } P > \text{Sig } \alpha$, se acepta el H_0 y se rechaza la H_a .

$\alpha = 0.05$, confiabilidad del 95%

Tabla 12: Nivel de correlación entre variables Empowerment y desempeño laboral

Correlaciones			EMPOWERMENT	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	EMPOWERMENT	Coeficiente	1,000	,786**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

Fuente: SPSS 26.

En base a los resultados que se obtuvieron de la tabla 12, se puede evidenciar que la prueba de correlación tiene un valor de $Rho = 0.78$, el cual es una correlación positiva considerable y en cuanto al valor de significancia, observamos que el resultado es menor al p valor, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se concluye que: El empowerment se relaciona con el desempeño laboral.

Hipótesis Específica 1

H_0 : La delegación de funciones no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020.

H_1 : La delegación de funciones se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020.

Regla de decisión:

a) Si $\text{Sig } p < \text{Sig } \alpha$, se rechaza el H_0 y se acepta la H_a

$\alpha = 0.05$, confiabilidad del 95%

b) Si $\text{Sig } P > \text{Sig } \alpha$, se acepta el H_0 y se rechaza la H_a .

$\alpha = 0.05$, confiabilidad del 95%

Tabla 13: Nivel de correlación entre las dimensiones la delegación de funciones y Desempeño Laboral

Correlaciones				
			LA DELEGACIÓN DE FUNCIONES	DESEMPE ÑO LABORAL
Rho de Spearman	LA	Coeficiente	1,000	,700**
	DELEGACIÓN DE	Sig. (bilateral)	.	,000
	FUNCIONES		120	120
	DESEMPEÑO	Coeficiente	,700**	1,000
LABORAL	Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	120	120

Fuente: SPSS 26.

En base a los resultados que se obtuvieron de la tabla 13, se puede evidenciar que la prueba de correlación tiene un valor de $Rho = 0.700$, el cual es una correlación positiva considerable y en cuanto al valor de significancia, observamos que el resultado es menor al p valor, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se concluye que: La delegación de funciones se relaciona con el desempeño laboral.

Hipótesis Específica 2

H_0 : La comunicación y responsabilidad no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020.

H1: La comunicación y responsabilidad se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020.

Regla de decisión:

a) Si $\text{Sig } p < \text{Sig } \alpha$, se rechaza el H_0 y se acepta la H_a

$\alpha = 0.05$, confiabilidad del 95%

b) Si $\text{Sig } P > \text{Sig } \alpha$, se acepta el H_0 y se rechaza la H_a .

$\alpha = 0.05$, confiabilidad del 95%

Tabla 14: Nivel de correlación entre las dimensiones la comunicación y responsabilidad y desempeño laboral

Correlaciones				
			COMUNICACIÓN Y RESPONSABILID AD	DESEMPEÑO O LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN Y RESPONSABILID AD	Coeficiente	1,000	,710**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente	,710**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		120	120	

Fuente: SPSS 26.

En base a los resultados que se obtuvieron de la tabla 14, se puede evidenciar que la prueba de correlación tiene un valor de $Rho = 0.710$, el cual es una correlación positiva considerable y en cuanto al valor de significancia, observamos que el resultado es menor al p valor, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se concluye que: La comunicación y responsabilidad se relaciona con el desempeño laboral.

Hipótesis Específica 3

Ho: La toma de decisiones no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020.

H1: La toma de decisiones se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020.

Regla de decisión:

a) Si $\text{Sig } p < \text{Sig } \alpha$, se rechaza el Ho y se acepta la Ha

$\alpha = 0.05$, confiabilidad del 95%

b) Si $\text{Sig } P > \text{Sig } \alpha$, se acepta el Ho y se rechaza la Ha.

$\alpha = 0.05$, confiabilidad del 95%

Tabla 15: Nivel de correlación entre dimensiones toma de decisiones y desempeño laboral

Correlaciones				
			TOMA DE DECISIONES	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	TOMA DE DECISIONES	Coeficiente	1,000	,699**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente	,699**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

Fuente: SPSS 26.

En base a los resultados que se obtuvieron de la tabla 15, se puede evidenciar que la prueba de correlación tiene un valor de $Rho = 0.699$, el cual es una correlación positiva media y en cuanto al valor de significancia, observamos que el resultado es menor al p valor, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se concluye que: La toma de decisiones se relaciona con el desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos se presenta el contraste y discusión.

En contraste de la hipótesis general “El empowerment se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020”. Se encontró que existe una correlación de 0.78 siendo una correlación positiva considerable, en cuanto al valor de significancia, se observa que el resultado es menor al p valor (Sig <0.05), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se concluye que el empowerment se relaciona con el desempeño laboral en la empresa ISETEL PERÚ SAC. Los resultados obtenidos se corroboran con los resultados de Flores (2019) la metodología utilizada fue tipo básica, diseño no experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional, y los resultados obtenidos fue el coeficiente de 0.893 el cual nos indicó que se presenta una relación positiva muy fuerte de las variables empowerment y desempeño laboral, por lo que se rechazó rechace la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Se contrasta los resultados con la investigación de Mamani (2017) tuvo como finalidad estudiar el empowerment en el desempeño laboral de los colaboradores del hotel, aplico una metodología con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de tipo transversal, alcance descriptivo; y método deductivo, los resultados fueron que el empowerment tiene relevancia al 80% de las competencias de los colaboradores, al 95% en el desarrollo de sus actividades, al 79% en conocimiento y desarrollo de habilidades, validando su hipótesis general.

Concuerdo con los dos autores, por ende, de los resultados obtenidos se ven reflejados en la teoría de Wilson (1997) que nos dice que un colaborador con empowerment, es competente, se identifica con su trabajo, y puede actuar con autonomía y los resultados pueden tener un impacto significativo en la organización, aumentado el nivel de desempeño laboral. Por lo tanto, el empowerment es la herramienta de gestión que se aplican en las organizaciones con la finalidad de otorgar responsabilidad a los subordinados, y de esta manera generar compromiso al colaborador, ya que con una buena gestión del empowerment está demostrado que se genera más productividad laboral, ya que

los colaboradores se sienten motivados y sobre todo que se le otorga una satisfacción laboral y un nivel de productividad más efectivo a la organización.

En contraste de la hipótesis general 1 “La delegación de funciones se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020”. Se encontró una correlación de 0.700, siendo una correlación positiva considerable, en cuanto al valor de significancia, observamos que el resultado es menor al p valor (Sig <0.05), por lo que se confirma la hipótesis alterna y se concluye que la delegación de funciones se relaciona con el desempeño laboral.

Los resultados obtenidos se corroboran con los resultados de Calix et al (2016), en donde se definió analizar el éxito empresarial a raíz de la delegación de poder, el autor utilizó la metodología de regresión probit y probit ordinal, y los resultados obtenidos fueron que el 71% de empresas se consideran exitosas, el 57,5% consideran la delegación de poder como instrumento de gestión, por lo tanto, en toda organización una de las piezas fundamentales es que exista una buena relación en los cargos jerárquicos con los colaboradores; ya que, a través de ello se puede obtener liderazgo y sobre todo una buena delegación de funciones y de esa manera ofrecer una mejor competitividad para la organización en el mercado.

Asimismo, se contrasta los resultados de la investigación con los resultados de Fernández y Vergaray (2018) el investigador utilizó un diseño experimental de tipo pre experimental, cuantitativo, se obtuvo los siguientes resultados el nivel de conocimiento del empowmerment en el desempeño laboral es alto con un 70% y una ganancia de conocimientos de 15.75, se aceptó la hipótesis de la investigación con el valor de T- Student del 10.34 con grado de 19 de libertad. Por lo que se concluye que la aplicación del empowerment influye de manera efectiva en el ejercicio laboral de los trabajadores de la organización.

Concuerdo con ambos autores ya que en toda organización una de las piezas fundamentales es que haya una buena relación en los cargos jerárquicos con los colaboradores; y ello se debe de reflejar en la delegación de funciones, por lo tanto, la delegación se refleja cuando se le otorga el poder al colaborador para su desarrollo laboral en determinada área y de esta manera se pueda

desempeñar de manera eficiente, por ello Chiavenato (2013) nos menciona que la delegación de funciones define y estructura las áreas a administrar y establece la división del trabajo de manera cuantificada por ende es de vital importancia para la gestión del empowerment y obtener un alto impacto de productividad laboral, ya que se integran todos los recursos de la organización y de esa manera se dirigen a un mismo objetivo organizacional.

En contraste de la hipótesis general 2 “La comunicación y responsabilidad se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020”. Se encontró una relación de 0.71, el cual demuestra una correlación positiva considerable y en cuanto al valor de significancia, observamos que el resultado es menor al p valor ($\text{Sig} < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se concluye que La comunicación y responsabilidad se relaciona con el desempeño laboral. Los resultados obtenidos se corroboran con los resultados de Torres (2019) en donde utilizó la metodología cuantitativa, tipo aplicada y probabilística, utilizando como técnica la encuesta, con una muestra de 328 colaboradores encuestados, y obtuvo como resultados la relación significativa entre el empowerment y desempeño laboral con un 0.620 coeficiente de Pearson, ya que muestra una relación directa positiva media.

Se contrasta los resultados con la investigación de Calderón, et al (2016), en donde tomo como análisis de estudio a tres empresas de Colombia, utilizó una metodología cuantitativa tomando para el análisis de datos la modelación por ecuaciones estructurales, los resultados que el 65% demuestra que el soporte organizacional ejerce una influencia indirecta positiva dentro de los que hacen laborales de los colaboradores, resaltando que el empoderamiento actúa como intermediario en la relación. Por lo tanto, este resultado se refleja en Acosta (2013) que menciona que la comunicación es de vital importancia ya que está demostrado que genera un lazo estrecho de confianza con el colaborador, compartiendo información sobre la organización de las metas u objetivos de la organización genera un vínculo de responsabilidad con el trabajador ya que de una u otra manera lo están concientizando para el logro de los objetivos de la empresa, esta herramienta genera el aumento de satisfacción laboral, incrementa la autoridad y

comunicación, como los compromisos y responsabilidad de los colaboradores, potencia las habilidades.

En contraste de la hipótesis general 3 “La toma de decisiones se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020. Se encontró prueba de correlación tiene un valor de 0.699, el cual es una correlación positiva media y en cuanto al valor de significancia, observamos que el resultado es menor al p valor (Sig <0.05), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se concluye que la toma de decisiones se relaciona con el desempeño laboral.

Los resultados obtenidos se corroboran con los resultados de Saldarriaga (2018) que utilizó una metodología con enfoque correlacional, cuantitativa, diseño no experimental, de tipo transversal, la población estuvo conformada por 89 trabajadores de una entidad pública de Piura, y se obtuvo los siguientes resultados tras el análisis de correlación muestra que hay una relación altamente significativa de 0.49 **,000 (Sig.<0.001) entre el empowerment y compromiso laboral; confirmando así la hipótesis general de la investigación, demostrando que el 75% se encuentran en un nivel alto de empoderamiento concluyendo que existe relación significativa entre las variables, y si obteniendo los aspectos más significativos en la toma de decisiones de los colaboradores, procurando el progreso continuo tanto de las organizaciones como de ellos mismos.

Se contrasta los resultados de la investigación con los resultados de Morales (2016), su investigación fue de tipo descriptivo, su grupo poblacional estuvo conformada por 34 colaboradores, obteniendo resultados de dicha indagación, revelando que el 91% de la población, lo conforman 14 varones y 20 mujeres las edades fluctuantes entre 24-65 años, y se comprobó que el nivel de empoderamiento se encuentra limitado respecto a la toma de decisiones y desarrollar iniciativas por parte de los colaboradores, ya que todas las autorizaciones de desarrollo de actividades se encuentran centralizados en la dirección general, lo cual concluyó que los colaboradores poseen una percepción equivocada, es decir ignoran el empoderamiento como instrumento para la eficiencia en la toma de decisiones según sea el caso a aplicar, por lo tanto la toma de decisiones es de suma significancia para cumplir con los objetivos

propuestos en la investigación, ya que es un proceso en el que se evalúan diversas opciones y escenarios, con las estrategias y los criterios para elegir la elección más apropiada que lleve encaminado hacia los resultados de la organización.

Este resultado se refleja en Chiavenato (2017) que fundamenta la toma de decisiones con cuatro bases en la cual tenemos al poder, que lo precisa como la delegación de autoridad, motivación y liderazgo. Por ende, es importante que a los trabajadores se le confiera el sentimiento que son dueños de su propio trabajo, en la actualidad los trabajadores desarrollan sus habilidades tomando sus propias decisiones, si se le brinda confianza los trabajadores podrán desempeñarse de una mejor manera en la toma de decisiones aportando a la organización.

Se determina que el empowerment en la empresa ISETEL PERÚ SAC, tiene una relación positiva considerable, quiere decir que, si se está aplicando esta herramienta gerencial, pero no se está desarrollando totalmente, se tiene que fortalecer las dimensiones estudiadas, para que pueda afectar directamente de manera positiva al desempeño laboral de los trabajadores, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos, los colaboradores si se encuentran aptos para potenciar sus habilidades y así contribuir de manera positiva a la empresa, ya que si se fortalece el empowerment en la organización se obtendrá más satisfacción laboral, buena actitud del colaborador y sobre todo calidad en el trabajo que realizan, de esta manera beneficiándose la empresa como los colaboradores, y así la mejora se notara en el incremento del desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se estableció que, si existe relación significativa entre las dos variables, empowerment y el desempeño del laboral de los trabajadores de la empresa ISETEL PERÚ SAC. El coeficiente obtenido es de 0.78 lo cual nos demuestra que ambas variables presentan una correlación positiva considerable, se puede observar que el nivel de significancia bilateral el resultado es menor al p valor (Sig <0.05) por ende se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Segunda

Se demostró que la delegación de funciones se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC. Convirtiéndose en un factor de suma importancia para el desempeño laboral, ya que, al delegar y otorgar el poder para el funcionamiento de cada área, potencia el desempeño del colaborador al momento de realizar sus funciones de manera diaria. Por lo tanto, coeficiente obtenido es de 0.70 lo cual nos demuestra que ambas variables presentan una correlación positiva considerable, se puede observar que el nivel de significancia bilateral el resultado es menor al p valor (Sig <0.05) por ende se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tercera

Se determinó que la comunicación y responsabilidad se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020, ya que, la eficiencia del colaborador se encuentra más vinculada a sus habilidades entre ellas las más importante son la comunicación y responsabilidad, esto permitirá aumentar el desempeño laboral, por ende la relación de ambos es significativa obteniendo un coeficiente de 0.71, el cual es una correlación positiva considerable y en cuanto al valor de significancia, observamos que el resultado es menor al p valor (Sig <0.05), por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Cuarta

Se demostró que la toma de decisiones se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC, por lo tanto, es de suma importancia fortalecer la toma de decisiones en la organización ya que otorgando a los colaboradores el poder y la confianza en la toma de decisiones se está generando la participación activa de los colaboradores en la organización, por lo tanto el coeficiente obtenido es de 0.69 lo cual nos demuestra que ambas variables presentan una correlación positiva media, se puede observar que el nivel de significancia bilateral el resultado es menor al p valor (Sig <0.05) por ende se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda a la gerencia general de Isetel Perú SAC, establecer un plan de mejora para potenciar el empowerment en la organización con mecanismos asignados en cada área para una mejor gestión y así permitir el crecimiento en el desarrollo del desempeño laboral. Se considera que lo propuesto debe de ser anualmente.

Segunda

Se recomienda a la gerencia general en conjunto con el área de proyectos, realizar un programa de seguimiento mensual de delegación de funciones donde figure las asignaciones de trabajo de cada área, con la finalidad que los colaboradores tengan claras sus asignaciones o tareas diarias para que puedan desarrollarlo de la manera más óptima, generando formaciones de equipos para que se pueda desarrollar o potenciar estrategias existentes, y de esta manera generar resultados beneficiosos para la organización.

Tercera

Se recomienda a la gerencia general en conjunto con el área de recursos humanos, realizar un plan de incentivos laborales por competencias, de manera mensual con la finalidad que se busque fortalecer las habilidades del personal y reconocer los logros del personal, brindando un incentivo y de esa manera generar y fortalecer la motivación de los colaboradores, se sugiere brindar un monto mínimo para el plan propuesto.

Cuarta

Se recomienda a las jefaturas de cada área realizar reunión de manera semanal cada inicio de semana con los colaboradores, con la finalidad de potenciar los temas de toma de decisiones, liderazgo en la organización y promover la participación y comunicación activa de los colaboradores realizando un feedback constructivo con cada trabajador para que cada uno exprese sus ideas, comodidad malestar en el desarrollo de sus labores.

REFERENCIAS

- Acosta, A. (2013) Empowerment. Documento en línea. Consultado el 21 de Diciembre de 2020.
- Alcalá Gutiérrez, S. X. (2015). *Obtenido de Manejo Efectivo del Empowerment en los gerentes de las multinacionales en Colombia. [Tesis de grado, Universidad Militar.edu.co.]* Archivo digital. <https://n9.cl/apfs8>
- Arroyo, T., R. (2012). *Habilidades Gerenciales: desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Bernal, C. (2010). *Metodología De La Investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación de México, SA de CV.
- Cayo Rubio, T. J., & Arque Pauccara, D. S. (2020). *Empowerment y compromiso organizacional en la financiera OH oficina principal Cusco. [Tesis de grado, Universidad Andina de Cusco]* Archivo digital. <https://n9.cl/ilhue>
- Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H., & Sager, C. E. (1993). A theory of performance. *Personnel selection in organizations*, 3570, 35-70.
- Carhuanchu, I., Sicheri, L., Nolazco, F., Guerrero, M., y Casana, K. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Ecuador UIE.
- Cálix, C. G., Martínez, L. B., Vigier, H. P., & Nuñez, J. J. (2016). El rol del empowerment en el éxito empresarial. *Investigación administrativa*, 45(117), 0-0.
- Calderón, R., Krikorian, A., Franco, C. & Betancur, A. (2016). Apoyo organizacional y empoderamiento como antecedentes de comportamientos empoderados y participación de los empleados. *Revista Estudios Generales. Colombia*. pp. 154-161.
- Cuevas, J. (2010) Factores más usados en la evaluación de desempeño. *Psicología y Empresa*. <http://psicologiayempresa.com/factores-mas-usados-en-la-evaluacion-dedesempeno.html>
- Chiavenato, I., y González, E. (2017). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones (No. HD58. 7. C45 2009.)*. México DF: McGraw-Hill.

- Fernandez Cisneros, T. N., & Vergaray Maguiña, S. J. (2018). *Conocimiento del Empowerment y su influencia en el Desempeño Laboral de la Empresa Hotelera El Tumi Huaraz–2018*. Tesis pregrado. Universidad Cesar Vallejo.
<https://n9.cl/p2wp>
- Figuera, M. Y., & Paisano, M. V. (2016) *El Empowerment como herramienta eficaz para alcanzar el éxito en las organizaciones*. Tesis de Licenciatura. Universidad de Oriente, Maturin. Archivo digital.
<https://n9.cl/8l6d>
- Flores, R., L (2008). El comportamiento humano en las Organizaciones. *Lima: Santillana*. 39(1),170-185.
- Flores Paredes, C. A. (2019). *El empowerment y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Plastimiq SRL-San Juan de Lurigancho 2019* Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Archivo digital.
<https://n9.cl/l5m60>
- García, E. L. A., Ceballos, V. P., & de la Cruz, E. M. Q. (2019) El empowerment como estrategia de crecimiento del talento humano.
- García, Y. F. (2020). Empoderamiento organizacional: Factor protector del bienestar laboral. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 21(2), 60-65.
<http://www.revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/article/view/154>
- Gutiérrez Alcalá, S. X. (2015). Manejo efectivo del empowerment en los gerentes de las multinacional.
- Grijalva, M., Guamán, M. y Castro, J. (2019). Desempeño laboral como vector ocupacional. *aciones en Colombia*.
- Hacker, W. (1994). Action regulation theory and occupational psychology: Review of German empirical research since 1987. *German Journal of Psychology*.
- Herrera, Juan (2008) Empowerment. Recuperado en: <https://n9.cl/aqjsi>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología científica*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.
- Hurtado, D. (2008). *Principio de administración*. Itm.
- Jáimez, M. J., & Bretones, F. D. (2011). Towards a healthy organisation model: the relevance of empowerment. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 13(3), 7-26.
- Locke, E. A. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational behavior and human performance*, 3(2), 157-189.
- Lu, X. y Guy, M. (2019). Emotional labor, performance goal orientation, and burnout from the perspective of conservation of resources: *A United States/China Comparison*. *Public*. 10(2), 15-18.
- Morales (2016) con su estudio de grado "*El empoderamiento en el desempeño laboral en la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala*". Tesis de pregrado. Universidad Rafael Landívar. Archivo digital <https://n9.cl/96an4>
- Mamani Choque, D. (2017). *Análisis del Empowerment en el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Taypikala Lago Chucuito Puno 2017*. Tesis de Pregrado. Universidad Nacional del Antiplano Puno. Archivo digital <https://n9.cl/zj94>
- Maslow, A. (2004). *Jerarquía de necesidades*. México: Quetzal. <https://n9.cl/ysgqn>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K. y Riobamba, O. (2019). Effects of performance evaluations on the quality of work life of employees: *A review from 2008 to 2018*. *Universidad y Salud*, 21(2), 176-187. doi: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Morales, H. N., González, J. G., López, G. R., & Vite, A. J. (2006) X Congreso Anual de la Academia de Ciencias Administrativas, AC (ACACIA).
- Montejo, A. P. (2001). *Evaluación del desempeño laboral*. *Gestión*, 2(9).
- Morales, D. E. J. (2016). *Relación entre los factores de motivación intrínseca y desempeño laboral en un grupo de docentes de un colegio privado de la ciudad de Guatemala*. Tesis para obtener el grado de doctor. Universidad Rafael Landívar. Archivo digital. <https://n9.cl/71vl>

- Muñoz López Velarde, H. (2020). *Liderazgo y empoderamiento como estrategias para alcanzar el compromiso organizacional y el desempeño laboral en empresas del sector restaurantero de la Ciudad de Aguascalientes, México*. Tesis de grado. Universidad Autónoma de Aguascalientes. Archivo digital. <http://hdl.handle.net/11317/1906>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (5ª. ed.). Bogotá: Ediciones de la Universidad.
- Orgambídez-Ramos, Alejandro, & Moura, Daniel, & de Almeida, Helena (2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. *Revista de Psicología*, 35(1),257-278.[fecha de Consulta 25 de Octubre de 2020]. ISSN: 0254-9247.
- Pucutay Valverde, B. J. (2019). Gestión de calidad con el uso del empowerment en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro actividades de impresión, en el Jr. Elías Aguirre 5ta cdra. Chimbote, 2016. Tesis de grado. Universidad Uladech Católica. Archivo digital. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10503>
- Ramírez, Manuel Fernando Montoya & Ostos, Jhony & Arteaga, Arturo Rodolfo Saenz (2020).Role of empowerment and identification with work teams in innovation climate RAE - *Revista de Administração de Empresas*, 60(3),183-194.[fecha de Consulta 25 de Octubre de 2020]. ISSN: 0034-7590.
- Rangel, N. U. R. (2011). *Empowerment como herramienta gerencial en las oficinas centrales del municipio de Trujillo*. Estado de Trujillo. Tesis de grado. Universidad de los Andes. Tesis de grado. Archivo digital. <https://n9.cl/kag2v>
- Román-Calderón, J. P., Krikorian, A., Ruiz, C. F., & Gaviria, A. B. (2016). Apoyo organizacional y empoderamiento como antecedentes de comportamientos empoderados y participación de los empleados. *Estudios Gerenciales*, 32(139), 154-161.
- Ruiz, J. K., Silva, N. G., & Vanga, M. G. (2008). Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). *Revista Venezolana de gerencia*, 13(43), 417-441.

- Sánchez Reyes, P. A. (2016). Empowerment como recurso para potencializar el desarrollo efectivo de los programas de responsabilidad social empresarial (Doctoral dissertation).
- Saldarriaga Villar, M. A. (2020). *Relación entre empowerment y compromiso laboral en los trabajadores de una entidad pública Piura, 2019*. Tesis maestría. Universidad Cesar Vallejo. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45857>
- Torres, A. I. (2020). *Relación entre el empowerment y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Cajamarca – 2019*. Tesis de licenciatura. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Archivo digital. <https://hdl.handle.net/11537/24692>
- Van, B., Konijn, E. y Bakker, A. (2017). Emotional labor among police officers: A diary study relating strain, emotional labor, and service performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(6), 852-879. doi: <https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1138500>
- Wilson, T. (1997). *Manual del empowerment: cómo conseguir lo mejor de sus colaboradores*. Gestión 2000.
- Yang, Y., & Konrad, A. (2011). Diversity and organizational innovation: The role of employee involvement. *Journal of Organizational Behavior*, 32(8), 1062-1083. doi: <https://doi.org/10.1002/job.724>
- Yepes, N. (2019). The human talent: A strategic factor for innovation and organizational transformation. *Science of Human Action*, 4(1), 147-163. doi: <https://doi.org/10.21501/2500-669X.3143>
- Zimmerman, M. A. (2000). Empowerment theory. *In Handbook of community psychology* (pp. 43-63). Springer, Boston, MA.

ANEXOS

Anexo 1:

Matriz de consistencia

Título: El empowerment y productividad laboral de los trabajadores de ISETEL PERÚ SAC, 2020.							
Autor: Neelym Murillo Carhuana							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿En qué medida se relaciona el empowerment y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿En qué medida se relaciona la delegación de funciones y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020?</p> <p>¿En qué medida se relaciona la comunicación, responsabilidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el empowerment y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la delegación de funciones y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación, responsabilidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>El empowerment se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1 La delegación de funciones se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020.</p> <p>2. La comunicación y responsabilidad se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020.</p>	Variable 1 EMPOWERMENT				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			1.1 DELEGACIÓN DE FUNCIONES.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ División de trabajo ❖ Trabajo en equipo ❖ Especialización ❖ Adaptabilidad 	1 2 3 4	Escala LIKERT	ALTO MEDIO BAJO
			1.2 COMUNICACIÓN Y RESPONSABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Confianza ❖ Compartir información ❖ Enfoque de los directivos ❖ Compromiso 	5 6 7 8		
			1.3 TOMA DE DECISIONES	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Poder ❖ Motivación ❖ Desarrollo ❖ Liderazgo 	9 10 11 12		
			Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			2.1 SATISFACCIÓN LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reconocimiento ❖ Remuneración ❖ Oportunidad decrecimiento ❖ Ambiente laboral ❖ Entusiasmo ❖ Interés 	12 14 15 16 17	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)	ALTO MEDIO

<p>SAC de Lima en el año 2020?</p> <p>¿En qué medida se relaciona la toma de decisiones y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020</p>	<p>SAC de Lima en el año 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe la toma de decisiones y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020.</p>	<p>3. La toma de decisiones se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ SAC de Lima en el año 2020.</p>	<p>2.2 ACTITUD Y DESENVOLVIMIENTO</p> <p>2.3 CALIDAD DEL TRABAJO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Capacidad de aprender ❖ Producción ❖ Competencia Laboral ❖ Logro de objetivos ❖ Eficiencia ❖ Bajo rendimiento 	<p>18</p> <p>19</p> <p>20</p> <p>21</p> <p>22</p> <p>23</p> <p>24</p>	<p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>	<p>BAJO</p>
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Básica.</p> <p>Diseño: No experimental de tipo transversal - descriptivo correlacional.</p>	<p>Población: 120 colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ S.A.C.</p> <p>Tamaño de muestra: 120 colaboradores de la empresa ISETEL PERÚ S.A.C.</p>	<p>Variable 1: Emporwerment</p> <p>Técnicas: Encuestas</p> <p>Instrumentos: Cuestionario físico</p> <p>Autor: Br. Neelym Murillo Carhuanina</p> <p>Año: 2020</p> <p>Monitoreo:</p>		<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Se realizarán tablas y figuras estadísticas en barras.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Se utilizará la prueba de normalidad y la correlación de Rho de Spearman.</p>			

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIONES CONCEPTUALES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	INSTRUMENTO O MEDICIÓN		
Empowerment	Wilson (1997), el empowerment es un cambio de estilo que conduce a incrementar la delegación, la comunicación y la responsabilidad de los empleados, ya que los directivos tienden a liberar el poder, lo que hace que las personas tengan un campo de acción más amplio en su trabajo a la hora de tomar decisiones	Delegación de funciones: Chiavenato (2013) menciona que la delegación de funciones “es definir y estructurar las área que deberán administrar, establecer la división del trabajo mediante las capacidades y medir los niveles de autoridad responsabilidad de cada uno, además de integrar los recursos de la organización.” (pg. 362).	Delegación de funciones	División de trabajo	1	CUESTIONARIO		
				Trabajo en equipo	2			
				Especialización	3			
				Adaptabilidad	4			
				Confianza	5			
				Compartir información	6			
				Enfoque de los directivos	7			
				Compromiso	8			
		Comunicación y responsabilidad	Comunicación y responsabilidad: Amuezca, Perèz, Monserrath (2019) nos dice que la comunicación se trata de generar confianza al compartir información sobre la compañía y dialogar con los empleados. Si éstos tienen información, se sentirán obligados a actuar de forma responsable con la empresa.	Toma de decisiones	Poder		9	TIPO LIKERT
					Motivación		10	
					Desarrollo		11	
					Liderazgo		12	
Desempeño Laboral	Chiavenato, (2017) describió al desempeño laboral como el nivel de conformidad del colaborador, valorado en un conjunto de actitudes y desenvolvimientos, de habilidades para entender, de la calidad del trabajo y de la forma en la cual uno se relaciona con su entorno, moldeado mediante un programa sistematizado.	Satisfacción Laboral: Van, Konijn y Bakker (2017) la satisfacción en el entorno laboral es una actitud positiva individual o compartida, que los colaboradores poseen frente a las diferentes experiencias focalizadas en el ambiente de trabajo.	Satisfacción Laboral	Reconocimiento	13	ORDINAL		
				Remuneración	14			
				Oportunidad de crecimiento	15			
				Ambiente laboral	16			
				Entusiasmo	17			
				Interés	18			
		Actitud y desenvolvimiento	Actitud y desenvolvimiento: Chiavenato (2017) que nos dice que la actitud y desenvolvimiento se relaciona con la manera actitudinal de una persona, es decir, el comportamiento que una persona emplea para hacer las labores y la forma en cómo se desenvuelve en un ambiente nuevo.	Calidad del Trabajo	Capacidad de aprender		19	
					Producción		20	
					Competencia laboral		21	
					Logro de objetivos		22	
	Calidad del trabajo: Callata y Fuentes (2018) la calidad en el trabajo es el nivel de complacencia que tiene los colaboradores en relación con las diversas acciones.		Eficacia	23				
			Bajo rendimiento	24				

ANEXOS 4: Evidencia del programa del SPSS

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics interface with the following sections:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	24

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EMPOWERMENT	,234	120	,000	,755	120	,000
DESEMPEÑO LABORAL	,206	120	,000	,783	120	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Correlaciones

			EMPOWERMENT	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	EMPOWERMENT	Coefficiente de correlación	1,000	,786**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

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

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos para variables

Questionario

“El empowerment y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa ISETEL PERÚ SAC, en el año 2020”.

Estimado colaborador(a), el actual cuestionario solo tiene propósitos académicos, tiene finalidad recolectar datos importantes, este cuestionario es anónimo por ello se le pide amablemente responder con sinceridad.

INSTRUCCIONES.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente: 5=Siempre, 4=Casi siempre, 3=A veces, 2=Casi nunca 1=Nunca

N	Ítems	Escala de Calificación				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: DELEGACIÓN DE FUNCIONES						
1	La división de trabajo permite un buen desempeño laboral					
2	El trabajo en equipo influye en el desempeño laboral.					
3	Los colaboradores tienen un manual de funciones y especialización definidas según su puesto laboral.					
4	Los colaboradores se adaptan a los cambios inmediatos de manera repentina en la organización.					
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN Y RESPONSABILIDAD						
5	Le motivan para tener confianza en sí mismo, promoviendo su autorrealización y un buen desarrollo del empowerment.					
6	Los directivos comparten información sobre la planificación de tareas u actividades que mejora el desempeño de la organización.					
7	El enfoque de los directivos se refleja en el apoyo que se le brinda a las distintas áreas para el desempeño laboral.					
8	Los colaboradores se identifican con los compromisos de la organización.					
DIMENSIÓN: TOMA DE DECISIONES						
9	Usted siente que los directivos le brindan el poder de tomar decisiones para brindar soluciones cuando se presenta algún incoviente en el desarrollo de su trabajo.					
10	Los colaboradores se encuentran motivados por su iniciativa en la toma de decisiones para la mejora del desempeño laboral.					
11	Ante situaciones u inconvenientes laborales se percibe quien guie y direcciona el desarrollo de toma de decisiones en su grupo de trabajo.					

12	El liderazgo dentro de la organización aporta al desempeño laboral.					
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN LABORAL						
13	La empresa brinda incentivos u reconocimientos a sus colaboradores por su buen desempeño laboral.					
14	La remuneración que percibe es justa por realizar un trabajo óptimo.					
15	La empresa brinda oportunidad de crecimiento para lograr sus metas profesionales u personales.					
16	En la empresa se percibe un buen ambiente laboral cuando los trabajadores de distintas áreas se llevan bien y se apoyan entre si al momento de desarrollar sus funciones.					
DIMENSIÓN: ACTITUD Y DESENVOLVIMIENTO						
17	Se le habla con entusiasmo sobre las metas de la empresa y la contribución en el mejoramiento del empowerment.					
18	El interés del trabajador permite un mejor desarrollo de sus funciones.					
19	Le dedican tiempo para que le orienten y enseñen cosas nuevas en sus labores, demostrando su capacidad de aprender para la mejora de la organización.					
20	Usted considera que se pone gran esfuerzo en lo que se hace de manera grupal y personal al momento de desarrollar las funciones.					
DIMENSIÓN : CALIDAD DEL TRABAJO						
21	La competencia laboral incentiva a la producción del trabajador.					
22	La organización le aclara y especifica sus responsabilidades, para lograr los objetivos propuestos.					
23	El grupo de trabajo en el que participa es eficiente y práctico					
24	Los directivos muestran preocupación cuando identifican un bajo rendimiento del colaborador.					

Muchas gracias por su colaboración en el llenado de esta encuesta.

Anexo 6: Validez de contenido de instrumento variable empowerment por el Magister Zarate Ruiz Gustavo Ernesto.



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Escala	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
			Si	No	Si	No	Si	No		
DIMENSIÓN 1: DELEGACIÓN DE FUNCIONES										
1	La división de trabajo permite un buen desempeño laboral	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	x		x		x			
2	El trabajo en equipo influye en el desempeño laboral.		x		x		x			
3	Los colaboradores tienen un manual de funciones y especialización definidas según su puesto laboral.		x		x		x			
4	Los colaboradores se adaptan a los cambios inmediatos de manera repentina en la organización.		x		x		x			
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN Y RESPONSABILIDAD										
5	Lo motivan para tener confianza en sí mismo, promoviendo su autorrealización y un buen desarrollo del empowerment.		x		x		x			
6	Los directivos comparten información sobre la planificación de tareas u actividades que mejora el desempeño de la organización.		x		x		x			
7	El enfoque de los directivos se refleja en el apoyo que se le brinda a las distintas áreas para el desempeño laboral.		x		x		x			
8	Los colaboradores se identifican con los compromisos de la organización.		x		x		x			
DIMENSIÓN 3: TOMA DE DECISIONES										
9	Usted siente que los directivos le brindan el poder de tomar decisiones para brindar soluciones cuando se presenta algún inconveniente en el desarrollo de su trabajo.		x		x		x			
10	Los colaboradores se encuentran motivados por su iniciativa en la toma de decisiones para la mejora del desempeño laboral.		x		x		x			
11	Ante situaciones u inconvenientes laborales se percibe quien guíe y dirija el desarrollo de toma de decisiones en su grupo de trabajo.	x		x		x				
12	El liderazgo dentro de la organización aporta al desempeño laboral.	x		x		x				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres de juez validador. Dr / Mg: Zarate Ruiz Gustavo Ernesto

DNI: 09870134

Especialidad del validador: Mg. En Administración de negocios – MBA y en Gestión Pública

01 de Diciembre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del Experto Informante.

Validez de contenido de instrumento variable desempeño laboral por el Magister Zarate Ruiz Gustavo Ernesto.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Escala	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
			Si	No	Si	No	Si	No		
DIMENSION 1: SATISFACCIÓN LABORAL										
1	La empresa brinda incentivos u reconocimientos a sus colaboradores por su buen desempeño laboral.	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	x		x		x			
2	La remuneración que percibe es justa por realizar un trabajo óptimo.		x		x		x			
3	La empresa brinda oportunidad de crecimiento para lograr sus metas profesionales u personales.		x		x		x			
4	En la empresa se percibe un buen ambiente laboral cuando los trabajadores de distintas áreas se llevan bien y se apoyan entre sí al momento de desarrollar sus funciones.		x		x		x			
DIMENSION 2: ACTITUD Y DESENVOLVIMIENTO										
1	Se le habla con entusiasmo sobre las metas de la empresa y la contribución en el mejoramiento del empowerment.		x		x		x			
2	El interés del trabajador permite un mejor desarrollo de sus funciones.		x		x		x			
3	Le dedican tiempo para que le orienten y enseñen cosas nuevas en sus labores, demostrando su capacidad de aprender para la mejora de la organización.		x		x		x			
4	Usted considera que se pone gran esfuerzo en lo que se hace de manera grupal y personal al momento de desarrollar las funciones.		x		x		x			
DIMENSION 3: CALIDAD DEL TRABAJO										
1	La competencia laboral incentiva a la producción del trabajador.		x		x		x			
2	La organización le aclara y especifica sus responsabilidades, para lograr los objetivos propuestos.		x		x		x			
3	El grupo de trabajo en el que participa es eficiente y práctico		x		x		x			
4	Los directivos muestran preocupación cuando identifican un bajo rendimiento del colaborador.		x		x		x			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres de juez validador. Dr / Mg: Zarate Ruiz Gustavo Ernesto

DNI: 09870134

Especialidad del validador: Mg. En Administración de negocios – MBA y en Gestión Pública

01 de Diciembre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o Dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es Conciso, exacto y directo.

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

Firma del Experto Informante.

Validez de contenido de instrumento variable desempeño laboral por el Magister Giraldo Álvarez, Vanessa.



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Escala	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
			Si	No	Si	No	Si	No		
DIMENSIÓN 1: DELEGACIÓN DE FUNCIONES										
1	La división de trabajo permite un buen desempeño laboral.	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	<input checked="" type="checkbox"/>		x		x			
2	El trabajo en equipo influye en el desempeño laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>		x		x			
3	Los colaboradores tienen un manual de funciones y especialización definidas según su puesto laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>		x		x			
4	Los colaboradores se adaptan a los cambios inmediatos de manera repentina en la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		x		x			
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN Y RESPONSABILIDAD										
5	Lo motivan para tener confianza en sí mismo, promoviendo su autorrealización y un buen desarrollo del empowerment.		<input checked="" type="checkbox"/>		x		x			
6	Los directivos comparten información sobre la planificación de tareas u actividades que mejora el desempeño de la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		x		x			
7	El enfoque de los directivos se refleja en el apoyo que se le brinda a las distintas áreas para el desempeño laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>		x		x			
8	Los colaboradores se identifican con los compromisos de la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		x		x			
DIMENSIÓN 3: TOMA DE DECISIONES										
9	Usted siente que los directivos le brindan el poder de tomar decisiones para brindar soluciones cuando se presenta algún inconveniente en el desarrollo de su trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		x		x			
10	Los colaboradores se encuentran motivados por su iniciativa en la toma de decisiones para la mejora del desempeño laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>		x		x			
11	Ante situaciones u inconvenientes laborales se percibe quien guía y dirección el desarrollo de toma de decisiones en su grupo de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		x		x				
12	El liderazgo dentro de la organización aporta al desempeño laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>		x		x				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

10 de diciembre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Vanessa Giraldo Alvarez.

DNI: 40162269

Especialidad del evaluador: Maestra en Docencia Universitaria

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante

Validez de contenido de instrumento variable desempeño laboral por el Magister Giraldo Álvarez, Vanessa



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Escala	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: SATISFACCIÓN LABORAL									
1	La empresa brinda incentivos u reconocimientos a sus colaboradores por su buen desempeño laboral.	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	La remuneración que percibe es justa por realizar un trabajo óptimo.		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	La empresa brinda oportunidad de crecimiento para lograr sus metas profesionales u personales.		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	En la empresa se percibe un buen ambiente laboral cuando los trabajadores de distintas áreas se llevan bien y se apoyan entre sí al momento de desarrollar sus funciones.		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSION 2: ACTITUD Y DESENVOLVIMIENTO									
1	Se le habla con entusiasmo sobre las metas de la empresa y la contribución en el mejoramiento del empowement.		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	El interés del trabajador permite un mejor desarrollo de sus funciones.		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Le dedican tiempo para que le orienten y enseñen cosas nuevas en sus labores, demostrando su capacidad de aprender para la mejora de la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Usted considera que pone gran esfuerzo en lo que se hace de manera grupal y personal al momento de desarrollar las funciones.		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSION 3: CALIDAD DEL TRABAJO									
1	La competencia laboral incentiva a la producción del trabajador.		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	La organización le aclara y especifica sus responsabilidades, para lograr los objetivos propuestos.		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	El grupo de trabajo en el que participa es eficiente y práctico		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Los directivos muestran preocupación cuando identifican un bajo rendimiento del colaborador.		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

10 de diciembre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Vanessa Giraldo Alvarez.

DNI: 40162269

Especialidad del evaluador: Maestra en Docencia Universitaria

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante

Validez de contenido de instrumento variable desempeño laboral por el Magister Ruiz Palacios, Miguel.



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

N°	DIMENSIONES / Ítems	Escala	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
			Si	No	Si	No	Si	No		
DIMENSIÓN 1: DELEGACIÓN DE FUNCIONES										
1	La división de trabajo permite un buen desempeño laboral	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	x		x		x			
2	El trabajo en equipo influye en el desempeño laboral.		x		x		x			
3	Los colaboradores tienen un manual de funciones y especialización definidas según su puesto laboral.		x		x		x			
4	Los colaboradores se adaptan a los cambios inmediatos de manera repentina en la organización.		x		x		x			
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN Y RESPONSABILIDAD										
5	Lo motivan para tener confianza en sí mismo, promoviendo su autorrealización y un buen desarrollo del empowerment.		x		x		x			
6	Los directivos comparten información sobre la planificación de tareas u actividades que mejora el desempeño de la organización.		x		x		x			
7	El enfoque de los directivos se refleja en el apoyo que se le brinda a las distintas áreas para el desempeño laboral.		x		x		x			
8	Los colaboradores se identifican con los compromisos de la organización.		x		x		x			
DIMENSIÓN 3: TOMA DE DECISIONES										
9	Usted siente que los directivos le brindan el poder de tomar decisiones para brindar soluciones cuando se presenta algún inconveniente en el desarrollo de su trabajo.		x		x			x	Pregunta muy extensa	
10	Los colaboradores se encuentran motivados por su iniciativa en la toma de decisiones para la mejora del desempeño laboral.		x		x		x			
11	Ante situaciones u inconvenientes laborales se percibe quien guíe y dirija el desarrollo de toma de decisiones en su grupo de trabajo.	x		x		x				
12	El liderazgo dentro de la organización aporta al desempeño laboral.	x			x		x	Quitar la variable 2 del cuestionario 1.		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

12 de enero del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Miguel Angel Ruiz Palacios

DNI: 4368006

Especialidad del evaluador: Turismo y Negocios

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante

Validez de contenido de instrumento variable desempeño laboral por el Magister Ruiz Palacios, Miguel.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Escala	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias	
			Si	No	Si	No	Si	No		
DIMENSION 1: SATISFACCIÓN LABORAL										
1	La empresa brinda incentivos u reconocimientos a sus colaboradores por su buen desempeño laboral.	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	x		x		x			
2	La remuneración que percibe es justa por realizar un trabajo óptimo.		x		x		x			
3	La empresa brinda oportunidad de crecimiento para lograr sus metas profesionales u personales.		x		x		x			
4	En la empresa se percibe un buen ambiente laboral cuando los trabajadores de distintas áreas se llevan bien y se apoyan entre sí al momento de desarrollar sus funciones.		x		x			x	Preguntas muy extensas	
DIMENSION 2: ACTITUD Y DESENVOLVIMIENTO										
1	Se le habla con entusiasmo sobre las metas de la empresa y la contribución en el mejoramiento del empowerment.			x	x			x		Quitar la variable 1 de este cuestionario 2
2	El interés del trabajador permite un mejor desarrollo de sus funciones.		x		x		x			
3	Le dedican tiempo para que le orienten y enseñen cosas nuevas en sus labores, demostrando su capacidad de aprender para la mejora de la organización.		x		x		x			
4	Usted considera que pone gran esfuerzo en lo que se hace de manera grupal y personal al momento de desarrollar las funciones.		x		x		x			
DIMENSION 3: CALIDAD DEL TRABAJO										
1	La competencia laboral incentiva a la producción del trabajador.	x		x		x				
2	La organización le aclara y especifica sus responsabilidades, para lograr los objetivos propuestos.	x		x		x				
3	El grupo de trabajo en el que participa es eficiente y práctico	x		x		x				
4	Los directivos muestran preocupación cuando identifican un bajo rendimiento del colaborador.	x		x		x				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

12 de enero del 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Miguel Angel Ruiz Palacios
DNI: 43678006
Especialidad del evaluador: Turismo y Negocios

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante

Anexo 7: Operacionalización de la variable 1 empowerment

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Rangos Nivel	
Delegación de Funciones	División de trabajo.	1	Escala Ordinal, de tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	ALTO
	Trabajo en equipo.	2		MEDIO
	Especialización.	3		
Comunicación y Responsabilidad	Adaptabilidad.	4		
	Confianza	5		BAJO
	Compartir información	6		
Toma de decisiones	Enfoque de los directivos	7		
	Compromiso	8		
	Poder	9		
	Motivación	10		
	Desarrollo	11		
	Liderazgo	12		

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 8: Operacionalización de la variable 2 desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Rangos	Nivel
Satisfacción Laboral	Reconocimiento.	13	Escala Ordinal, de tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	ALTO
	Remuneración	15		MEDIO
	Oportunidad de crecimiento.	17		
Actitud y desenvolvimiento	Ambiente Laboral.	18		
	Entusiasmo.	19		BAJO
	Interés.	20		
Calidad del Trabajo	Capacidad de aprendizaje	22		
	Producción	23		
	Competencia Laboral.	24		
	Logro de objetivos.			
	Eficiencia.			
	Bajo rendimiento.			

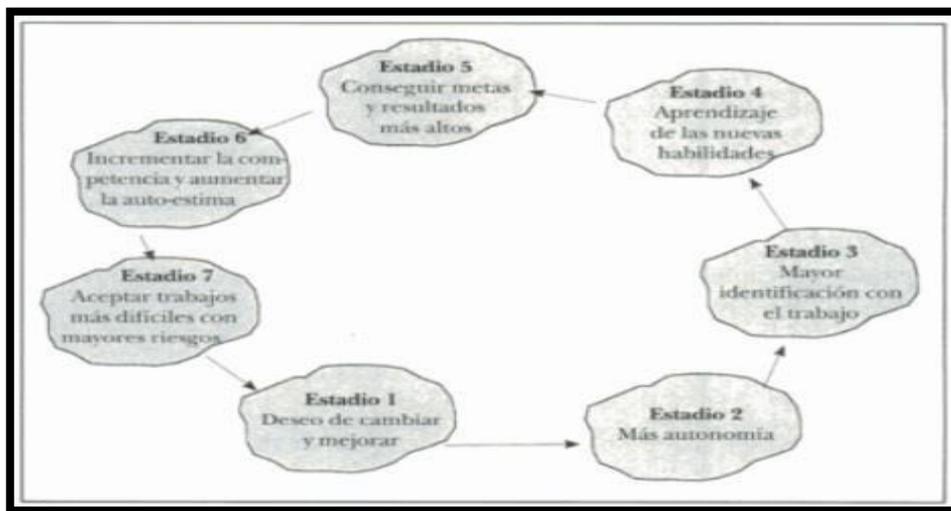
Fuente: Elaboración propia

Anexo 9: Coeficiencia de Correlación Rho de Spearman

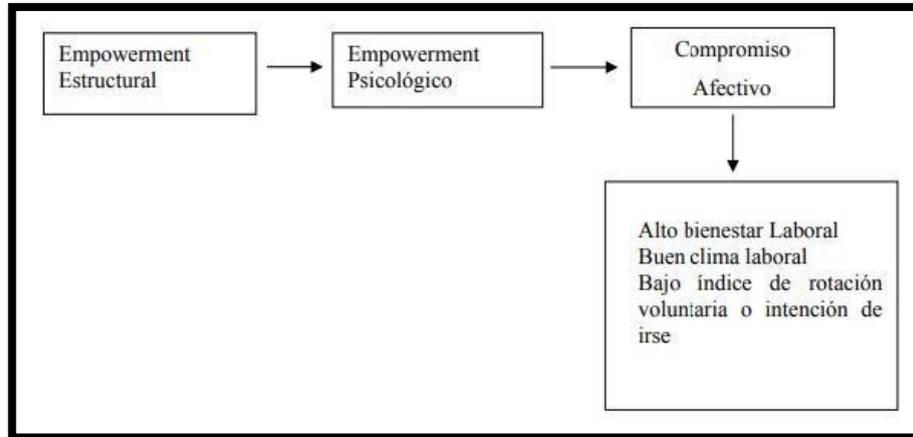
RANGO	RELACIÓN
- 1.00	Correlación negativa perfecta
- 0.90	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.50	Correlación negativa media
- 0.25	Correlación negativa débil
- 0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10	Correlación positiva muy débil
+ 0.25	Correlación positiva débil
+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Tomado de Metodología de la investigación, quinta edición, por Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., 2010, México D.F., México: McGraw-Hill.

Anexo 10: Teoría círculo del empowerment por Wilson



Anexo 11: Teoría del constructo del empowerment por Jáimez y Bretones



Anexo 12: Bases para la facultamiento en la toma de decisiones por Chiavenato



Anexo 13: Solicitud de autorización de la empresa.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 7 de diciembre de 2020
Carta P. 053-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Licenciado:
Claudio Cesar Campos Arriola
Gerente
ISETEL PERÚ SAC

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a MURILLO CARHUANINA, NEELYM GIOVANNA, identificada con DNI N° 74133716 y con código de matrícula N° 7000464476; estudiante del programa de MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de Investigación titulado:

EL EMPOWERMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA ISETEL PERÚ SAC, EN EL AÑO 2020.

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador MURILLO CARHUANINA, NEELYM GIOVANNA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegosa
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo 14: Carta de autorización de la empresa.



R.U.C.: 20538370267

CARTA DE SOLICITUD PARA USO DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

INTEGRACION DE SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.C.

Los Olivos, 15 de enero de 2020

Señores

Universidad Cesar Vallejo – UCV

Presente.

De nuestra consideración,

Por medio de la presente, tenemos el agrado de dirigirnos a ustedes, a fin de informarles sobre la solicitud para el uso de información de mi representada requerida por vuestro alumno de posgrado Br. Neelym Giovanna Murillo Carhuanina identificado con DNI: 74133716, para el desarrollo de su Tesis titulada **"El empowerment y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa ISETEL PERU S.A.C., en el año 2020"**.

Al respecto, de manera expresa autorizamos que la información recogida en la presente investigación pase a ser de carácter publica dentro de los fines académicos que son propios de la naturaleza de este tipo de trabajos, entre los cuales esta su publicación, una vez concluido el mismo, en el repositorio de la Universidad.

Sin otro particular, nos despedimos de Ustedes, expresándole las muestras de nuestra mayor consideración.


INTEGRACION DE SERVICIOS
EN TELECOMUNICACIONES S.A.C.
RUC: 20538370267
CAMPOS ARRILDA CLAUDIO CESAR
GERENTE GENERAL
DNI: 40626480

Cl. Huanchay N° 4876 P3 – Los Olivos – Lima 01
Telf.: (511) 250-3095 Cel.: 975497093 RPC: 9866-31738

E-mail: contacto@iseteiperu.com Web: <http://www.iseteiperu.com>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, Chicchon Mendoza Oscar, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte asesor (a) de la tesis titulada: “El empowerment y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa ISETEL PERÚ SAC, en el año 2020” de la estudiante **Neelym Giovanna Murillo Carhuana**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin el cual ha sido realizado sin filtros ni exclusiones. He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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

Lima, 9 de enero del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: Chicchon Mendoza Oscar Guillermo	
DNI 08478538	Firma 
ORCID 0000-0001-6215-7028	