

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y
COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

EMPOWERMENT Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES EDIMSA, AREQUIPA -
2023

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORAS

ANA ROSA CHURA LUQUE
ORCID: 0000-0002-5185-0529

GRETHEL MARITZA GUERREROS ANAMPA
ORCID: 0000-0002-6407-0791

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE PROGRAMA
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS**

LIMA, PERÚ, MAYO DE 2024



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Chura Luque, A. R., & Guerreros Anampa, G. M. (2024). *Empowerment y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa, Arequipa - 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Ana Rosa Chura Luque
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75067242
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-5185-0529
Datos del autor	
Nombres y apellidos	Grethel Maritza Guerreros Anampa
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75784889
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6407-0791
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0128-0123
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	James Arístides Pajuelo Rodriguez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03497186
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Pablo Enrique Cabral Byrne
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10280491
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Yudith Accilio Tucto
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	71830455
Datos de la investigación	

Título de la investigación	Empowerment y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa, Arequipa - 2023
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: el MAG. JAMES ARÍSTIDES PAJUELO RODRIGUEZ como presidente, el MAG. PABLO ENRIQUE CABRAL BYRNE como secretario y la MAG. YUDITH ACCILIO TUCTO como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

EMPOWERMENT Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES EDIMSA, AREQUIPA -2023

Presentado por la bachiller:
ANA ROSA CHURA LUQUE

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado** con una calificación de **ONCE (11)**.

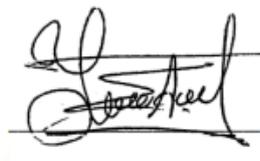
En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 22 de mayo del 2024.



PRESIDENTE
MAG. JAMES ARÍSTIDES
PAJUELO RODRIGUEZ



SECRETARIO
MAG. PABLO ENRIQUE
CABRAL BYRNE



VOCAL
MAG. YUDITH ACCILIO
TUCTO

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: el MAG. JAMES ARÍSTIDES PAJUELO RODRIGUEZ como presidente, el MAG. PABLO ENRIQUE CABRAL BYRNE como secretario y la MAG. YUDITH ACCILIO TUCTO como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

EMPOWERMENT Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES EDIMSA, AREQUIPA -2023

Presentado por la bachiller:

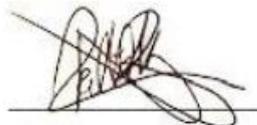
GRETHEL MARITZA GUERREROS ANAMPA

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado** con una calificación de **ONCE (11)**.

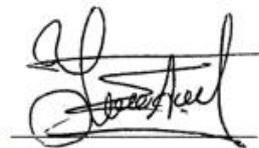
En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 22 de mayo del 2024.



PRESIDENTE
MAG. JAMES ARÍSTIDES
PAJUELO RODRIGUEZ



SECRETARIO
MAG. PABLO ENRIQUE
CABRAL BYRNE



VOCAL
MAG. YUDITH ACCILIO
TUCTO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

EMPOWERMENT Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES EDIMSA, AREQUIPA - 2023

De las bachilleres ANA ROSA CHURA LUQUE y GRETHEL MARITZA GUERREROS ANAMPA, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 13% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

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

Lima, 13 de agosto de 2024



Luis Alberto Marcelo Quispe

40612463

DEDICATORIA

A mis familiares y seres queridos, quienes siempre estuvieron motivándome, aconsejando y apoyando para que logre alcanzar con perseverancia mis metas.

Ana Rosa Chura Luque

A mis padres, familia y seres queridos quienes se mantuvieron a mi lado dándome apoyo absoluto en los momentos difíciles y por impulsarme a conseguir mis metas.

Grethel Maritza Guerreros Anampa

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Autónoma del Perú por darnos la oportunidad de formar parte de su centro de estudio. A Dios, por bendecir nuestras vidas, permitirnos disfrutar del cariño y compañía de las personas que nos aman y amamos, también darnos fortalezas para no rendirnos. Al gerente de la empresa Transportes Edimsa S.A.C. Juan Anampa Mitma, al permitirnos realizar nuestra investigación en su empresa. Al Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, por habernos guiado en esta tesis y habernos apoyado durante la elaboración de esta investigación. Finalmente, queremos agradecer a nuestros amigos por su apoyo y motivación, también por los buenos momentos compartidos.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
LISTA DE TABLAS	5
LISTA DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	42
2.1 Tipo y diseño de investigación	43
2.2 Población, muestra y muestreo.....	44
2.3 Hipótesis	44
2.4 Variables y operacionalización	45
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	46
2.6 Procedimientos	49
2.7 Análisis de datos	50
2.8 Aspectos éticos	51
CAPÍTULO III: RESULTADOS	52
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	64
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	68
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable empowerment
Tabla 2	Operacionalización de la variable productividad laboral
Tabla 3	Resultado de la validación del cuestionario
Tabla 4	Ficha técnica del instrumento del empowerment
Tabla 5	Resultados de fiabilidad del cuestionario de empowerment
Tabla 6	Ficha técnica del instrumento de la productividad laboral
Tabla 7	Resultados de fiabilidad de la prueba de productividad laboral
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable empowerment
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable productividad laboral
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión poder
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión motivación
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo de habilidades
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión eficacia
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión efectividad
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión condiciones laborales
Tabla 18	Resultado de la prueba de normalidad de las variables
Tabla 19	Resultado de correlación entre el empowerment y la productividad laboral
Tabla 20	Resultado de correlación entre el poder y la productividad laboral
Tabla 21	Resultado de correlación entre el liderazgo y la productividad laboral
Tabla 22	Resultado de correlación entre la motivación y la productividad laboral
Tabla 23	Resultado de correlación entre el desarrollo de habilidades y la productividad laboral

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Resultados descriptivos de la relación entre el empowerment y la productividad laboral
- Figura 2 Gráfico de dispersión de la variable empowerment y productividad laboral

**EMPOWERMENT Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES EDIMSA,
AREQUIPA - 2023**

**ANA ROSA CHURA LUQUE
GRETHEL MARITZA GUERREROS ANAMPA**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El principal objetivo de esta tesis fue identificar la relación entre el empowerment y la productividad en la empresa Edimsa. Respecto al método es de tipo básica, alcance correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal. La población es conformada por un total de 31 colaboradores entre 18 a 71 años, Se utilizó dos cuestionarios para medir ambas variables, las cuales están conformados por 30 ítems para la prueba de empowerment y 32 ítems para la prueba de productividad, estos cuestionarios fueron evaluados por especialistas y en la prueba estadística alfa de Cronbach, demostraron una confiabilidad de 0,903 para el cuestionario de empowerment y 0,951 para el cuestionario de productividad. En los resultados de la prueba de normalidad de obtuvo un nivel significancia de 0.096 indicando que presente normalidad. En la prueba de hipótesis se obtuvo un coeficiente R de Pearson de 0.757 demostrando que existe relación positiva considerable entre ambas variables. Asimismo, se encontraron relaciones positivas medias entre el liderazgo y productividad ($r=0.689$), motivación y productividad ($r=0.699$), desarrollo de habilidades y productividad ($r=0.674$) y poder y productividad ($r=0.483$) demostrando que estas variables y sus factores están asociadas.

Palabras clave: empowerment, productividad, productividad laboral

EMPOWERMENT AND ITS RELATIONSHIP WITH THE PRODUCTIVITY OF THE EMPLOYEES OF THE COMPANY TRANSPORTES EDIMSA, AREQUIPA - 2023

ANA ROSA CHURA LUQUE
GRETHEL MARITZA GUERREROS ANAMPA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The main objective of this thesis was to identify the relationship between empowerment and productivity in the Edimsa company. Regarding the method, it is basic, correlational scope, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design. The population is made up of a total of 31 employees between 18 and 71 years old. Two questionnaires were used to measure both variables, which are made up of 30 items for the empowerment test and 32 items for the productivity test. These questionnaires were evaluated. by specialists and in the Cronbach's alpha statistical test, they demonstrated a reliability of 0.903 for the empowerment questionnaire and 0.951 for the productivity questionnaire. In the results of the normality test, a significant level of 0.096 was obtained, indicating that it presents normality. In the hypothesis test, a Pearson R coefficient of 0.757 was obtained, demonstrating that there is a considerable positive relationship between both variables. Likewise, medium positive relationships were found between leadership and productivity ($r=0.689$), motivation and productivity ($r=0.699$), skill development and productivity ($r=0.674$) and power and productivity ($r=0.483$), demonstrating that these variables and their factors are associated.

Keywords: empowerment, productivity, work productivity

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

El empowerment es un modelo de gestión reciente para las organizaciones que buscan productividad, eficacia y eficiencia mediante la autonomía, asimismo que sus colaboradores se comprometan e involucren con la empresa generando la capacidad de la autodirección en cada colaborador, es así que al implementar el modelo en la empresa como resultado se obtendrá una mejora en la productividad, identificando los recursos necesarios para que realicen sus actividades con efectividad, por tanto, al hacer uso de esta herramienta crea resultados favorables y positivos para la productividad de la empresa, generado una experiencia organizacional colectiva, aumentando la autoestima, la dinámica del equipo de trabajo, incrementando el crecimiento y conocimiento de habilidades con esto ayuda a la empresa a ahorrar los recursos, administrando de manera eficiente, lo que ayudará a tomar mejores decisiones para mejores resultados de manera fácil y eficiente (Universidad Católica San Antonio de Murcia [UCAM], 2022).

El empowerment es una técnica que otorga poder o facultad de autoridad y, compromiso de responsabilidad a los colaboradores, liberando la capacidad del subordinado de manera eficiente, asimismo, permite crear confianza entre colaboradores, mejorar la calidad organizacional, tener personal capacitado y colaboradores responsables que solucionen o tomen decisiones ante algún conflicto o duda que se presente dentro de la organización, sin la necesidad de recibir órdenes por parte del gerente. Además, esto motiva a su compromiso con el cargo que ocupan dentro de la empresa, demostrando que están en buenas condiciones para ejercer el trabajo de manera con eficaz y eficiente. Según Master MBA (2021) esta es una herramienta la cual mejora la productividad del colaborador, la productividad se desarrolla mediante la medición y evaluación del trabajo, lo cual es el resultado del esfuerzo de los pertenecientes a la empresa luego de efectuar sus labores.

En la actualidad, Fortia (2021) explica que el empowerment ha generado muchas expectativas y es utilizado en organizaciones modernas como un nuevo reto para la adaptación en dirección y gestión en los recursos humanos buscando así mejorar la creatividad e innovación individual por parte de sus colaboradores dando así un paso al cambio revolucionario siendo este importante en el mercado globalizado; por ende, los colaboradores al tener la aptitud de conocimiento ante a lo que una organización desea, pasan a ser eficaces y determinantes mediante el desarrollo de sus talentos y permitirles demostrar su productividad, ya que es importante para el progreso e imagen en la organización para así demostrar la competitividad en el mercado laboral.

A nivel mundial, el empoderamiento es una técnica que muchas compañías en el mundo emplean para generar confianza en sus colaboradores y así obtener mayor productividad dentro de la organización. Siendo esto uno de los factores clave como lo es para la empresa Southwest Airlines. Fresh Essays (2022) comenta que la herramienta de empoderamiento es muy conveniente para elevar el rendimiento, el gozo de sus empleados y de ellos mismos, puesto que permite a los empleados a perfeccionar sus habilidades formándolos como líderes, al capacitarlos, y recompensando por su buen desempeño, aumentando directamente los niveles de actitud positiva y compromiso, reduciendo eficazmente los múltiples conflictos que se presenten al momento, gracias a su capacidad de determinación, ya que si el equipo no crece, no tiene iniciativa, ni mucho menos la confianza, no asumirán nuevos desafíos, se estancarán constantemente en una rutina aburrida, por esta razón, esta herramienta ayudará impulsará a crecer atreves de nuevas experiencias.

En Latinoamérica, las empresas han considerado nuevas tendencias innovadoras para mejorar la productividad y es aquí por qué ven el empowerment

como una herramienta que asegura la mejora de los colaboradores y mejora como organización. La productividad en los sectores relacionados con el transporte y las telecomunicaciones sugiere que las mejoras, si se implementan, ayudarían a restaurar la productividad perdida en el sector empresarial, incluidos el comercio mayorista y minorista, hotelería y el turismo, considerando que, la productividad del sector transporte debe ser del 10% y 25% (Ahumada et al., 2021).

A nivel nacional, existen pocas empresas de transporte que utilizan el empowerment como una herramienta para obtener buenos resultados y no utilizan esta herramienta por falta de conocimiento o temor. Sin embargo, esta herramienta se está dando a conocer cada vez más. Puesto que es muy oportuna y logra que los colaboradores den lo mejor de sí, organizándose en grupos que se comprometan con la empresa, logrando la productividad. Según Comex Perú (2021) muestra que debido a la pandemia y restricciones algunos sectores como el transporte, turismo y restaurantes fueron afectados, en los cuales según el INEI retrocedieron un 50.2% y 26.8% en producción, esto reduce la actividad económica del sector en su contribución al PBI. Por lo tanto, en 2020 bajó a S/ 8,775 millones. Asimismo, para los primeros meses de 2021, en comparación con el 2020 la economía descendió en un 30.6%.

En el aspecto local, el empowerment es una herramienta desconocida, tal como sucede en la empresa Transportes Edimsa dedicada al rubro de transporte terrestre. Esta empresa se encuentra laborando durante 15 años, dentro de este periodo de tiempo la empresa pudo posicionarse en la mente de sus clientes, pero durante los últimos 4 años ha ido decreciendo debido al bajo rendimiento de los colaboradores, falta de motivación, el mal manejo de control de selección de personas, falta de supervisión o capacitación, algunos colaboradores solo realizan su

trabajo por cumplir y no se esfuerzan, esto quiere decir que, no se identifican con la compañía. Por una parte, dicho problema ha afectado a la productividad del colaborador y a la empresa, ya que no es eficiente en cuanto al servicio prestado al cliente, por el hecho de que muchas veces existe inconvenientes por parte de ellos, no obstante, está situación ha generado que no se cree un buen ambiente de trabajo. Debido a los problemas presentados en la organización, se investigará cómo el empowerment mediante la delegación del poder, liderazgo y motivación permitirá mejorar la productividad en los trabajadores.

En los problemas observados y analizados se considera al liderazgo que es una capacidad que hace falta desarrollar dentro de la compañía, ya que no tienen la suficiencia de resolver dificultades, a causa de la ausencia de expresión y compromiso frente a sus compañeros de trabajo, es por ello por lo que desvían sus objetivos y metas con la empresa. Respecto al poder, les hace falta brindar autoridad al colaborador, puesto que desconfían de las habilidades o capacidades en las tomas de decisiones que estos podrían ejecutar sin la supervisión de algún gerente a cargo, pues podrían perjudicar negativamente a la empresa, por otro lado, no se podrán reconocer las capacidades competitivas de sus colaboradores. Respecto a la motivación es de suma importancia mejorar este punto a la empresa, ya que, el área está en una situación constante de estrés o presión por parte de los gerentes o clientes, esto hace que la productividad sea baja y el ambiente laboral sea poco favorable, por ende, se debe reconocer el trabajo del colaborador mediante incentivos o recompensas. Respecto al desarrollo de habilidades, sus colaboradores están en contante con las mismas rutinas de actividades que se les impone, por ende al estar en un atascamiento, al no hacer nada novedoso, no les permite reconocer su talento, esto hace que los colaboradores no tengan un crecimiento profesional y personal al

asumir nuevos retos, tampoco tener la capacidad de resolver problemas, ni utilizando nuevas técnicas o menos aun trabajando en equipo, de esta manera no posean un buen ambiente laboral.

Por otro lado, respecto a la eficiencia en la empresa no es muy buena puesto que no optimizan los recursos y no se utilizan de manera adecuada los vehículos. Respecto a la eficacia, a los colaboradores les hace falta mejorar el tiempo al realizar sus actividades y carecen de planificación para que mejoren su desempeño. Respecto a la efectividad, la empresa atraviesa un bajo desempeño en la productividad por parte de sus colaboradores, por lo tanto, es indispensable dar mejoras a la calidad de sus operaciones, tener una buena comunicación para que el equipo. Respecto a las condiciones laborales, en la empresa hace falta mejorar el buen clima laboral y las relaciones sociales, pues esto le permite al colaborador trabajar en un ambiente tranquilo y a gusto, por lo tanto, esto es muy beneficioso para la organización. En ese sentido, la productividad en Edimsa ha disminuido, por el hecho que el equipo de trabajo no es eficiente y eficaz en sus labores, impactando en la rentabilidad y afectando al servicio ofrecido.

El análisis realizado permitió la construcción del problema de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre el empowerment y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa, Arequipa - 2023? Asimismo, se plantearon problemas específicos a la investigación que son ¿Cuál es la relación que existe entre el poder y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa, Arequipa - 2023?, ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa, Arequipa - 2023?, ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa,

Arequipa - 2023? y ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo de habilidades y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa, Arequipa - 2023?

La investigación es de suma importancia pues proporciona información relevante de las variables empowerment y productividad laboral que estarán al servicio de nuevas investigaciones con explicaciones basadas tanto en información bibliográfica, así como, con el análisis de la realidad. Por otro lado, es importante para la empresa porque hace un análisis de su problemática para brindarle alternativas de solución viables a la problemática que se presentan actualmente dentro de la organización, ya que se evidencia que los colaboradores no demuestran ser eficientes, no se identifican con la empresa y no desarrollan sus habilidades que afectan su nivel de productividad en sus áreas de trabajo.

La investigación se justifica a través de diferentes perspectivas, desde el punto de vista teórico, se busca brindar información detallada de las variables estudiadas en relación con sus colaboradores, lo cual es esencial para el desarrollo y solución de la problemática de la empresa de Transportes Edimsa. Asimismo, la investigación posee un conjunto de información teórica, basa en la propuesta teórica de Wilson (2004) para el empowerment y en los aportes de Gutiérrez (2010) para la variable productividad de los colaboradores. Respecto a su aporte práctico, el estudio pretende presentar diversas alternativas de solución para la empresa basadas en las conclusiones y recomendaciones que son de gran ayuda al problema que se está investigando en ambas variables. Finalmente, desde el punto de vista metodológico, aporta con la construcción de dos herramientas de recolección de información que permiten valorar la percepción de los colaboradores sobre las variables de estudio, estas pruebas pasaron por un proceso de validez y confiabilidad.

El objetivo general de la investigación consiste en identificar la relación entre el empowerment y la productividad laboral de los colaboradores en la empresa de transportes Edimsa, Arequipa – 2023. Los objetivos específicos de la investigación son identificar la relación entre el poder y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Edimsa, Arequipa – 2023, identificar la relación entre el liderazgo y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Edimsa, Arequipa – 2023, identificar la relación entre la motivación y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Edimsa, Arequipa – 2023 e identificar la relación entre el desarrollo de habilidades y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Edimsa, Arequipa – 2023.

Durante el desarrollo de la investigación surgieron diversas limitaciones como la escasez fuentes de investigación y antecedentes sobre la variable del empowerment y productividad, puesto que no se encontraron muchos artículos de investigación para analizar estas variables de investigación en conjunto y otras no son del mismo rubro de la empresa que se está investigando que es el servicio de transporte.

La investigación se fundamentó con la revisión de estudios a nivel internacional que dio aportes al trabajo, siendo el desarrollado por Fontenette (2022) en su investigación *Empowerment Strategies for Sustaining Small Business Moving Companies*, donde tuvo por objetivo explorar las estrategias efectivas del empoderamiento para mantener un negocio exitoso en pequeñas empresas de mudanza. Este estudio es de tipo descriptiva, enfoque cualitativo y diseño fenomenológico, en este estudio se usó las entrevistas en una muestra de 3 pequeñas empresas de transportes para mudanzas. Se concluye que una de las estrategias del empowerment que presentó efectivamente es el desarrollo de habilidades debido a

que forma positivamente el liderazgo, permitiendo tener iniciativa, comunicación y compromiso debido a la motivación entre personal y empleador, lo cual pretende que se tome de suma relevancia la capacitación de estos ya que adquieren las herramientas necesarias para mejorar las condiciones laborales y aumentando la productividad laboral, contribuyendo que las pymes sean sostenibles y exitosas.

Widyawati et al. (2021) en su investigación “Los factores determinantes de la productividad laboral en la empresa operadora portuaria: Conflicto laboral, estrés laboral y liderazgo”, tuvo por objetivo determinar el impacto en el liderazgo, ambiente y clima laboral en la productividad laboral en la empresa portuaria en Surabaya. Este estudio es de tipo básica, enfoque cuantitativo y se consideró una población de 164 empleados y una muestra de 62 empleados subcontratados. Es sus conclusiones es explica que lo más importante para lograr el éxito, los líderes deben ayudar e incluir a los empleados en la toma decisiones, establecer objetivos estratégicos y brindar capacitación de diversas maneras para desarrollar habilidades y mejorar en la resolución de los conflictos entre los empleados. de manera que se cree un entorno de trabajo organizativo, psicológico y humano, de forma segura, eficaz y positivo.

Rosada y Ubaidillah (2021) en su investigación “El efecto de la experiencia laboral y la capacitación laboral en la productividad de los empleados con la motivación como variable interviniente en PT. Pratama Putra Transporte”, tuvo por objetivo examinar la motivación de los empleados al impacto de la experiencia y formación laboral para la mejora de productividad. Este estudio es de tipo básica, enfoque mixto y diseño cuasiexperimental encuestando a 54 empleados. En sus resultados se evidencia que la motivación generada en los empleados se debe a las capacitaciones realizadas, generando un gran impacto en la productividad laboral, ya que una buena formación y capacitación aumenta la confianza de sí mismos, por

tanto, la motivación de los colaboradores al recibir este tipo de formación para su desarrollo de habilidades es de gran relevancia en su desempeño para alcanzar los objetivos y metas propuestas por la empresa de transportes.

Rodríguez et al. (2020) en su investigación *Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México*, tuvo por objetivo analizar la incidencia de la motivación laboral desde la perspectiva predictiva de los niveles de productividad del personal. Este estudio es de descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, diseño correlacional y se consideró una población de 20 empleados y una muestra de 12 trabajadores de la empresa. En sus conclusiones se explican que el grado de motivación laboral predice un mayor nivel de productividad de los colaboradores en la empresa, pues en el análisis desarrollado los colaboradores demostraron que, si reciben un buen trato, son reconocidos por sus superiores, les proporcionan excelentes condiciones de trabajo y sobre todo crecimiento aumenta la productividad laboral.

En relación con las investigaciones nacionales consideradas en la investigación se tiene al estudio de Muñoz (2022) en su investigación *Empowerment y productividad laboral en el ferrocarril Central Andino tramo Callao - Cerro de Pasco, 2021*, tuvo como objetivo identificar cuál es la relación entre el empowerment y la productividad. Este estudio es de tipo básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental encuestando a 152 colaboradores. En sus conclusiones se explica que hay una conexión directa e importante en las variables en dicha organización, el procesamiento de los datos arrojó un Rho de Spearman de 0.888. Por lo tanto, mediante un empowerment adecuado y debidamente gestionado la productividad laboral de la empresa se incrementará.

Huaringa y Mercado (2021) en el estudio *Empowerment y engagement laboral en colaboradores de las empresas de transportes de la provincia de Tarma*, tuvo como objetivo establecer el nivel de relación entre el empoderamiento y el engagement en la empresa de transportes de la provincia de Tarma. Este estudio es de tipo básico, enfoque cuantitativo, diseño correlacional y se evaluó a 80 colaboradores de 10 empresas. En sus conclusiones se identifica la relación entre el empoderamiento de los socios comerciales de las empresas de transporte y la participación laboral en la provincia de Tarma. Esto indica que cuanto mayor sea el nivel de empoderamiento percibido en la organización, mayor será la mejora en las habilidades de participación de los empleados, esto permitirá aceptar, administrar y desempeñar funciones dentro de la empresa.

Fernández (2021) en su estudio *El empowerment para mejorar la productividad en la empresa transportes ángel divino S.A.C. Chiclayo 2021*, tuvo como objetivo identificar, analizar y establecer las estrategias que ofrece el empowerment que conlleven a mejorar la productividad de la empresa. Este estudio es de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y se aplicó un cuestionario a 200 trabajadores. En sus conclusiones se estableció que el 41% de los trabajadores la carga de trabajo era sumamente fuerte, por lo cual no alcanzan a cumplir con todas las actividades que son asignadas dentro de su horario de labor, e incluso el 36% de los colaboradores opinan que les proporcionan los medios indispensables para llevar a cabo la labor según lo establecido, así mismo, el 77% de trabajadores indica que la compañía no reconoce los logros de los objetivos, por otro lado, el 41% de los colaboradores carecen de capacitaciones frecuentes, finalmente, el 37% presenta una desorganización, por lo cual se les dificulta un buen trabajo en

la organización. De este modo se elaboraron técnicas con el fin de contribuir al aumento de la productividad.

Chávez (2021) en su investigación *El empowerment como herramienta administrativa para incrementar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Chiclayo S.A. - 2019*, tuvo como objetivo comprobar como el empowerment ayuda a incrementar la productividad laboral de los colaboradores. Tipo: aplicada, enfoque cuantitativo, diseño preexperimental y se aplicó el cuestionario a 164 trabajadores. En sus conclusiones se explica que el diagnóstico del empowerment permite observar que los trabajadores no tienen el nivel adecuado de empoderamiento, esto hace que se dificulte la toma de decisiones eficientes y efectivas en diversos deberes que desempeñan dentro de la organización. El porcentaje hallado en la evaluación del empowerment como implemento administrable revela deficiencias y restricciones en varios de sus indicadores.

Leyva y Vilcas (2020) en su investigación *El empowerment y la productividad laboral de los colaboradores de la zona 1 de la CMAC Huancayo S. A. – 2020*, tuvo como objetivo estudiar la relación entre el empowerment y la productividad laboral. Este estudio es de tipo aplicada, diseño no experimental y se aplicó un cuestionario a 88 trabajadores. En sus conclusiones se presenta una relación directa ($Rho=0,742$, y $sig.=0,000$) entre las variables; es decir, la productividad mejora en la medida que el empowerment se incrementa.

En cuanto a las bases teóricas del empowerment se puede mencionar que en el transcurso del tiempo ha brindado la capacidad para mejorar la productividad así mismo a lo largo de la historia tuvo cierta evolución tal como menciona Wilson (2004), cuando hace referencia que el empoderamiento es considerado en las empresas como una estrategia directiva de recursos humanos que brinda nuevas oportunidades

en el desarrollo de habilidades, creando y propiciando ambientes laborales positivos en los equipos, siendo así una forma de que los colaboradores tomen una mayor participación en las tomas de decisiones aumentando su confianza, compromiso y perfeccionen su rendimiento con la organización. Para fortalecer la teoría Navarro (2023) hace referencia que el empoderar es asignar, proporcionar, otorgar, capacitar, permitir, confiar y más, Incluyendo a las diversas áreas de una organización. Por lo tanto, se considera una herramienta para cualquier negocio, de esta manera permite brindar a los colaboradores mejores opciones de trabajo de formas nuevas y diferentes, utilizando el avance de la tecnología, de modo que se cumplan con el propósito de la compañía. Asimismo, Koontz y Weihrich (2008) en su teoría corroboran que al crear un buen ambiente, influencia que los colaboradores realicen actividades eficientemente, permitiéndoles demostrar compromiso y responsabilidad en sus respectivas áreas de trabajo, también se utiliza para determinar un vínculo entre los colaboradores de la empresa, para potenciar la confianza, la responsabilidad y la reciprocidad permitiendo desarrollar sus habilidades así mismo mejorar la comunicación entre ellos y entre los clientes para lograr buenos resultados en la organización.

El empowerment según Chiavenato (2017) es: “La toma de decisiones que necesitan para participar en una organización en un entorno empresarial y la rápida aparición de nuevas tecnologías parece ser una solución viable que aumenta la velocidad y la capacidad de toma de decisiones” (p. 102). El empowerment en los trabajadores permite que tengan contacto con el cliente y apliquen sus propios estándares a las decisiones diarias relacionadas con sus operaciones laborales (Robbins & Coulter, 2014). Por otro lado, Wilson (2004) explica: “El empowerment organizacional puede ir del control de los trabajadores de toda la organización al

hecho que los individuos tengan voz y voto en la manera en que funcionan en sus respectivos trabajos” (p. 16).

Es una herramienta de gestión empleada en muchas compañías en el área de recursos humanos, esto ayuda a brindar mejores resultados al emplearlo en una empresa, básicamente se basa en delegar, dar, otorgar poder o autoridad, también dar responsabilidades a los colaboradores de una organización. Esto a su vez ayuda a resolver los problemas y toma de decisiones sin que un superior lo esté aprobando, de esta manera al tener el poder de ejercer y tomar decisiones por sí mismos se sentirán identificados y parte de la empresa, desarrollando así sus habilidades.

Asimismo, el empowerment es otorgado a una persona o grupo de trabajadores en lo cual son responsables de sus actividades, por tanto, comparten el liderazgo, mejoran el proceso del trabajo, etc. Según Scott y Jaffe (1995) un área de trabajo con empowerment se caracteriza por:

- Mejorar constantemente la calidad del trabajo, para que el colaborador realice con efectividad sus actividades.
- Optimizar y desarrollar las habilidades y tareas aplicadas en su puesto.
- Impulsar la innovación y creatividad, es importante incentivar al trabajador en ser creativo, ya que así desarrollará habilidades ocultas y motivar a ser innovador será mucho más beneficioso tanto para el colaborador como para la empresa.
- Implementar un mejor control a desarrollarse en las decisiones acerca del trabajo, al tener más control el colaborador se sentirá parte de la empresa.
- Satisfacción y confianza de las personas que integran la organización.

- Disminuye la resistencia al cambio, esto hace que el colaborador se adapte con más facilidad a los cambios dentro de la organización, promoviendo la participación, compromiso y autocontrol.

En relación con este tema también, Según Wilson (2004) menciona que las características que posee el empowerment son:

- Se crea un buen clima laboral de compromiso, energía e interés, todos los colaboradores se esfuerzan por alcanzar las expectativas de sus objetivos y metas que se trazan en las actividades que realizan.
- Los integrantes del equipo de trabajo y la organización tiene el acceso y uso completo de la información importante, también la tecnología, habilidades, responsabilidades y la autoridad de hacer el uso.
- Integra todos los recursos de la empresa, tanto como capital, producción, venta, mercadeo, tecnología, equipo y el personal, utilizando una comunicación eficaz que permita el logro de los objetivos y metas de la empresa.
- Realizan esfuerzos por mostrar los talentos, habilidades y las capacidades que poseen todos los colaboradores.
- Requiere un alto nivel de confianza porque las personas están predispuestas a correr riesgos y probar cosas nuevas.
- Todo colaborador es partícipe en la toma de decisiones que estén relacionadas con sus funciones, puesto que sienten un gran afecto y compromiso.
- La eliminación de la estructura y los procedimientos antiguos que no cumplen con los objetivos del empowerment. Todo talento y habilidades está orientado al logro de las metas.

- La implementación del sistema de recompensa en la empresa es importante porque desarrollan la confianza y la autoestima en los colaboradores. Por lo tanto, el empowerment brinda que los colaboradores se sientan orgullosos de cumplir sus propios logros y cooperen en sus labores eficazmente con las metas de la empresa.
- En el empowerment es relevante el trabajo en equipo, puesto que al trabajar entre compañeros desarrollan mejor sus actividades y logran tener un mejor desempeño como equipo.
- Las responsabilidades deben estar claras en cada área laboral y medir el desempeño, tales como la retroalimentación del desempeño, sugerencias de mejora, entre otros.

El empowerment es importante porque ayuda en el desarrollo personal del colaborador y convertirlo en un buen líder con la capacidad de tomar buenas decisiones autónomamente, así mismo esto permite que desarrolle de manera eficiente sus actividades dentro de la organización. Al respecto, Amezcua et al. (2019) mencionan:

La importancia de contar con una visión organizacional que sea inspiradora y transmitida a todos los colaboradores de la organización o empresa, lo cual deberá proporcionar un enfoque que permita a las personas ser independientes, autónomas y delegar autoridad mediante el empowerment; por ende, los colaboradores tendrán la oportunidad de conocer lo que la empresa espera de ellos, para que puedan tomar decisiones efectivas a través de la gestión de sus talentos y habilidades. (p. 35)

Complementando la información sobre la importancia del empowerment, Sisternas (2023) menciona: “Es un proceso que identifica, mide y administra el

desempeño de los trabajadores, valorando las actividades de cada uno en cada función que este desempeño” (p. 28). En tal sentido, este mismo autor menciona que es importante por las siguientes razones:

- Ayuda en el desarrollo de habilidades personales del colaborador, quiere decir que al formar a los colaboradores permite desarrollar habilidades y habilidades blandas, así mismo desarrollar actitudes haciendo que descubran talentos internos que poseen ellos mismos.
- Ayuda en la toma de decisiones, permitiendo que los colaboradores tengan la libertad, autonomía, capacidad y responsabilidad en las decisiones para realizar dichas actividades o resolver problemas al momento, sin necesidad de tener una aprobación de sus jefes o superiores.
- Ayuda a la efectividad de los colaboradores en la empresa, de forma que el colaborador será eficaz y eficiente en cuanto al desempeño en su trabajo.

Según el autor Wilson (2004) el estudio desarrollado se basa en las siguientes dimensiones:

A. Poder. Al delegar poder es un proceso difícil para los directivos, supervisores o jefes de mayor rango debido a que la mayoría de las veces existe desconfianza o temor al brindar responsabilidad y poder a los colaboradores de la empresa. En tal sentido, Cruz (2011) lo define como: “La facultad para hacer algo, la capacidad de provocar ciertos efectos, el estar capacitado, reunir las condiciones, para hacer lo que decimos etc.” (p. 83). Las propuestas respecto a cómo un líder debe utilizar el poder son:

- El poder de coerción basado en el temor. Los colaboradores aceptan las peticiones del líder por temor a que sean regañados y despedidos.

- El poder de relación. Se basa en la relación que tiene un líder con personas importantes o que posean una reputación, en las cuales los colaboradores ambicionan en adquirir los favores.
- El poder experto. Esto depende de las habilidades, el conocimiento y las experiencias que un líder domina, por lo tanto, el respeto entre los trabajadores es lo que genera el líder, porque el poder que perciben los colaboradores es respetado, ya que las habilidades que posee les puede ser beneficioso o productivo en el área laboral.
- El poder de la información. Este poder se trata de que el líder tiene a su disposición el acceso de informaciones que es valioso para los colaboradores.
- El poder legítimo. Esto se basa en la posición del líder o del puesto alto que se encuentre, lo cual le permite influir en los demás, porque su cargo es reconocido por derecho, por lo tanto, los colaboradores aguardan por las demandas que ellos solicitan.
- El poder de recompensa. Esto es basado en la capacidad de un líder para recompensar el comportamiento o las acciones de sus subordinados, por medio de los incentivos, compensaciones, reconocimientos, remuneraciones, etc. Por lo tanto, esto les hace sentir que sus esfuerzos en la empresa son valorados. Lo cual hace que la empresa mejore su productividad, ambiente laboral, sus colaboradores se sientan más motivados, comprometidos y estimulados que logren un buen desempeño en sus respectivas áreas.

Los indicadores de medición que presenta la dimensión de poder en esta investigación son:

- Delegación de autoridad. Es un proceso en el cual el gerente puede delegar responsabilidades en algún miembro directo de su equipo de trabajo.

- Libertad. Se puede definir como poder, más directamente en la voluntad de actuar o no actuar, realizando así una acción consciente por uno mismo.
- Toma de decisiones. Es un método el cual implica recopilar la información y evaluar diferentes alternativas antes de tomar una decisión final.

B. Liderazgo. Es todo un conjunto de habilidades que tiene un individuo que de alguna forma influye en las demás personas o equipo de trabajo para alcanzar metas. Este es un tema de gran interés por parte de los centros estatales, las empresas y asociaciones. Todo el mundo sabe que existe el liderazgo, sin embargo, son pocas las personas que pueden definirlo. Esto implica influir en los colaboradores, miembros o seguidores de una manera particular con el propósito de cumplir con lo propuesto por la compañía.

En tal sentido, Cruz (2011) menciona: “El liderazgo es conocimiento, las actitudes y los comportamientos se utilizan para influir en las personas para lograr sus objetivos” (p. 17). Dicho con diferentes palabras, es el acto de lograr que personas o colaboradores definan y acuerden una misión y visión, de esta manera laboren y puedan lograr el liderazgo. Para influir sobre los seguidores, los líderes necesitan una serie de habilidades específicas para guiar sus acciones. Estas se pueden considerar como una herramienta interna para inspirar, dirigir los diferentes métodos, procesos y direccionar a la organización hacia el objetivo común de lograr su misión. Las aptitudes requeridas para el liderazgo son:

- La personalidad. Es un grupo de cualidades en particular y rasgos que dispone un individuo, en este caso el líder que hace distinguirse de las otras personas como lo es las actitudes, el carácter, pensamientos, sentimientos, etc., que se va desarrollando a través del tiempo.

- Logros. El rendimiento, la audacia y trabajo en equipo son clave para un líder ya que mediante esas claves el líder logrará las metas y logros que se propongan.
- Interacción. Intercambiar conocimientos y experiencias entre dos o en un equipo de personas, motivando y potenciando sus habilidades.
- Habilidades de liderazgo. Son las cualidades o aptitud innatas que permiten tomar decisiones, planificar, gestionar, desarrollar una persona de manera eficaz las actividades.
- Visión. El líder tiene la capacidad de intensificar y mejorar la productividad en cada área en lo que necesite, el líder puede crear, establecer metas y presentar una visión a la cual los colaboradores se sentirán motivados de lograr.
- Desarrollo de equipos. Es donde dos o más personas que llevan a cabo a realizan diversas funciones para una misma meta en común.
- Resolución de conflicto. El líder puede resolver de manera efectiva y eficaz los conflictos o desacuerdos, solucionan los problemas sin ofender a los demás.
- Evaluación exacta y rápida de la situación. El líder asume o toma la responsabilidad cuando es necesario o la situación así lo demanda, ya que ellos harán que las cosas se realicen de forma correcta y eficaz.
- Capacitación. Es una formación primordial para la dirección del, ayudando a intensificar la productividad del equipo de trabajo y en la formación de sus habilidades.
- Compromiso de participación del empleado. Lo que quiere decir que los jefes o líderes promuevan el significado de pertenencia al hacer partícipe a los miembros o colaboradores en la modalidad de tomar la decisión y planificación.

Por lo que, toman más poder de decisión al brindarle autoridad haciendo que las cosas se cumplan de manera más eficientes.

Los indicadores de medición que se considera en el estudio respecto a la dimensión liderazgo son:

- Trabajo en equipo. Es el proceso por el cual cada colaborador en algún momento ha experimentado, por la necesidad de mejorar el rendimiento en un grupo o entorno que se trabaja en conjunto, aportando y retroalimentando ideas constructivas con la finalidad de llegar a meta.
- Comunicación. Es el proceso de informar, dar mensajes claros y precisos para que el colaborador o tu equipo de trabajo pueda cumplir bien sus actividades
- Orientación. Es el proceso en el cual tu equipo de trabajo o guía ofrece conocimientos y herramientas necesarias para ejecutar su función.

C. Motivación. Perret y Vinasco (2016) lo definen como: “La disposición, aptitud, decisión a invertir recursos, que suelen ser limitados, para el logro de algo que, perceptualmente, te dará los mayores beneficios o mejores resultados, deseados por tu consciente o por tu inconsciente” (p. 16). La motivación es un punto muy relevante en muchos ámbitos de la vida, entre la educación y el trabajo, que orienta la acción y, por tanto, hacia dónde va una persona y hacia qué fin. Esto estará presente dependiendo a todas las experiencias vividas y prioridades en las que se suelen enfocar. Para algunos se sienten motivados por vivir, otros incluso morir, para ciertas personas la motivación lo sienten al sudar al máximo en una actividad, mientras otros buscan descansar. Uno de los grados secretos de la motivación es reconocer la existencia de una excesiva capacidad de automotivarnos, de comprender que somos capaces de lograr lo que uno se proponga gracias a la motivación.

Los indicadores de medición que se considera en el estudio respecto a la dimensión motivación son:

- Incentivos. Se considera una estrategia para aquellas empresas busquen impulsar y mejorar el rendimiento de su colaborador al cumplir objetivos o metas que la empresa les propone estas puede presentarse de manera de bonos, beneficios, entre otros.
- Reconocimiento. Este se basa en alentar de una u otra forma su rendimiento en sus funciones y como esto ha incrementado positivamente a la empresa, estos reconocimientos pueden presentarse de muchas maneras como premios, certificados, palabras de aliento, o en algunas ocasiones mediante ascensos de salarial o cargo.

D. Desarrollo de habilidades. Es el talento de diferentes habilidades que permitirá a los colaboradores tener un crecimiento profesional y personal al asumir nuevos retos, capacidad de resolver problemas, empleando nuevas técnicas y trabajando en equipo, de esta manera posean un buen ambiente laboral. Para las empresas hoy en día las habilidades personales, blandas, sociales, etc., son de mucho valor, siempre que pueda aprovechar mediante una adecuada gestión y planificación que de esta manera sea posible maximizar el potencial del desarrollo de las personas, Las habilidades personales son herramientas eficaces para aumentar la productividad empresarial. Este incremento en general, el buen manejo de las empresas se produce de modo ideal cuando los colaboradores están contentos en el trabajo. Debido a que, estos pueden intensificar su eficiencia profesional y aprovechar al máximo en conciliar mejor la vida familiar y laboral.

Se basa en valores y características, por lo que se debe considerar esto al emplear estrategias, la competencia profesional, capacidad de aplicar los

conocimientos y actitudes adquiridos en el desarrollo profesional, en el desempeño de actividades profesionales, incluso en situaciones nuevas que puedan surgir en campos profesionales y personales (Ortega, 2017). El desarrollo de las habilidades es importante depende de estos factores:

- Autoconocimiento. Se basa en conocerte a ti mismo profundamente, y saber comprender nuestras emociones, defectos, cualidades y dudas o dificultades en cualquier situación.
- Desarrollar la creatividad. Es la capacidad de producir nuevas ideas y soluciones que sean originales y diferentes de los pensamientos convencionales.
- Desarrollar el sentido del humor. Es una cualidad que puede trabajarse y potenciarse, nos permite dar ligereza a determinados eventos vitales que de otra manera serían demasiado pesados.
- Manejar las emociones. Es la capacidad de un individuo para gestionar en cualquier momento y canalizar diferentes tipos de emociones, hayan sido positivas o negativas.
- Manejar las tensiones. Es aprender a parar, a soltar cargas, a encontrar nuestros propios ritmos y prioridades, esto permite identificar el origen de tensión, saber distinguir las manifestaciones que se presentan y eliminarlas.
- Establecer y mantener relaciones interpersonales. Relacionarse sanamente significa validar desde el criterio de los demás en lugar de juzgarlas, confiar y establece límites. Mantener relaciones importantes siendo capaz de acabar con aquellas que entorpecen el crecimiento personal.
- Establecer empatía. quiere decir que es la habilidad de darse la oportunidad de escuchar y comprender la situación, para una buena comunicación.

- Resolver problemas. Las habilidades para resolver problemas son definibles como la eficiencia, la eficacia y la agilidad en la búsqueda de soluciones.
- Tomar decisiones. Es elección entre varias opciones, lo cual se activa cuando se necesita una resolución específica.
- Comunicarse asertiva o efectivamente. Esta peculiaridad forma de comunicación le permite expresar sus pensamientos y necesidades de manera directa, firme, serena y digno, mientras muestra empatía y respeto por los demás. Se comunican de manera asertiva cuando eres capaz de decir lo que opinas, cuando es el momento de decirlo y te sientes bien por hacerlo. Cuando respetas tus propias necesidades y deseos, al igual que respetas los de las demás.

Los indicadores de medición que se considera en el estudio respecto a la dimensión desarrollo de habilidades son:

- Retroalimentación. Es un proceso en el que tu equipo de trabajo o jefe te brinda comentarios constructivos que generen en ti un apoyo para mejorar en ciertos aspectos de tus actividades profesiones y habilidades.
- Comunicación efectiva. Consiste en la capacidad de dar, ayudar y compartir las ideas de una manera clara y concisa de manera que el que lo recibe pueda ejecutar con claridad su labor fomentando la confianza en el ambiente de trabajo.

La otra variable analizada en este estudio es la productividad laboral que a lo largo del tiempo se ha desarrollado tal como lo menciona el autor, por lo cual se hace referencia que la productividad es un conjunto de estrategias y procesos en donde la empresa realiza diferente tipo de actividades con el fin de lograr objetivos y metas propuestas, optimizando sus recursos, tiempo y lo más importante, teniendo en

cuenta las condiciones donde los colaboradores trabajan efectivamente y la empresa genere más ingreso (Gutiérrez, 2010).

En cuanto a la productividad es definida entre diversos autores con diferentes opiniones al respecto, en tal caso, Render y Heizer (2014) mencionan: “La productividad es el resultado de la relación entre la producción de bienes y servicios y los insumos como el trabajo y el capital” (p. 14). Por lo tanto, esto se muestra como la capacidad de poner en marcha el tiempo invertido, en igualdad de las mismas condiciones productivas. Por eso es tan importante poder medir la capacidad máxima de producción, pero también realizar actividades que los consumidores puedan apreciar en relación con el producto. Por otra parte, una organización es eficaz cuando se trata de lograr objetivos de ventas o de participación de mercado, pero su productividad también depende de lograr estos objetivos de manera efectiva. (Robbins & Judge, 2013). Esto quiere decir que, es el grado elevado de evaluación de la conducta de la compañía, se considera que si es rentable se puede lograr el objetivo de reducir los costos de los insumos, es por ello se necesita eficiencia y eficacia.

Por otro lado, Gutiérrez (2010) menciona: “La productividad obtiene mejores resultados dados los recursos dedicados a producir resultados, esto se mide generalmente por el cociente de los resultados obtenidos y los recursos utilizados” (p. 21). Por lo tanto, se entiende que la eficiencia y la eficacia es fundamental para la productividad en las empresas, ya que ambos son importantes para el buen funcionamiento y desempeño al concluir satisfactoriamente cualquier actividad propuesta por la empresa, estos deben centrarse en sus propios objetivos importante.

La productividad actualmente es un tema candente en el mundo de los negocios en estos días, del mismo modo, se refiere al crecimiento empresarial, en el

cual toda empresa debe cumplir con todos los objetivos propuestos, así mismo es el objeto primordial para el éxito de la compañía.

En cuanto a las características que la productividad posee, Kopelman (1988) explica las siguientes:

- Organizacional. Mayormente está basado en el rendimiento de acuerdo con las horas trabajadas por cada uno de sus trabajadores para alcanzar los objetivos de la organización.
- Miden la eficacia y la rentabilidad de los proyectos. Esto es importante ya que se puede comprobar y hacer seguimiento de que tan rentable está yendo la empresa con respecto a los logros propuestos, para poder modificar o cambiar algo de manera que la empresa mejore la productividad.
- Optimización de procesos y organización de información.

La productividad es de suma importancia porque incrementa la riqueza de la empresa, puesto que el uso más productivo de los recursos ayudará en la mejora de resultados de la organización, dentro de algunos aspectos de su importancia se considera que establece metas y objetivos de la empresa, por lo cual es relevante porque mide los logros propuestos de la organización, ayuda a la mejora continua de los estándares de calidad, por lo tanto, permite desarrollar cambios de mejora logrando satisfacer a los clientes y ayuda al ahorro de recursos mediante la eficiencia y eficacia.

Por otro lado, Prokopenko (1989) explica: “La importancia de la productividad para aumentar el bienestar nacional se reconoce ahora universalmente. No existe ninguna actividad humana que no se beneficie de una mejor productividad” (p. 6). Es decir, es reconocida mundialmente para incrementar el bienestar nacional, lo cual toda acción humana es beneficiada cuando se tiene una correcta y buena

productividad. Por lo tanto, las acciones o actividades que los colaboradores realicen serán óptimas y de gran utilidad para el buen funcionamiento de la empresa.

En cuanto a los tipos de productividad que existen, Carro y González (2012) mencionan que en la productividad existen varios tipos en donde se puede expresar la productividad.

- Productividad física y valorada. Carro y González (2012) indican: “Se denomina productividad por hora trabajada. Es aquella que se establece en un parámetro de horas determinadas” (p. 91). Por otra parte, la productividad valorizada, al igual que la física, es la salida, está valorizada por términos monetarios y es utilizada por economistas.
- Productividad parcial y total. Toma en cuenta a los factores o recursos que intervienen en la producción. En cambio, en el parcial solo se relaciona con la cantidad producida con uno de los recursos utilizados (insumo).

Las formas de calcular matemáticamente la productividad dentro de una organización son las que se mencionan:

$$Productividad\ parcial = \frac{Salida\ total}{una\ entrada}$$

$$Productividad\ total = \frac{Salida\ total}{Entrada\ total}$$

$$Productividad\ total = \frac{Bienes\ y\ servicios\ producidos}{Mano\ de\ obra + Capital + Materia\ prima + otros}$$

- Productividad promedio y marginal. Carro y González (2012) indican: “Es el producto que se obtiene al realizar una modificación en una de las variables o factores que se tienen en cuenta para la productividad” (p. 48).

Según el autor principal, el estudio se basa en las siguientes dimensiones que son los que permiten su medición mediante la percepción de los encuestados:

A. Eficiencia. Es el cumplimiento de los objetivos o metas a través del uso adecuado, racional y óptimo de los bienes de la compañía. Al respecto, Gutiérrez (2010) define: “Es tratar de optimizar los recursos y procurar que no haya desperdicio de recursos” (p. 21). Por otra parte, Robbins y Coulter (2014) mencionan: “La eficiencia es obtener buenos resultados utilizando la menor cantidad de recursos, más conocido como hacer las cosas bien, es decir, sin desperdiciar los recursos” (p. 7). Es por ello, que la eficiencia es consistente con una comprensión amplia del concepto que no todos los gastos tienen que estar vinculados a gastar dinero, no todos los costos corresponden directamente en representación de la moneda, esto hace referencia al consumo del capital, ya sea tangible o intangible. Por consiguiente, se puede relacionar con el manejo de tiempo, la erosión y degradación del capital ambiental, y también al desperfecto del activo inmaterial entre ellos el patrimonio social, solidaridad o la confianza.

Los indicadores de medición de la eficiencia considerada en el estudio son los explicados a continuación:

- Optimización de recursos. Consiste en un proceso continuo de toma de decisiones estratégicas para administrar los recursos y obtener mejores resultados en los objetivos disminuyendo los costos y mejorando de manera eficiente la productividad.
- Calidad del servicio o producto. Hace referencia a la experiencia que los clientes tienen sobre el servicio brindado por la empresa antes, durante y después del servicio prestado.
- Mejora de procesos. Consiste en identificar las debilidades de cada actividad o procedimientos innecesarios en producción y reducir el tiempo con el fin de mejorar la calidad y satisfacción del cliente.

- Uso de tiempos. Consiste en planificar y establecer prioritariamente tus tareas o actividades más relevantes con la finalidad de alcanzar tu objetivo.

B. Eficacia. Se refiere al alcance de metas expuestas por la compañía, realizadas a través de actividades planificadas. De acuerdo con Gutiérrez (2010) menciona: “La eficacia implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados, hacer lo planeado” (p. 21). En definitiva, para lograr una completa claridad sobre la eficacia es necesario definir claramente lo que constituye una meta, es necesario especificar que una meta bien definida se refiere a lo que uno se esfuerza por producir, incluida la calidad de esta propuesta, el objetivo debe especificar cuándo se debe producir el efecto o producto, es por esto, que una iniciativa es efectiva si logra los objetivos esperados con la calidad y tiempo esperado.

Los indicadores de medición de la eficacia considerada en el estudio son los explicados a continuación:

- Planificación. Consiste en organizar, identificar, priorizar, definir ciertos procedimientos que serán de apoyo a la hora de realizar o asignar ciertas actividades y recursos de forma óptima con el propósito de alcanzar los objetivos.
- Resultados obtenidos. Consiste en la medición de las acciones en conjunto de acuerdo con la cantidad y calidad en los que fueron usados los recursos.
- Grado de cumplimiento de objetivos. Consiste en cumplir los objetivos marcados mejorando el crecimiento de la empresa.

C. Efectividad. Esto es en consecuencia de la eficacia y eficiencia, en donde se tiene clara la idea que la eficacia es la conexión a través de los recursos obtenidos y previstos; la eficiencia en relación de las salidas adquiridas entre los materiales empleados. Al respecto, Gutiérrez (2010) menciona: “Los objetivos planteados son

trascendentes y éstos se deben alcanzar” (p. 21). Esto quiere decir que la efectividad busca:

- Producir alternativas creativas. Se refiere a estrategias posibles que ayuden a idear, crear o modificar algunos procesos para encontrar mejores y diferentes soluciones.
- Optimizar la utilización de recursos. Se refiere a que el trabajo realizado debe de alguna forma se debe mejorar, potenciar para que tenga mejores resultados.
- Obtener resultados. Son respuestas detalladas obtenidas de forma numéricas, de manera minuciosa los cuales proporcionan información relevante sobre la situación de la empresa.
- Incrementar utilidades. Todo aquello que te permita ahorrar y chequear cada activo de la compañía, te ayuda a ser más productivo y generar mayor utilidad.

Los indicadores de medición de la efectividad considerada en el estudio son los explicados a continuación:

- Grado de cumplimiento de metas. Consiste en evaluar, medir, visualizar, el progreso en conjunto de las metas propuestas por la empresa.
- Satisfacción del cliente. Mide las respuestas del consumidor a una marca particular de servicios o productos. Las valoraciones son una referencia para mejorar los servicios prestados y conocer en detalle las necesidades.

D. Condiciones laborales. Hace referencia a que los trabajadores tienen el sentimiento de motivación, valoración y con la energía de laborar, esto se deberá a que la empresa se encuentra en buenas condiciones laborales, es por esto por lo que mantener excelentes condiciones ambientales ayudará a mantener saludables a los colaboradores, reduciendo los trastornos de ansiedad y el ausentismo en el equipo

de trabajo. Se puede decir que son un conjunto de circunstancias que motivan el comportamiento del trabajador, y estos factores son los objetivos impuestos al trabajador, así como las condiciones para evaluar el desempeño del mismo trabajador (Trino, 2021).

Los indicadores de medición de las condiciones laborales considerada en el estudio son los explicados a continuación:

- Condición del manejo del tiempo. El tiempo es un factor limitante en la gestión empresarial y debe tenerse en cuenta para gestionar eficazmente las operaciones y la vida de la propia organización.
- Clima laboral o condiciones ambientales del trabajo. Un buen ambiente de trabajo hará que los empleados quieran trabajar e ir a la oficina, incluso si la empresa tiene la opción del trabajo híbrido. Se puede decir que el ambiente laboral es óptimo si las condiciones de trabajo (físicas, ambientales y sociales) brindan la motivación necesaria para mantener un alto nivel de productividad en el grupo de trabajo.
- Relaciones sociales en el trabajo. Los humanos somos sociales y formamos conexiones y vínculos con los demás. Estas condiciones también se dan en el lugar de trabajo, aunque sus formas pueden ser diferentes. Estas relaciones están asociadas con colegas, gerente-colaborador, entre clientes, entre otros.
- Cuanto mejor sea la relación entre todos tus compañeros, superiores y clientes, mayores serán tus logros, motivación, satisfacción y compromiso que inciden directa y positivamente en el rendimiento y productividad del trabajo.

Las principales definiciones conceptuales de la terminología empleada que permite una mejor comprensión de la teoría explicada son:

Empowerment. Es una herramienta la cual consiste en otorgar poder, autoridad y responsabilidad al colaborador de una empresa, para que, de este modo, sea posible decidir y dar soluciones ellos solos ante problemas presentados en la empresa.

Condiciones laborales. Es el ambiente donde el colaborador trabaja, estos deben tener todas las medidas posibles a fin de que el trabajador experimente un ambiente confortable y seguro en el área donde labora. Por lo tanto, para lograr un buen ambiente se debe tener en cuenta el trato tanto físico como mental, respetar los horarios, salarios, jornadas, etc. Así lograr que el entorno sea favorable en donde el colaborador pueda desempeñar su labor.

Desarrollo de habilidades. Son capacidades, conocimientos y fortalezas que las personas van adquiriendo y desarrollando al lograr objetivos, metas o actividades, estos van incrementando a lo largo que se va teniendo más experiencia, así puedan desempeñar mejor el trabajo.

Efectividad. Es realizar bien las actividades, esto es el resultado entre la eficiencia más la eficacia, en otras palabras, son las actividades sean realizadas utilizando bien los tiempos y recursos, así como también ejecutar las metas.

Eficiencia. Es utilizar los bienes y recursos de modo racional para llegar a la meta y obtener buenos resultados con el mínimo uso de tiempos y menor cuantía de los recursos que se empleen.

Eficacia. Es llevar a cabo las metas u objetivos de la sociedad a través del cumplimiento de sus actividades, tareas o labores correctamente, logrando así los resultados esperados.

Liderazgo. Es el talento que un individuo posee especialmente para motivar e influir sobre grupos de gente con la intención de concretar la meta. El líder motiva a

todos los integrantes del grupo y ayuda a que cada uno de ellos den lo mejor de sí mismo.

Motivación. Es circunstancia que activa, dirige y mantiene las acciones de la persona para alcanzar metas; es el impulso que empuja a realizar determinadas actividades y terminirlas, ya que la persona será recompensada.

Productividad. Es un instrumento para medir la eficiencia de producción como resultados y el tiempo con la finalidad de adquirido.

Productividad laboral. Esto mide capacidad de los recursos humanos encargados de producir bienes o servicios, en el cual se obtienen resultados de cualquier actividad que los colaboradores realizan, para ello deben tener un buen clima o ambiente laboral y motivación que les permita desarrollar bien su desempeño en el cargo que ocupa.

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica, en vista que se desea solventar el inconveniente que está afectando a la empresa, a través de los conocimientos realizados en la investigación aplicando las teorías. En ese sentido, Ñaupas et al. (2018) mencionan que la investigación pura, básica o sustantiva, se denomina pura porque no les interesa los fines crematísticos, les motiva la simple curiosidad, la gran alegría de descubrir y obtener nuevos conocimientos.

El nivel del estudio es correlacional, puesto que se miden las variables y sus dimensiones, así como la asociación que presentan ellas. En este sentido, Al respecto, Hernández et al. (2014) mencionan: “La investigación correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93).

La investigación es de enfoque cuantitativo, dado que, se puede analizar, observar el problema y recolectar los datos, los cuales se obtendrán a través de encuestas logrando obtener los resultados estadísticos y poder probar las hipótesis de la investigación. Por otro lado, Ñaupas et al. (2018) mencionan que los métodos cuantitativos utilizan la recopilación de datos, el análisis de datos para responder preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas y se basan en variables medidas e instrumentos de investigación.

La investigación es de diseño no experimental transversal, en vista que, las variables no son manipulables, se observa y recauda información para analizar por su contexto real y por única vez, es decir, cada encuestado solo se medirá una sola vez. Al respecto, Hernández et al. (2014) menciona que: “Son estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 152). Respecto a los estudios transversales, Hernández et

al. (2014) mencionan: “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154).

2.2. Población, muestra y muestreo

Respecto a la población, Ñaupas et al. (2018) definen: “Se considera población al número de unidades totales que poseen cierta particularidad deseada, estas entidades pueden ser personas, cosas, grupos, hechos o fenómenos que posean las características necesarias para la investigación” (p. 334). En el caso del estudio, la población está conformada por 31 colaboradores pertenecientes a transportes Edimsa.

Respecto a la muestra, Ñaupas et al. (2018) definen: “La parte seleccionada de una población o universo sujeto a estudio, y que reúne las características de la totalidad, por lo que permite la generalización de los resultados” (p. 334). En el caso del estudio no se considera una muestra, ya que se trabaja con una población pequeña, conformada por el total de colaboradores de la empresa Transportes Edimsa.

2.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre el empowerment y la productividad de los colaboradores en la empresa de transportes Edimsa, Arequipa - 2023.

Hipótesis específicas

Existe relación entre el poder y la productividad de los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa, Arequipa - 2023.

Existe relación entre liderazgo y la productividad de los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa, Arequipa - 2023.

Existe relación entre la motivación y la productividad de los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa, Arequipa - 2023.

Existe relación entre el desarrollo de habilidades y la productividad de los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa, Arequipa - 2023.

2.4. Variables y operacionalización

Una variable se define como una cualidad que tiene la propiedad de adquirir diferentes valores, razón por la cual puede ser medida.

El empowerment necesitó ser operacionalizada con la finalidad de hacerlo medible ante la perspectiva de los colaboradores de la empresa. El objetivo de esta operacionalización es desagregar la variable teórica en aspectos o cualidades más específicas sujeta de medición empírica.

Tabla 1

Operacionalización de la variable empowerment

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Wilson (2004) expresa: "Se trata de potenciar y facultar para aumentar e impulsar la motivación personal, transmitiéndoles poder" (p. 15).	El empowerment de estudia en 4 dimensiones, 10 indicadores, con una totalidad de 30 ítems.	Poder Liderazgo Motivación Desarrollo de habilidades	- Delegación de autoridad - Libertad - Toma de decisiones - Trabajo en equipo - Comunicación - Orientación - Incentivos - Reconocimiento - Retroalimentación - Comunicación efectiva	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

La productividad laboral es una variable de la investigación que también necesitó ser medida por lo tanto pasó por procesos de operacionalización.

Tabla 2*Operacionalización de la variable productividad laboral*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gutiérrez (2010) afirma: “La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos” (p. 21).	La productividad laboral se estudia en función de sus 4 dimensiones, 11 indicadores y una totalidad de 32 ítems	Eficiencia	- Optimización de los recursos - Calidad del servicio o producto - Mejora de procesos - Uso de tiempos	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Eficacia	- Planificación - Resultado obtenido - Cumplimiento de objetivos	
		Efectividad	- Cumplimiento de metas - Satisfacción del cliente	
		Condiciones laborales	- Condición del manejo del tiempo - Clima laboral o condiciones ambientales - Relaciones sociales en el trabajo	

2.5. Instrumentos o materiales

En el estudio se utilizan dos cuestionarios los cuales son instrumentos que miden independientemente las variables, el primer cuestionario en base al empowerment y, por último, el cuestionario en base a la productividad. El cuestionario es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación (Ñaupas et al.,

2018). Estos cuestionarios evaluados ante criterios de validez de contenido mediante el criterio de jueces especialistas en el tema, por lo tanto, según Hernández, et al. (2014) mencionan: “La validez de contenido es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (p. 201).

Tabla 3

Resultado de la validación del cuestionario

Validador	Resultado de aplicabilidad
Mg. Mario Edgar Chura Alegre	Aplicable
Mg. William Héctor Burgos Torres	Aplicable
Mg. Danny Retamozo Riojas	Aplicable

Según la tabla, la validez del cuestionario a través de jueces internos indica que dichas pruebas realmente miden el empowerment y la productividad laboral.

El cuestionario de empowerment presenta las características que son explicadas en su respectiva ficha técnica.

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento del empowerment

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de evaluación del empowerment
Autores	Ana Rosa Chura Luque Grethel Maritza Guerreros Anampa
Objetivo	Evaluación objetiva del empowerment en los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa SAC
Ámbito de aplicación	Transportes Edimsa, Arequipa
Informadores	Colaboradores de la empresa Transportes Edimsa SAC
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la universidad Autónoma del Perú
Significación	Evaluación significativa en base a poder, liderazgo, motivación y desarrollo de habilidades.
Puntajes	Se considera en la medida de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Respecto a la confiabilidad, Hernández et. al. (2014) mencionan: “La confiabilidad es la condición en la cual un instrumento proporciona rendimiento consistente y coherente” (p. 200).

Tabla 5

Resultados de fiabilidad del cuestionario de empowerment

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Poder	,659	9
Liderazgo	,889	9
Motivación	,737	6
Desarrollo de habilidades	,654	6
Total	,903	30

En la tabla 5, se observa el resultado del estadístico alfa de Cronbach de 0,903 indicado que el instrumento del empowerment muestra una excelente confiabilidad. Asimismo, los resultados de fiabilidad de las dimensiones en el caso de poder (0,659), liderazgo (0,889), motivación (0,737) y desarrollo de habilidades (0,654).

Tabla 6

Ficha técnica del instrumento de la productividad laboral

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de evaluación de la productividad laboral
Autores	Chura Luque Ana Rosa Gerreros Anampa Grethel Maritza
Objetivo	Evaluación objetiva de la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa SAC
Ámbito de aplicación	Transportes Edimsa, Arequipa
Informadores	Colaboradores de la empresa Transportes Edimsa SAC
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la universidad Autónoma del Perú
Significación	Evaluación significativa en base a la eficiencia, eficacia, efectividad y condiciones laborales
Puntajes	Se considera en la medida de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Es importante mencionar que la prueba de productividad se determinó mediante el alfa de Cronbach.

Tabla 7

Resultados de fiabilidad de la prueba de productividad laboral

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Eficiencia	,857	12
Eficacia	,840	9
Efectividad	,811	7
Condiciones laborales	,801	4
Total	,951	32

En la tabla 7, se observa el resultado del estadístico alfa de Cronbach de 0,951 indicado que el instrumento de la productividad laboral muestra una excelente confiabilidad. Asimismo, los resultados de fiabilidad de sus dimensiones fueron eficiencia (0,857), eficacia (0,840), efectividad (0,811) y condiciones laborales (0,801) lo que demuestra que la prueba de adecuada para recoger la información.

2.6. Procedimientos

La investigación inició con el análisis de la problemática para conocer la realidad de las variables en diversos países del mundo incluyendo nuestro país durante un periodo de 5 últimos años. Asimismo, se corroboró información en el marco teórico para respaldar los resultados que se obtuvieron en diversos estudios realizados por investigadores. Posteriormente, se solicitó autorización a la empresa de transportes Edimsa para recopilar datos dentro de su establecimiento a través de un documento, dicho documento fue aceptado y firmado por el gerente general.

Los datos se obtuvieron a través de formularios de Google, dicho formulario fue enviado a los colaboradores de la empresa mediante un enlace por WhatsApp, este enlace le brindó el acceso al formulario, en el cual se detalla paso a paso de

como rellenarlo, lo cual se realizó de manera directa con 31 colaboradores de la empresa.

2.7. Análisis de datos

La investigación se llevó a cabo gracias al análisis estadístico en el cual se recopiló información en una base de datos a través de cuestionarios que se aplicaron a los colaboradores de la empresa Edimsa, para luego ser procesados mediante el programa Microsoft Excel. Por último, estos se trasladan a un software estadístico IBM SPSS Statistics versión 26.

La prueba de confiabilidad se desarrolló mediante el alfa de Cronbach, ya que permitió medir el nivel de fiabilidad de las escalas que conforman las pruebas de medición de las variables. Se menciona que el alfa de Cronbach requiere un solo manejo en la herramienta de medición para medir la fiabilidad, dando como ventaja la aplicación de la medición y el programa calcula el coeficiente (Hernández & Mendoza, 2018).

Posteriormente, se realizó los análisis descriptivos mediante cuadros y gráficos estadísticos de variables y dimensiones, esto se logra obtener mediante los análisis de frecuencias, porcentajes, medidas de tendencias centrales y las medidas de dispersión. Luego se desarrolló la prueba de normalidad a fin de conocer el estadístico de prueba adecuado para las pruebas correlacionales, este análisis se desarrolló con la prueba de Shapiro Wilk porque nuestro objeto de estudio es menor de 50 sujetos.

En concordancia con los resultados de la prueba de normalidad se aplicó la prueba de correlación paramétrica de R de Pearson. El coeficiente R de Pearson se utiliza con la finalidad de examinar estadísticamente la conexión entre las variables, medida a nivel de un intervalo o escala. Igualmente, se calcula a partir del resultado obtenido en una muestra de dos variables (Hernández & Mendoza, 2018).

2.8. Aspectos éticos

La investigación se enmarca en los principios éticos de la universidad, en donde se respetó los indicadores propuestos por la misma. Asimismo, para realizar el trabajo se utilizó las normas de redacción APA 7. Por último, se consideró el consentimiento informado de las unidades de información.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos de las variables

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable empowerment

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	9	29,0
Regular	13	41,9
Alto	9	29,0
Total	31	100,0

En la tabla 8, se ha obtenido como resultado que 41,9% (13) de los colaboradores consideran al empowerment en un nivel regular, 29% (9) de los colaboradores lo consideran en un nivel alto y nivel bajo. Esto indica que en la medida que se asegura que empowerment en la empresa existe un ligero problema con sus colaboradores, debido a que la empresa no recibe el refuerzo necesario, en la delegación de poder, liderazgo, motivación y desarrollo de habilidades.

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable productividad laboral

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	9	29,0
Regular	13	41,9
Alto	9	29,0
Total	31	100,0

En la tabla 9, se ha obtenido como resultado que 41,9% (13) de los colaboradores indican que la productividad laboral está en un nivel regular, el 29% (9) de los colaboradores indican que se encuentran en un nivel alto y nivel bajo. Esto asegura que la productividad en la empresa tiene un ligero problema debido a que la empresa no recibe el refuerzo necesario, en la eficiencia, eficacia, efectividad y condiciones laborales que afectan la productividad de los colaboradores.

3.2. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones del empowerment

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión poder

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	12	38,7
Regular	12	38,7
Alto	7	22,6
Total	31	100,0

En la tabla 10, se ha obtenido como resultado que el 38.7% (12) de los colaboradores consideran al poder en un nivel regular y en nivel bajo. Asimismo, el 22.6% (7) de los colaboradores lo consideran como un nivel alto. Esto asegura que existe un problema, por causa de que a los colaboradores no les brindan empoderamiento, autonomía en el desarrollo de sus actividades.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión liderazgo

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	10	32,3
Regular	12	38,7
Alto	9	29,0
Total	31	100,0

En la tabla 11, se ha obtenido como resultado que el 38.7% (12) de los colaboradores consideran al liderazgo en un nivel regular, el 29% (9) de los colaboradores lo consideran en un nivel alto y finalmente, el 32.3% (10) de los colaboradores consideran que el liderazgo se encuentra en un nivel bajo. Esto asegura que los colaboradores tienen problemas para liderar y mejorar en la contribución de sus actividades. Asimismo, la empresa no posee los medios imprescindibles para delegar responsabilidades a cada colaborador.

Tabla 12*Análisis descriptivo de la dimensión motivación*

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	12	38,7
Regular	11	35,5
Alto	8	25,8
Total	31	100,0

En la tabla 12, se ha obtenido como resultado que el 38.7% (12) de los colaboradores consideran a la motivación en un nivel bajo, el 35.5% (11) de los colaboradores indican que se encuentran en un nivel regular y finalmente, el 25.8% (8) de los colaboradores indican que la motivación se encuentra en un nivel alto. Evidenciando que se cuenta con el problema en la motivación ya que todos los trabajadores no reciben remuneraciones.

Tabla 13*Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo de habilidades*

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	12	38,7
Regular	10	32,3
Alto	9	29,0
Total	31	100,0

En la tabla 13, se ha obtenido como resultado que el 38.7% (12) de los colaboradores consideran que el desarrollo de habilidades se encuentra en un nivel bajo, el 32.3% (10) de los colaboradores consideran que el desarrollo de habilidades se encuentra en un nivel regular y finalmente, el 29% (9) de los colaboradores consideran que el desarrollo de habilidades se encuentra en un nivel alto. Evidenciando que se cuenta con el problema en el desarrollo de habilidad del colaborador y que esto afecta en el desempeño y competencias.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la productividad laboral

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	10	32,3
Regular	13	41,9
Alto	8	25,8
Total	31	100,0

En la figura 14, se ha obtenido como resultado que el 41.9% (13) de los colaboradores consideran que la eficiencia se encuentra en un nivel regular, el 32.26% (10) de los colaboradores consideran que la eficiencia se encuentra en un nivel bajo y finalmente, el 25.81% (8) de los colaboradores consideran que la eficiencia se encuentra en un nivel alto. Se muestra que existe ineficiencia debido al bajo rendimiento en la productividad y al mal manejo de los recursos brindados por la compañía.

Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión eficacia

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	10	32,3
Regular	12	38,7
Alto	9	29,0
Total	31	100,0

En la tabla 15, se ha obtenido como resultado que el 38.7% (12) de los colaboradores consideran que la eficacia se encuentra en un nivel regular, el 32.3% (12) de los colaboradores consideran que la eficacia se encuentra en un nivel bajo y finalmente, el 29% (9) de los colaboradores consideran que la eficacia se encuentra en un nivel alto. Estos resultados evidencian que existe un deficiente desempeño de los colaboradores.

Tabla 16*Análisis descriptivo de la dimensión efectividad*

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	10	32,3
Regular	13	41,9
Alto	8	25,8
Total	31	100,0

En la tabla 16, se ha obtenido como resultado que el 41.9% (13) de los colaboradores consideran la efectividad se encuentra en un nivel regular, el 32.3% (10) de los colaboradores consideran la efectividad se encuentra en un nivel bajo y finalmente, el 25.8% (8) de los colaboradores consideran la efectividad se encuentra en un nivel alto. Se confirma que debido a la falta de cumplimiento de metas y objetivos la organización no logra ser efectiva en su totalidad.

Tabla 17*Análisis descriptivo de la dimensión condiciones laborales*

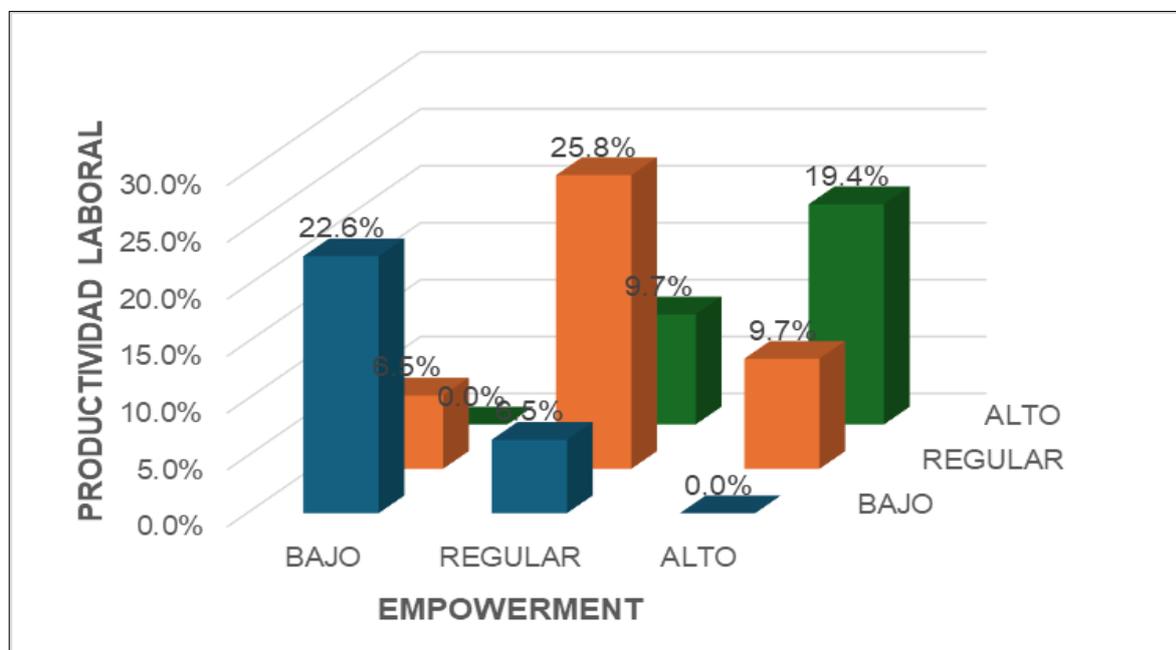
	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	10	32,3
Regular	17	54,8
Alto	4	12,9
Total	31	100,0

En la tabla 17, se ha obtenido como resultado que el 54.8% (17) de colaboradores indican que la condición laboral se encuentra en un nivel regular, el 32.3% (10) de colaboradores indican que la condición laboral se encuentra en un nivel bajo y finalmente, el 12.9% (4) de colaboradores indican que la condición laboral se encuentra en un nivel alto. Se demuestra que el ambiente laboral no es el conveniente para los colaboradores, los aspectos deficientes que se observan en la empresa afectan de forma importante la productividad que tienen los colaboradores de la empresa.

3.3. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Figura 1

Resultados descriptivos de la relación entre el empowerment y la productividad laboral



En la figura 1, se presentan los resultados de la tabla cruzada que expresa la relación entre el empowerment y la productividad laboral. En ella se evidencia que el 22.6% de los colaboradores estimaron correlaciones de baja escala. De igual modo, 25.8% de los colaboradores observan una relación regular, mientras que el 19.4% lo consideran una relación alta; esto indica una existente relación positiva directa entre el empowerment y la productividad laboral.

3.4. Prueba de la normalidad de las variables

H₀. Las variables de estudio presentan una distribución normal.

H_a. Las variables de estudio no presentan una distribución normal.

Tabla 18

Resultado de la prueba de normalidad de las variables

	Estadístico	gl.	Sig.
Empowerment	,942	31	,096
Productividad	,941	31	,087

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 18, se presentan los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. En ella se evidencian que las puntuaciones se aproximan a una distribución constante de normalidad. Es decir, las variables empowerment y la productividad laboral son normales, puesto que sus niveles de significancia son de 0.096 y 0,087 respectivamente. Dichos resultados permiten aceptar la hipótesis nula, por lo tanto, las pruebas de correlaciones se realizaron con el estadígrafo paramétrico R de Pearson.

3.5. Prueba de hipótesis

Contraste de hipótesis general

H₀. No existe relación significativa entre empowerment y la productividad laboral de la empresa transporte Edimsa, Arequipa – 2023.

H_a. Existe relación significativa entre empowerment y la productividad laboral de la empresa transporte Edimsa, Arequipa – 2023.

Tabla 19

Resultado de correlación entre el empowerment y la productividad laboral

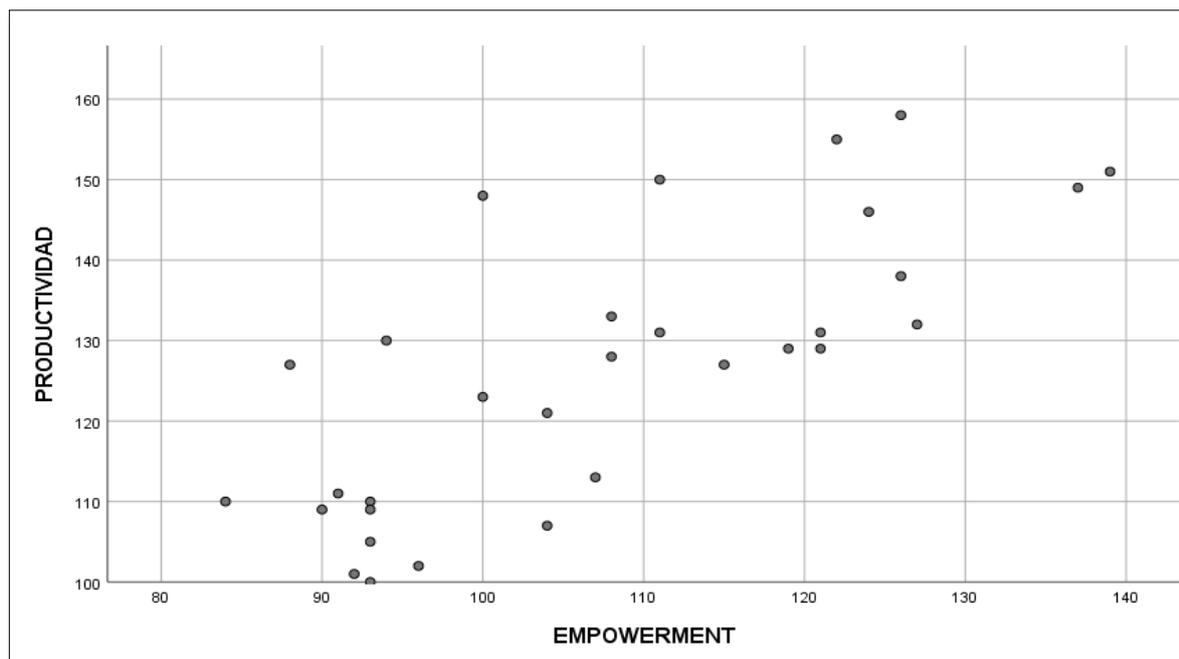
		Productividad laboral
	Correlación de Pearson	,757**
Empowerment	Sig. (bilateral)	,000
	N	31

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

En la tabla 19 se presenta los resultados de la prueba de hipótesis general, en ella se observa se muestra un nivel de significancia de 0.000 lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se evidencia un coeficiente de correlación de 0.757 demostrando que las variables empowerment y productividad laboral presentan una relación positiva considerable de acuerdo con la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa.

Figura 2

Gráfico de dispersión de la variable empowerment y productividad laboral



En la figura 2, se observa el resultado del gráfico de dispersión entre la variable empowerment y productividad laboral en donde se aprecia una tendencia positiva y directa entre ambas variables, dando a entender que si ponen en práctica el empowerment la productividad se incrementará significativamente de forma positiva.

Contraste de la hipótesis específica 1

H₀. No existe relación significativa entre el poder y la productividad laboral de la empresa transporte Edimsa, Arequipa – 2023.

H₁. Existe relación significativa entre el poder y la productividad laboral de la empresa transporte Edimsa, Arequipa – 2023.

Tabla 20

Resultado de correlación entre el poder y la productividad laboral

		Productividad laboral
Poder	Correlación de Pearson	,483**
	Sig. (bilateral)	0.006
	N	31

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

En la tabla 20 se presenta los resultados de la prueba de hipótesis específica 1, en ella se observa se muestra un nivel de significancia de 0.006 lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se evidencia un coeficiente de correlación de 0.483 demostrando que la dimensión poder y la variable productividad laboral presentan una relación positiva débil de acuerdo con la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa.

Contraste de la hipótesis específica 2

H₀. No existe relación significativa entre el liderazgo y la productividad laboral de la empresa transporte Edimsa, Arequipa – 2023.

H₂. Existe relación significativa entre el liderazgo y la productividad laboral de la empresa transporte Edimsa, Arequipa – 2023.

Tabla 21

Resultado de correlación entre el liderazgo y la productividad laboral

		Productividad laboral
Liderazgo	Correlación de Pearson	,689**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	31

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

En la tabla 21 se presenta los resultados de la prueba de hipótesis específica 2, en ella se observa se muestra un nivel de significancia de 0.000 lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se evidencia un coeficiente de correlación de 0.689 demostrando que la dimensión liderazgo y la variable productividad laboral presentan una relación positiva media de acuerdo con la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa.

Contraste de la hipótesis específica 3

H₀. No existe relación significativa entre la motivación y la productividad laboral de la empresa transporte Edimsa, Arequipa – 2023.

H₃. Existe relación significativa entre la motivación y la productividad laboral de la empresa transporte Edimsa, Arequipa – 2023.

Tabla 22

Resultado de correlación entre la motivación y la productividad laboral

		Productividad laboral
Motivación	Correlación de Pearson	,699**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	31

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

En la tabla 22 se presenta los resultados de la prueba de hipótesis específica 3, en ella se observa se muestra un nivel de significancia de 0.000 lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se evidencia un coeficiente de correlación de 0.699 demostrando que la dimensión motivación y la variable productividad laboral presentan una relación positiva media de acuerdo con la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa.

Contraste de la hipótesis específica 4

H₀. No existe relación significativa entre el desarrollo de habilidades y la productividad laboral de la empresa transporte Edimsa, Arequipa – 2023.

H₄. Existe relación significativa entre el desarrollo de habilidades y la productividad laboral de la empresa transporte Edimsa, Arequipa – 2023.

Tabla 23

Resultado de correlación entre el desarrollo de habilidades y la productividad laboral

		Productividad laboral
Desarrollo de habilidades	Correlación de Pearson	,674**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	31

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

En la tabla 23 se presenta los resultados de la prueba de hipótesis específica 4, en ella se observa se muestra un nivel de significancia de 0.000 lo que permite

aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Por otro lado, se evidencia un coeficiente de correlación de 0.674 demostrando que la dimensión desarrollo de habilidades y la variable productividad laboral presentan una relación positiva media de acuerdo con la percepción que tienen los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa.

CAPÍTULO IV
DISCUSIÓN

En concordancia con la hipótesis general, la estadística arrojó como resultado un R de 0,757 con un nivel de significancia de 0,000; indicando que se presenta una correlación positiva considerable entre el empowerment y la productividad laboral. Dicho resultado se corrobora con el resultado obtenido por Muñoz (2022) en su investigación *Empowerment y productividad laboral en el ferrocarril central andino tramo Callao*, donde se identificó que el empowerment y la productividad se relacionan de manera directa y significativa con un resultado $Rho=,888$. Este resultado demuestra que existe correlación alta y directa entre ambas variables, dando a entender que el buen manejo del empowerment en la organización incrementa la productividad, esto significa que la capacidad de gestionar o el buen manejo de la organización a través del empowerment adecuadamente ayudara a mejorar e incrementar la productividad eficientemente, porque al compartir las tareas e información contribuye a mejorar el desempeño de cada colaborador. Esto se debe a que es una estrategia innovadora pero un poco riesgosa, ya que requiere mucha confianza y responsabilidad por parte de la alta dirección o rango.

En concordancia con la hipótesis específica 1, la estadística arrojó como resultado un R de 0,483 con un nivel de significancia de 0,006 indicando que se presenta una relación positiva débil entre el poder y la productividad laboral. Dicho resultado se contrasta con el obtenido por Leyva y Vilcas (2020) en su tesis *El empowerment y la productividad laboral de los colaboradores de la zona 1 de la CMAC Huancayo S. A. – 2020*, en la cual se obtuvo un resultado de $Rho 0,742$, con un nivel bueno de $sig.= 0,000$, Dicho resultado demuestra que el brindar poder y autonomía aumentará la productividad. Esto significa que el colaborador tendrá la facultad de tomar decisiones sobre la delegación de actividades y buscara oportunidades o manera de capacitar o ayudar al equipo este preparado para afrontar

las responsabilidades asignadas, puesto que esto ayudará a desarrollar las habilidades de manera disciplinada y den su mayor rendimiento.

En concordancia con la hipótesis específica 2, la estadística arrojó como resultado un R de 0,689 con un nivel de significancia de 0,000 indicando que se presenta una relación positiva media entre el liderazgo y la productividad laboral. Esto se corrobora con el resultado obtenido por Leyva y Vilcas (2020) en su tesis *El empowerment y la productividad laboral de los colaboradores de la zona 1 de la CMAC Huancayo S. A.*, donde se adquirió un resultado de Rho 0,592, con significancia de 0,000. Esto demuestra que el buen liderazgo en la empresa les genera confianza en ellos mismos, así mismo exista buena comunicación en el equipo aun estando bajo presión, lo cual genera el aumento del desempeño en el equipo de trabajo y mejora la productividad.

En concordancia con la hipótesis específica 3, la estadística arrojó como resultado un R de 0,699 con un nivel de significancia de 0,000 indicando que se presenta una relación positiva media entre la motivación y la productividad laboral. Dicho resultado se corrobora con el resultado obtenido por Muñoz (2022) en su investigación *Empowerment y productividad laboral en el ferrocarril central andino tramo Callao*, donde se obtuvo un resultado Rho de Spearman de 0,840 con un nivel de significancia de 0,000. Este resultado demuestra que la productividad se encuentra damnificado por la duración de descanso, por lo tanto, se incrementará el desarrollo de programas o proyectos motivacionales y de reconocimientos. Este resultado demuestra que la productividad se encuentra damnificado por la duración o tiempo de descanso, por lo que se incrementara el desarrollo de programas o proyectos motivacionales, relajantes y de reconocimiento mejorado el buen clima laboral esto

ayudara a que cada colaborador se sienta a gusto y menos estresado en la empresa, incrementando su rendimiento y desempeño significativamente.

En concordancia con la hipótesis específica 4, la estadística arrojó como resultado un R de 0,674 con un nivel de significancia de 0,000 indicando que se presenta una relación positiva media entre el desarrollo de habilidades y la productividad laboral. El resultado se contrasta con el obtenido por Leyva y Vilcas (2020) en su tesis *El empowerment y la productividad laboral de los colaboradores de la zona 1 de la CMAC Huancayo S. A. – 2020*, donde se obtuvo un resultado de Rho de 0,709 y un nivel de significancia de 0,000. Se demuestra que el desarrollo de habilidades genera en el colaborador nuevas competencias las cuales le permiten mejorar sus habilidades blandas y desempeño en el trabajo produciendo un incremento en la productividad. Entonces se puede señalar que las habilidades y productividad son dos variables que existen en diferentes organizaciones las cuales ayudan a gestionar diferentes áreas de una organización y siendo capaz de lograr los resultados propuestos por la empresa.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

Primero. Existe una correlación positiva considerable ($r=0,757$; $\text{sig.}=0,000$) entre el empowerment y la productividad laboral de los colaboradores en la empresa Transportes Edimsa, Arequipa - 2023. Por lo cual es rechazado la hipótesis nula y aceptada la alterna. De acuerdo con la estadística descriptiva consideran al empowerment el 41,9% en un nivel regular y el 29.0% en un nivel alto y nivel bajo. En caso de la variable productividad laboral, 41,9% en nivel regular y 29.0% en nivel alto y nivel bajo. Se concluye a través de los resultados hallados que con la implementación del empowerment bien empleado se obtiene una mejor productividad en la compañía.

Segundo. Existe una correlación positiva débil ($r=0,483$, $\text{Sig.}=0,006$) entre el poder y la productividad laboral de los colaboradores en la empresa Transportes Edimsa, Arequipa - 2023. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptada la alterna. De acuerdo con la estadística descriptiva consideran al poder un 38.7% en un nivel regular y en nivel bajo. Asimismo, el 22.6% lo consideran en un nivel alto. Para la variable productividad laboral el 41,9% lo consideran en un nivel regular y 29.0% lo consideran en un nivel alto y nivel bajo. Se concluye que al delegar poder a los colaboradores se le incentiva a la responsabilidad y motiva al colaborador a asumir decisiones de manera eficaz para la mejora de la productividad.

Tercero. Existe una correlación positiva media ($r=0,689$, $\text{sig.}= 0,000$) entre el liderazgo y la productividad laboral de los colaboradores en la empresa Transportes Edimsa, Arequipa-2023. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptada la alterna. De acuerdo con la estadística descriptiva consideran al liderazgo el 38.7% lo consideran en un nivel regular, el 29.3% en un nivel alto y el 32.2% en un nivel bajo. Para la variable productividad laboral el 41,9% lo consideran en un nivel regular y el 29.0% lo consideran en un nivel alto y nivel bajo. Se concluye que el liderazgo impulsa

a potenciar las destrezas de los colaboradores, brindando confianza, una comunicación transparente y clara al equipo de trabajo mejorando así el rendimiento de manera positiva a la productividad de la empresa.

Cuarto. Existe una correlación positiva media ($r=0,699$, $\text{sig.}= 0,000$) entre la motivación y la productividad laboral de los colaboradores en la empresa Transportes Edimsa, Arequipa-2023. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptada la alterna. De acuerdo con la estadística descriptiva consideran a la motivación el 38.7% en un nivel bajo, el 35.5% en un nivel regular y el 25.8% en un nivel alto. Para la variable productividad laboral el 41,9% lo consideran en un nivel regular y el 29% lo consideran en un nivel alto y nivel bajo. Se concluye que el motivar a los colaboradores, reconociendo su trabajo, ofreciendo beneficios e incentivarlos mejora la productividad.

Quinto. Existe una correlación positiva media ($r=0.674$, $\text{sig.}= 0,000$) entre la dimensión desarrollo de habilidades y la productividad laboral de los colaboradores en la empresa Transportes Edimsa, Arequipa - 2023. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptada la alterna. De acuerdo con la estadística descriptiva consideran el desarrollo de habilidades el 38.71% en nivel bajo, el 32.26% en un nivel regular y el 29.03% lo consideran en un nivel alto. Para la variable productividad laboral el 41,9% lo consideran en un nivel regular y el 29.0% lo consideran en nivel alto y nivel bajo. Se concluye que el colaborador, desarrollará competencias tanto profesional como personal, siendo capaz de lograr aumentar la productividad con éxito por medio de su buen rendimiento y habilidades.

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

En relación con la conclusión general, se recomienda a la empresa Transportes Edimsa, mejorar el empowerment como herramienta estratégica para todos sus colaboradores, de manera que refuerce el rendimiento en toda la organización, por ello se debe emplear y fomentar la participación de todos los miembros en conjunto para de esa manera mejorar la confianza entre ellos, brindar autoridad para realizar sus labores de forma autónoma e incentivar la toma de decisiones ante cualquier evento mediante simulacros para que los colaboradores se capaciten ante cualquier situación de emergencia que se les presente.

En relación con la conclusión específica 1, que relaciona el poder y la productividad laboral, se recomienda a la empresa Edimsa, implementar un programa de capacitación donde se les indiquen de manera clara y transparente a todos los colaboradores para que tengan conocimiento sobre los objetivos y funciones dentro de la empresa, programar reuniones en para supervisar el progreso continuo del colaborador con la finalidad que garantizar que estén haciendo las actividades de la manera adecuada, reconocer las fortalezas y debilidades del equipo de trabajo.

En relación con la conclusión específica 2, que relaciona el liderazgo y la productividad laboral, se recomienda a Edimsa, practicar e implementar la escucha activa y la comunicación asertiva para dar total libertad a que puedan expresarse, opinar y escuchar a los colaboradores sobre sus necesidades, fomentar la práctica del team building, en el cual consiste en mejorar el ambiente, integración, relación en el equipo de trabajo, mediante actividades recreativas y fomentar la práctica en cuanto a tomar decisiones para la solución de problemas que involucre a los trabajadores.

En relación con la conclusión específica 3, que relaciona la motivación con la productividad laboral, se recomienda valorar a los coladores con remuneraciones e incentivos, crear un ambiente de trabajo acogedor, tratar bien a los colaboradores,

aplaudir el mérito, logro y virtud de cada uno, también corregir de manera amable e incentivar a mejorar cuando cometen errores.

En relación con la conclusión específica 4, que relaciona el desarrollo de habilidades y la productividad laboral, se recomienda promover el desarrollo de habilidades blandas como capacidad de adaptación, buena comunicación entre compañeros, solución de problemas, brindar las herramientas al colaborador como una plataforma para su aprendizaje, el software que permita a los trabajadores ver su progreso, realizar feedback, para estar presente durante el proceso de desarrollo del trabajador utilizando la retroalimentación y realizar actividades que impulsen al desarrollo del equipo.

REFERENCIAS

- Ahumada, H., Cavallo, E., Navajas, F., & Espinal M. (2021, agosto). Crecimiento de la productividad a nivel sectorial y el camino a la recuperación de COVID – 19. *Blog BID*. <https://blogs.iadb.org/ideas-que-cuentan/es/crecimiento-de-la-productividad-a-nivel-sectorial-y-el-camino-a-la-recuperacion-de-la-covid-19/>
- Amezcuca, E., Pérez, V., & Quiroz, E. (2019). *El empowerment como estrategia de crecimiento del talento humano* [Tesis de Maestría, Universidad Veracruzana]. Repositorio De La Universidad Veracruzana. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2019/10/05CA201901.pdf>
- Carro, R., & González, D. (2012). *Productividad y competitividad*. La Referencia.
- Chávez, L. (2021). *El empowerment como herramienta administrativa para incrementar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Chiclayo S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8659>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional* (3ª ed.). McGraw-Hill.
- Comex Perú (2021). *Alojamiento y restaurantes; transporte; y manufactura entre los sectores con mayor urgencia de reactivación económica*. Comexperu - Sociedad de Comercio Exterior del Perú. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/alojamiento-y-restaurantes-transporte-y-manufactura-entre-los-sectores-con-mayor-urgencia-de-reactivacion-economica>
- Cruz, H. (2011, enero). *El poder en las organizaciones*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/el-poder-en-las-organizaciones/>
- Fernández, I. (2021). *El empowerment para mejorar la productividad en la empresa transportes angel divino S.A.C. Chiclayo 2021* [Tesis de pregrado, Universidad

Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán.
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/8884>

Fontenette, P. (2022). *Empowerment strategies for sustaining small business moving companies*. Waldern Univercity.

Fortia (2021, septiembre). *El paradigma del empowerment en un mundo post pandémico*. Fortia. <https://fortia.com.mx/tendencias-recursos-humanos/el-paradigma-del-empowerment-en-un-mundo-post-pandemico/>

Fresh Essays (2022, febrero). *Southwest Airline's Transparency and Empowerment Culture*. Fresh Essays. <https://samples.freshessays.com/southwest-airlines-transparency-and-empowerment-culture.html>

Gutiérrez, H. (2010) *Calidad total y productividad*. McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). McGraw-Hill.

Hernández, S., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7ª ed.). McGraw-Hill.

Huaranga, E., & Mercado, G. (2021). *Empowerment y engagement laboral en colaboradores de las empresas de transportes de la provincia de Tarma* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Centro del Perú]. Repositorio de la Universidad Nacional de Centro del Perú.
<http://hdl.handle.net/20.500.12894/7383>

Koontz, H., & Weihrich, H. (2008). *Administración, una perspectiva global y empresarial* (13ª ed.). McGraw-Hill.

Kopelman, R. (1988). *Administración de la productividad en las organizaciones*. McGraw-Hill.

- Leyva, L., & Vilcas, K. (2020). *El empowerment y la productividad laboral de los colaboradores de la zona 1 de la CMAC Huancayo S.A. - 2020* [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio de la Universidad Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10066>
- Master MBA (2021, noviembre). *¿Qué es el empowerment y cómo ayuda a las empresas?* Master Sevilla.com. <https://www.master-sevilla.com/empresas/que-es-empowerment/>
- Muñoz, H. (2022). *Empowerment y productividad laboral en el ferrocarril central andino tramo Callao - Cerro de pasco, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81103/Mu%c3%b1oz_CHA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Navarro, E. (2003, noviembre). *Beneficios del empowerment*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/beneficios-empowerment/>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Ortega, C. (2017). *Desarrollo de habilidades blandas desde temprana edad*. Artes gráficas Senefelder.
- Perret, R., & Vinasco, Z. (2016). *El secreto de la motivación* (2ª ed.). Morata.
- Prokopenko, J. (1989). *La gestión de productividad*. Management.
- Render, B., & Heizer, J. (2014). *Administración de operaciones* (9ª ed.). Pearson.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12ª ed.). Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013) *Comportamiento organizacional* (15ª ed.). Pearson
- Rodríguez, A., Segura, X., Elzondo, M., Moreno, R., & Montalvo, J. (2020). Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar

- la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México.
Revista Espacios, 41(43), 1-16.
<https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.revistaespacios.com/a20v41n43/a20v41n43p05.pdf>
- Rosada, S., & Ubaidillah, H. (2021). The effect of work experience and job training on employee productivity with motivation as an intervening variable at PT. Pratama Putra Transportation. *Revista Espacios*, 41(45), 53–68.
<http://dx.doi.org/10.48082/espacios-a20v41n43p05>
- Scott, C., & Jaffe, D. (1995). *Empowerment, cómo otorgar poder y autoridad a su grupo de trabajo*. SECAP.
- Sisternas, P. (2023, marzo). Importancia del empowerment en la gestión empresarial. *Emprendepyme*. <https://emprendepyme.net/importancia-del-empowerment-en-la-gestion-empresarial.html>
- Trino, L. (2021, diciembre). *Motivar a los trabajadores en 2022 será todo un desafío*. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/motivar-los-trabajadores-en-2022-ser%C3%A1-todo-un-desaf%C3%ADo-trino-lopera>
- Universidad Católica San Antonio de Murcia (2022, mayo). *Descubre qué es big data analytics y por qué 2022 es el año para estudiarlo*. UCAM. <https://www.ucam.edu/executiveonline/blog/descubre-que-es-big-data-analytics-y-por-que-2022-es-el-ano-para-estudiarlo/>
- Widyawati, N., Dwi P., Mutmainah, S., & Suyono, J., (2021). The determinant factors of work productivity at port operating company: work conflict, work stress and leadership. *IJEED*, 4(3), 382-389. <http://dx.doi.org/10.29138/ijeed.v4i3.1372>
- Wilson, T. (2004). *Manual del empowerment*. Cómo conseguir lo mejor de sus colaboradores. Ediciones Gestión.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Empowerment y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa transportes Edimsa, Arequipa – 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el empowerment y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa, Arequipa - 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre el poder y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa, Arequipa - 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y</p>	<p>Objetivo general Identificar la relación entre el empowerment y la productividad laboral de los colaboradores en la empresa de transportes Edimsa, Arequipa – 2023.</p> <p>Objetivos específicos Identificar la relación entre el poder y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Edimsa, Arequipa – 2023.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre el empowerment y la productividad de los colaboradores en la empresa de transportes Edimsa, Arequipa - 2023.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre el poder y la productividad de los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa, Arequipa - 2023.</p> <p>Existe relación entre liderazgo y la productividad de los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa, Arequipa - 2023.</p>	Variable 1: Empowerment		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
			Poder	- Delegación de autoridad - Libertad - Toma de decisiones	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Liderazgo	- Trabajo en equipo - Comunicación - Orientación	
			Motivación	- Incentivos - Reconocimiento	
			Desarrollo de habilidades	- Retroalimentación - Comunicación efectiva	
Dimensiones	Indicadores	Escala de medición			

<p>la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa, Arequipa - 2023? ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa, Arequipa - 2023? ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo de habilidades y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa, Arequipa - 2023?</p>	<p>Identificar la relación entre el liderazgo y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Edimsa, Arequipa – 2023. Identificar la relación entre la motivación y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Edimsa, Arequipa – 2023. Identificar la relación entre el desarrollo de habilidades y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Edimsa, Arequipa – 2023.</p>	<p>Existe relación entre la motivación y la productividad de los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa, Arequipa - 2023. Existe relación entre el desarrollo de habilidades y la productividad de los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa, Arequipa - 2023.</p>	<p>Eficiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Optimización de los recursos - Calidad del servicio o producto - Mejora de procesos - Uso de tiempos 	<p>1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre</p>
<p>Eficacia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Resultado obtenido - Grado de cumplimiento del desempeño laboral 				
<p>Efectividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de cumplimiento de metas - Satisfacción del cliente Condición del manejo del tiempo 				
<p>Condiciones laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Clima laboral o condiciones ambientales de trabajo - Relaciones sociales en el trabajo 				

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Instrumentos	Estadísticos utilizados
<p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: Correlacional</p> <p>Método: Hipotético-Deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>Población: 31 colaboradores que pertenecen a la empresa de Transportes Edimsa.</p> <p>Muestra: No considera una muestra.</p>	<p>Cuestionario de empowerment</p> <p>Cuestionario de productividad laboral</p>	<p>Estadísticos descriptivos Tablas y gráficos estadísticos</p> <p>Medidas de dispersión: Desviación estándar</p> <p>Estadísticos inferenciales R de Pearson</p>

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE EMPOWERMENT

Estimado(a) colaborador, el presente tiene por finalidad identificar el estado actual del Empowerment en la empresa transportes Edimsa. Es importante precisar que los resultados serán utilizados con fines académicos. Se pide su colaboración para responder todas las preguntas formuladas, mediante la siguiente escala:

1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
------------	-----------------	--------------	-------------------	--------------

N.º	Ítems	Escala de Medición				
		1	2	3	4	5
1	En la empresa los colaboradores reciben órdenes para la realización de alguna actividad.	1	2	3	4	5
2	La empresa te ha brindado poder para que realices actividades por usted mismo.	1	2	3	4	5
3	Considera usted que la empresa debe brindarte más autoridad para realizar actividades autónomamente.	1	2	3	4	5
4	Considera usted que tiene plena libertad para poder realizar sus labores dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
5	Tienes libertad para realizar un sindicato.	1	2	3	4	5
6	Considera usted que tiene libertad de elegir un método de trabajo que se adecue a tus habilidades.	1	2	3	4	5
7	La empresa te brinda la oportunidad de tomar tus propias decisiones.	1	2	3	4	5
8	La empresa debe tomar en cuenta tus decisiones.	1	2	3	4	5
9	En caso de una emergencia usted toma decisiones por su propia cuenta para solucionarlo inmediatamente.	1	2	3	4	5
10	Considera usted que su rol en el equipo es importante para la empresa.	1	2	3	4	5
11	En el equipo de trabajo hay confianza y respeto entre los colaboradores.	1	2	3	4	5
12	Los miembros del equipo tienen clara sus responsabilidades dentro de la empresa.	1	2	3	4	5

13	Dentro de la empresa existe buena comunicación.	1	2	3	4	5
14	Dentro de la empresa escucha y/o toma en cuenta las opiniones y recomendaciones de los colaboradores.	1	2	3	4	5
15	Dentro de la empresa existe confianza entre los colaboradores y el jefe para solucionar algún problema de trabajo.	1	2	3	4	5
16	La empresa orienta o guía en las oportunidades de desarrollo profesional.	1	2	3	4	5
17	Usted guía a su equipo de trabajo y personal nuevo brindando información necesaria y solución ante algún problema.	1	2	3	4	5
18	Usted orienta e interactúa con los clientes a la hora de brindar sus servicios.	1	2	3	4	5
19	La empresa te da incentivos por tu desempeño en el trabajo.	1	2	3	4	5
20	La empresa te valora como miembro de equipo.	1	2	3	4	5
21	La empresa debe dar incentivos al cumplir las metas propuestas.	1	2	3	4	5
22	La empresa reconoce el esfuerzo o las metas alcanzadas de los colaboradores.	1	2	3	4	5
23	Considera usted que es importante ser reconocido por cada logro o meta que cumple por la empresa.	1	2	3	4	5
24	Considera usted que el salario que recibe es el adecuado según el cargo que realiza.	1	2	3	4	5
25	La empresa brinda retroalimentación a los colaboradores para un mejor desempeño.	1	2	3	4	5
26	La empresa realiza encuesta de feedback a los colaboradores.	1	2	3	4	5
27	La empresa debe hacer un seguimiento y capacitar del desempeño de los colaboradores.	1	2	3	4	5
28	En la empresa hay un buen trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
29	Existe buena comunicación entre mis compañeros de trabajo y mi persona.	1	2	3	4	5
30	Actúas como mediador ante cualquier problema que se presente en el equipo del trabajo.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

Estimado (a) colaborador, el presente tiene por finalidad evaluar la productividad en cuanto a la realización de su trabajo en la empresa transportes Es importante precisar que los resultados serán utilizados con fines académicos. Se pide su colaboración para responder todas las preguntas formuladas, mediante la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N.º	Ítems	Escala de Medición				
1	Usa racionalmente los recursos que se le entrega para realizar el trabajo.	1	2	3	4	5
2	Considera usted que los recursos que tiene la empresa son aprovechados adecuadamente.	1	2	3	4	5
3	Los recursos que se les brinda a los colaboradores es lo suficientemente adecuado para el cumplimiento de las actividades asignadas.	1	2	3	4	5
4	Considera usted que el uso de uniforme y equipos de trabajo son los adecuados para una buena calidad de servicio.	1	2	3	4	5
5	La empresa brinda el vehículo en buen estado.	1	2	3	4	5
6	La empresa cumple con sus horarios de salidas.	1	2	3	4	5
7	Considera usted que la empresa invierte en tecnología para mejorar la productividad de los colaboradores.	1	2	3	4	5
8	Los colaboradores o equipo de trabajo le brindan ayuda o apoyo para el cumplimiento de las metas establecidas.	1	2	3	4	5
9	Considera usted que la empresa debe renovar los vehículos.	1	2	3	4	5
10	Usualmente usted mide el tiempo al realizar una actividad.	1	2	3	4	5
11	Cumple a tiempo con las actividades que se le encarga durante la jornada laboral.	1	2	3	4	5
12	Cumple con los horarios establecidos tanto de salida como de llegada.	1	2	3	4	5
13	La empresa usualmente le brinda indicaciones sobre el cuidado y mantenimiento de la maquinaria.	1	2	3	4	5

14	La empresa les brinda un cronograma de las actividades a realizar.	1	2	3	4	5
15	Planifica su tiempo para el transcurso del viaje.	1	2	3	4	5
16	Considera usted que la empresa está satisfecha con los resultados obtenidos en su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
17	Considera usted que el servicio brindado pueda ser recomendado por su calidad.	1	2	3	4	5
18	Asume con responsabilidad ante alguna emergencia que se le presente.	1	2	3	4	5
19	Considera usted que el trabajo que realiza dentro de la empresa brinda resultados favorables.	1	2	3	4	5
20	Considera usted que cumple con la misión y visión de la empresa.	1	2	3	4	5
21	Considera usted que su desempeño es importante para la empresa.	1	2	3	4	5
22	Cumple con la calidad y el buen servicio.	1	2	3	4	5
23	Cumple con el tiempo establecido de las metas de la empresa.	1	2	3	4	5
24	Considera usted que en los últimos años se ha cumplido con el aumento de las ventas en la empresa.	1	2	3	4	5
25	Considera usted que el servicio que brinda supera las expectativas del cliente.	1	2	3	4	5
26	Considera usted que el servicio que brinda en su turno es el adecuado.	1	2	3	4	5
27	Considera usted que el tiempo de utilización que asigna la empresa de las maquinarias y procesos diarios son los adecuados para el logro de las labores.	1	2	3	4	5
28	Considera usted que el tiempo de entrada, descanso y salida son los adecuados.	1	2	3	4	5
29	Dentro de la empresa el clima de trabajo es agradable.	1	2	3	4	5
30	Dentro de la empresa, te sientes seguro y motivado en el ambiente de trabajo.	1	2	3	4	5
31	Mantiene una buena relación interpersonal con su equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
32	Apoya a su compañero cuando tiene una duda y no puede resolver un problema.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de juicio de expertos

Validación del instrumento: EMPOWERMENT

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mario Edgart Chura Alegre

DNI: 43486931

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [X]

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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.

Validación del instrumento: PRODUCTIVIDAD LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mario Edgart Chura Alegre

DNI: 43486931

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [x]

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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.

Validación del instrumento: Empowerment

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.: Mg. Retamozo Riojas

Danny

DNI: 03695192

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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.

Validación del instrumento:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.: Mg. Retamozo Riojas

Danny DNI: 03695192

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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.

Validación del instrumento: Productividad laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.: Dr. William Héctor
Burgos Torres**

DNI: 07472876

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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.

Validación del instrumento:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.: Dr. William Héctor
Burgos DNI: 07472876**

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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 4. Índice de coincidencias

ANA ROSA CHURA LUQUE GRETHEL MARITZA GUERREROS ANAMPA
TESIS PARA REPOSITORIO _ANA CHURA LUQUE Y GRETHEL GUERREROS ANAMPA.pdf

Similitud 13% Marcas de alerta Escritura con IA --%

EMPRESAS

TESIS

EMPOWERMENT Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES EDIMSA, AREQUIPA - 2023

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORAS

ANA ROSA CHURA LUQUE
ORCID: 0000-0002-5185-0529

GRETHEL MARITZA GUERREROS ANAMPA

Página 1 de 98 22203 palabras 128%

13% Similitud General Filtros

72 Exclusiones →

Fuentes

Mostrar las fuentes solapadas ⓘ

1 Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	9%
	106 text blocks 1388 palabras coincidentes	
2 Internet	hdl.handle.net	2%
	19 text blocks 242 palabras coincidentes	

Anexo 5. Documento de consentimiento informado



Arequipa, 10 de Octubre del 2022.

Señores:

UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU

Presente.

Ref.: Tesis de empowerment y productividad de los colaboradores de la empresa Transportes Edimsa, Arequipa-2020.

De nuestra consideración:

Por medio de la presente hago constatar que se ha otorgado el permiso a las estudiantes Ana Rosa Chura Luque identificada con DNI N° 75067242y Gretel Maritza Guerrero Anampa identificada con DNI N° 75784889 realizar la investigación de la tesis "EMPOWERMENT Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES EDIMSA, AREQUIPA-2022."

Por tal motivo, también se autoriza desarrollar la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores que pertenecen y se encuentran actualmente laborando en la empresa, desempeñando las funciones de conductores, supervisores, encargados de agencia, limpieza y administración.

Las estudiantes contaron con los elementos necesarios para analizar la muestra poblacional, identificación del problema, circunstancias, identificación de factores y aplicaciones necesarias para el desarrollo de la investigación.

Sin otro particular, me despido.


JUAN DANTE ANAMPA MITMA
GERENTE GENERAL
TRANSPORTES EDIMSA S.A.C

TELF.: 054-663678
RPC: 982 001 441
 999 160 607

AV. EMANCIPACION S/N CHALA - CARAVELI - AREQUIPA

E-mail: edimsa_sac@hotmail.com

 /EDIMSA SAC

Anexo 7. Plan de acción

Plan de acción para mejorar el empowerment en la productividad laboral para la empresa de transportes Edimsa, Arequipa - 2023

7.1 Presentación

El siguiente plan de acción para mejorar el empowerment en la productividad laboral para la empresa de transportes Edimsa, por lo tanto, este, será de apoyo y contribución para que la empresa posea un excelente desempeño en sus colaboradores y pueda ofrecer un excelente servicio y apoyo a los clientes al adquirir de nuestros servicios.

La finalidad de este plan de acción es el análisis continuo de la empresa basado en las estrategias que se plantaron en las recomendaciones, así mismo identificar las debilidades y fortalezas para emplear las nuevas estrategias y recursos de la empresa

Al llevar a cabo el plan de acción la empresa Transportes Edimsa va a mejorar respecto a la eficiencia en servicio brindado antes, durante y después, a toma de decisiones ante situaciones de emergencia, la mala gestión interna, el clima laboral, y entre otras. ofreciendo una renovada y un excelente servicio a los clientes.

Como conclusión, se identificó que la empresa a pesar de que cuenta con una estructura organizacional con los cargos y funciones que cada uno de los colaboradores desempeña, el mal manejo, la poca iniciativa y la falta de delegación, la falta de toma de decisiones ante situaciones de emergencia es nula, ya que no cuenta con personal capacitado en se encargue de retroalimentar sobre ciertas actividades a los nuevos colaboradores, la empresa no practica adecuadamente el reconocimiento hacia sus colaboradores, entre otros, por lo cual no permite desarrollar ciertas habilidades que cada uno de ellos posee, porque si aplica el plan

de acción para mejorar el empowerment en la productividad laboral, este aumentaría y mejoraría de manera eficiente los procesos de sus actividades, también los colaboradores sentirán que son parte de la empresa dando su compromiso, confianza, más iniciativa sin miedo y logrando sus objetivos con un buen clima y condiciones laborales.

La empresa Transportes Edimsa al ser una pequeña y con poca experiencia administrativa, no contaba con misión y visión, por lo cual realizamos la propuesta de ello.

7.2. Misión

Brindar una buena calidad de servicio de transporte siendo efectivos y brindando seguridad a nuestros clientes en cada viaje.

7.3. Visión

Ser una empresa reconocida a nivel regional y en el país, mediante el buen servicio a nuestros clientes.

7.4. Valores

- Seguridad. Transportes Edimsa no solo te brinda las medidas completas de seguridad y prevención antes, durante y después del viaje, si no también salvaguarda tus datos personales, dándote la confianza.
- Calidad. Transportes Edimsa ofrece la mejor experiencia antes, durante y después del envío de las encomiendas, en perfectas condiciones.
- Amabilidad. Transportes Edimsa te brinda una experiencia única dado a que nuestro equipo de trabajo te da el apoyo necesario al momento que requieran nuestro servicio.
- Limpieza. Transportes Edimsa te brinda una excelente calidad de servicio al momento del viaje y envío de las encomiendas protegiendo tu bioseguridad

con buenos y aptos espacios, libre de obstáculos en el camino, adecuada desinfección de los buses, orden de los productos o encomiendas, etc.

- Responsabilidad. Transportes Edimsa se hace cargo de que tu producto, encomiendas y equipajes lleguen en buen estado al momento de adquirir el servicio, así garantizado y salvaguardando tu seguridad y confianza.
- Puntualidad. Transportes Edimsa le brinda de manera oportuna y a tiempo el envío de encomiendas, y viajes, en caso de que se presente un problema la empresa se encarga de informar a todos sus clientes la situación del caso.
- Honestidad. Transportes Edimsa se caracteriza por mantener la justicia y honradez en sus colaboradores lo cual genera confianza en los clientes.
- Trabajo en equipo. En transportes Edimsa contamos con un equipo el cual trabaja de manera comprometida para obtener metas en común y apoyándose continuamente entre compañeros.

7.5. Análisis FODA

MATRIZ FODA	FORTALEZA	DEBILIDADES
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demanda de turismo - Nuevas actividades comerciales - Contratos de traslado de personal con empresas mineras - Ampliación de rutas 	<p>ESTRATEGIA (FO)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ofrece un servicio de calidad - Beneficiar el posicionamiento en el aumento gracias al turismo - Fortalece el crecimiento de la empresa gracias a experiencia. 	<p>ESTRATEGIA (DO)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poner en marcha programas que incentiven la integración del personal.
<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crisis económica y política - Ingreso de una nueva empresa de transporte - Presencia de desastres naturales. 	<p>ESTRATEGIA (FA)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar un plan de prevención contra situaciones de emergencias. 	<p>ESTRATEGIA (DA)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento e implementó correcto a las movilidades para situaciones de emergencia.

Plan de acción para mejorar el empowerment en la productividad laboral para la empresa de transportes Edimsa, Arequipa - 2023

Acción	Que	Como	Con que	Cuando	Quien	Cuanto
Acción 1 Programar capacitaciones	Se le dará la función al administrador para desarrollar diferentes capacitaciones en la empresa.	Se elaborará un cronograma semanal para cada tema que se tocará	Recursos y talento humano	Diciembre 2023	El gerente general delega la función al administrador	S/1000 extra a su sueldo actual
Acción 2. Programar las supervisiones	Planificar la supervisión sobre el manejo de cada área, información sobre la cultura y objetivos de la empresa	Mediante el cronograma la acción 2 se desarrollará mensualmente	Recursos y talento humano	Diciembre 2023	Actividades a cargo de la administradora	Se hará cargo la administradora
Acción 3 Fomentar la práctica de team building	Se realizará actividades recreativas para fomentar la integración y relación en el equipo de trabajo	Consiste en practicar la toma de decisiones para la solución de problemas	Recursos y talento humano	Diciembre 2023	Actividades a cargo de la administradora	Se hará cargo la administradora y S/1000 para viáticos
Acción 4 Programación de reunión sobre motivación	Brindar información sobre la motivación y cómo se va a desempeñar en la empresa	Identificar qué colaboradores fueron desarrollando activamente su desempeño y productividad de acuerdo con las capacitaciones	Recursos y talento humano	Diciembre 2023	Actividades a cargo de la administradora	Se hará cargo la administradora

Acción 5 Programa para promover el desarrollo de habilidades	Se realizará una breve charla sobre las habilidades, comunicación y solución de problemas.	Realizar el feedback para analizar e impulsar las habilidades y actitudes del colaborador a lo largo de la capacitación	Recursos y talento humano	Diciembre 2023	Actividades a cargo de la administradora	Se hará cargo la administradora
TOTAL						S/2,000.00