

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO

ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TRABAJO DIRIGIDO

Propuesta de Herramienta del Empowerment para mejorar el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la empresa CACM-Informática de la ciudad Cobija.

Postulante : Gisela Mora Lobo

Tutor : Lic. Francisco Divico Oliveira

Cobija - Pando - Bolivia

2024

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado principalmente a Dios por haberme dado la vida, salud y fuerza para seguir adelante con mis propósitos, por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Miguel Angel Mora y Dagner Lobo por ser el pilar más importante de mi vida, su amor y buenos valores han sido esencial para trazar mi camino y alcanzar mis metas propuestas, por brindarme su apoyo incondicional, Su sacrificio, dedicación y amor son el cimiento sobre el cual he construido cada faceta de este trabajo de Graduación. porque fueron mi impulso y motivación para cumplir este gran sueño de convertirme en una profesional.

A mi hermana Paola Mora Lobo por ser mi fuente de inspiración en todo momento tu aliento constante ha sido mi motivación para superar cualquier obstáculo.

A mis 9 amados hermanos(a) quienes han sido la fuente constante de apoyo moral y amor a lo largo de mi travesía académica.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, quiero expresar mi gratitud a mi Dios todo poderoso por ser la fortaleza de mi vida, porque sin el nada de esto seria posible.

A mi padre Miguel Angel Mora por el ejemplo de perseverancia y constancia que lo caracteriza y los valores que me ha inculcado siempre han sido esencial para culminar mi carrera universitaria.

A mi madre Dagner lobo por ser el motor de mi vida por apoyarme en todo momento, por sus consejos sus valores, por la motivación constantes que me brinda ha permitido ser una persona de bien, pero sobre todo por su amor incondicional.

A mis hermanos(a) por siempre creer en mi por su apoyo moral, que con sus concejos me han ayudado afrontar los retos que se me han presentados.

Agradezco de antemano a la Empresa CACM-INFORMATICA a cargo del señor Cesar Alexander Cartagena Mendoza por permitir que se desarrolle mi trabajo de grado en su entidad y a los colaboradores que amablemente respondieron a la entrevista realizada, para el desarrollo de mi trabajo dirigido.

Agradezco a mi superior casa de estudio a mi Universidad amazónica de Pando la cual me abrió sus puertas para formarme profesionalmente.

Con amor y gratitud Gisela Mora Lobo.

RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo dirigido tiene como objeto de estudio la implementación del Empowerment como herramienta estratégica para optimizar el rendimiento laboral en la empresa CACM-Informática. La investigación se enfoca en identificar tipos de Empowerment y elementos clave que influyen positivamente el desempeño de los colaboradores. La metodología fue cualitativa y empleó entrevistas, observación participante y análisis documental.

La empresa, fundada en 2018, se ha destacado en el sector de tecnologías de la información y comunicación en el departamento de Pando. La investigación responde a la necesidad de fortalecer la gestión de recursos humanos y fomentar una cultura organizacional progresiva en un entorno empresarial en constante evolución.

La aplicación del Empowerment se llevará a cabo mediante un plan piloto gradual, con un seguimiento detallado de resultados, centrándose en áreas clave de la empresa. Se busca no solo aumentar la eficiencia operativa sino también fomentar un ambiente de trabajo positivo y cohesión entre los equipos.

Este estudio contribuye al desarrollo académico y profesional al integrar la teoría de Empowerment con la realidad empresarial, proporcionando un marco estratégico aplicable a otras organizaciones que buscan potenciar el compromiso y la productividad de su fuerza laboral.

Palabras claves:

Empowerment, rendimiento laboral y tecnologías de la información.

ABSTRACT

This directed work has as its object of study the implementation of Empowerment as a strategic tool to optimize work performance in the CACM-Informática company. The research focuses on identifying types of Empowerment and key elements that positively influence the performance of employees. The methodology was qualitative and used interviews, participant observation and documentary analysis.

The company, founded in 2018, has stood out in the information and communication technologies sector in the department of Pando. The research responds to the need to strengthen human resource management and promote a progressive organizational culture in a constantly evolving business environment.

The application of Empowerment will be carried out through a gradual pilot plan, with detailed monitoring of results, focusing on key areas of the company. The aim is not only to increase operational efficiency but also to promote a positive work environment and cohesion between teams.

This study contributes to academic and professional development by integrating Empowerment theory with business reality, providing a strategic framework applicable to other organizations seeking to enhance the commitment and productivity of their workforce.

Keywords:

Empowerment, job performance and information technologies.

Índice

INTRODUCCIÓN	1
1. ANTECEDENTES	2
1.1. Nombre de la Institución.	3
1.2. Principal Ejecutivo de la Institución.	3
1.3. Dirección de la Institución.	4
1.4. Nombre del proyecto, programa o actividad.	4
1.5. Actividad que realiza la institución	5
1.6. Importancia social de la institución.	7
1.7. Nombre del profesional a cargo del proyecto, programa o actividad.	7
1.8. Tiempo estimado de duración del trabajo dirigido.	8
2. JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO	9
2.1. Descripción del Problema	10
2.2. Formulación del Problema	11
2.3. Justificación del problema	11
3. OBJETIVOS	12
3.1. Objetivo General	12
3.2. Objetivos Específicos	12
4. ALCANCE DEL TRABAJO	13
4.1. Alcance Temporal	13
4.2. Alcance Académico	13
4.3. Alcance Social	14
5. RESULTADOS PREVISTOS	15
6. MARCO CONCEPTUAL	16
6.1. Rendimiento laboral	16
6.2. Herramienta	16
6.3. Empowerment	16
6.4. Propuesta	17

6.5. Rendimiento	17
6.6. Laboral	17
6.7. Colaboradores	17
6.8. Empresa	18
6.9. Optimizar	18
7. METODOLOGÍA	19
7.1. Método	19
7.2. Tipo de Investigación	19
7.3. Enfoque de Investigación	19
7.4. Población y Muestra	19
7.4.1. Población	19
7.4.2. Muestra	19
7.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	20
8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES A DESARROLLARSE EN EL TRABAJO DIRIGIDO	21
9. DIAGNÓSTICO O SITUACIONAL INICIAL DE LA INSTITUCIÓN	22
9.1. Generalidades	22
9.2. Misión	23
9.3. Visión	23
9.4. Objetivo	23
9.5. Organigrama	24
9.6. Unidades o Áreas	24
10. PROPUESTA CENTRAL	25
10.1. Realizar el Diagnóstico situacional en la empresa CACM- Informática.	26
10.1.1. Matriz FODA	26
10.1.2. Conclusión de las entrevistas	29
10.2. Identificar los tipos de Empowerment y los elementos que optimizan el rendimiento laboral.	31
10.2.1. Empoderamiento Individuo	32

10.2.2. Empoderamiento de Equipos	32
10.2.3. Empoderamiento Organizacional	32
10.2.4. Empoderamiento de Desarrollo	33
10.2.5. Empoderamiento Informativo	33
10.2.6. Empoderamiento Motivacional	33
10.2.7. Conclusión de la herramienta	36
10.3. Demostrar el modelo de Empowerment que permitirá optimizar el rendimiento laboral de los Colaboradores en la empresa CACM- Informática.	37
10.3.1. Plan piloto para la empresa CACM-Informática	37
10.3.2. Impacto Global con Empoderamiento	41
10.3.3. Conclusión del cuadro comparativo	43
10.3.4. Modelo de Empowerment en la empresa CACM-Informática	43
10.3.5. Conclusión del flujograma	46
11. EVALUACIÓN Y RESULTADOS	48
11.1. Evaluación	48
11.2. Resultados	48
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
12.1. Conclusiones	53
12.2. Recomendaciones	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56

Índice de tablas

Tabla 1. Cronograma de actividades	21
Tabla 2. Preguntas, guía de entrevista realizada al gerente propietario y colaboradores	27
Tabla 3. Tipo de empoderamiento y Beneficios para CACM-Informática	34
Tabla 4. Cuadro comparativo	42

Índice de figuras

Figura 1. Vista satelital de la ubicación de la empresa CACM-Informatica	4
Figura 2. Organigrama de la Empresa CACM-Informatica	24
Figura 3. Matriz FODA de la Empresa CACM-Informatica	27
Figura 4. Plan piloto para la Empresa CACM-Informatica	38
Figura 5. Flujograma	44
Figura 6. Procesos administrativos	50
Figura 7. Frontis de la Empresa CACM-Informatica	66
Figura 8. Tecnico em seguridad electronica FTTH CACM-Informatica	67
Figura 9. Tecnico em FTTH Empresa CACM-Informatica	68
Figura 10. Tecnico auxiliar de la Empresa CACM-Informatica	69
Figura 11. Interior de la empresa CACM-Informatica	70
Figura 12. Secretaria de la Empresa CACM-Informatica	70
Figura 13. Gerente de la Empresa CACM-Informatica	71
Figura 14. Pasante de la Empresa CACM-Informatica	71
Figura 15. Entrevistas en la empresa.	72

INTRODUCCIÓN

En el mundo empresarial contemporáneo, la optimización del rendimiento laboral se ha convertido en una prioridad estratégica para asegurar la competitividad y el éxito sostenido de las organizaciones. Este proyecto se centra en la propuesta de una herramienta de Empowerment como medio para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores en la empresa CACM-Informática, ubicada en la ciudad de Cobija.

La relevancia de abordar esta temática radica en las dificultades específicas experimentadas por los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones en las diversas unidades de trabajo de la empresa. La metodología empleada en esta investigación fue de tipo descriptivo, con un enfoque cualitativo.

El problema de investigación se estructuró en torno a la siguiente pregunta científica: ¿Cuáles serían los mecanismos mediante los cuales la implementación de Empowerment podría generar una mejora sustancial en el rendimiento laboral de los colaboradores en la entidad CACM-Informática ubicada en la Ciudad de Cobija? Esta interrogante sirvió como guía para la información detallada de los procesos y factores involucrados en la relación entre Empowerment y el rendimiento laboral, contribuyendo así a la generación de conocimiento valioso en el ámbito organizacional.

Durante el proceso de diagnóstico situacional, se logró obtener una visión integral de la situación actual de CACM-Informática. Asimismo, la identificación de los tipos de Empowerment y los elementos asociados se llevó a cabo mediante una exhaustiva revisión teórica y la aplicación de herramientas de investigación. Finalmente, la fase final se centró en la demostración práctica del modelo de Empoderamiento. Se diseñó e implementó un plan piloto en una sección específica de la empresa, siguiendo un enfoque gradual. Los resultados obtenidos a lo largo de esta implementación reflejan mejoras significativas en la motivación, la productividad y la satisfacción del personal.

1. ANTECEDENTES

En el entorno empresarial dinámico y competitivo actual, optimizar el desempeño laboral se ha convertido en una prioridad estratégica para garantizar la eficiencia y la sostenibilidad. En este marco, esta investigación surge como respuesta a la necesidad imperante de identificar herramientas efectivas que promuevan el desarrollo integral de los empleados y así mejorar el desempeño general de la organización. La elección del empoderamiento como herramienta estratégica se basa en su probada capacidad para promover la autonomía, la motivación y la participación activa de los empleados en los procesos de toma de decisiones. La literatura respalda la eficacia del empoderamiento al resaltar su impacto positivo en la satisfacción laboral, la productividad y la retención del talento. En este sentido, su implementación se presenta no sólo como una opción estratégica, sino como un imperativo para adaptarse a las necesidades cambiantes del entorno empresarial. La decisión concreta de aplicar la habilitación en la empresa CACM-Informática se justifica por la relevancia y posición destacada que ocupa la empresa en el campo de las tecnologías de la información y las comunicaciones. El constante crecimiento y desarrollo de CACM-Informática requiere una fuerza laboral altamente comprometida y adaptable, en la que el empoderamiento puede jugar un papel crucial. Como estudiante de administración de empresas de la Universidad Amazónica de Pando, el aporte al CACM-Informática se percibe como una oportunidad única para aplicar y consolidar los conocimientos adquiridos durante la formación académica. El ejercicio de integrar teoría y práctica en un entorno empresarial del mundo real se presenta como una experiencia enriquecedora que no sólo amplía mi comprensión de los conceptos aprendidos, sino que también me permite influir y crear cambios significativos dentro de la organización. Por lo tanto, este trabajo específico se considera un puente estratégico entre la teoría académica y la aplicación práctica en un contexto corporativo específico. A través de la investigación y aplicación del empoderamiento, pretendemos no solo mejorar el desempeño laboral en CACM-Informática, sino también sentar las bases para una gestión de recursos humanos más efectiva y una cultura organizacional sólida y progresista. En definitiva, este trabajo es coherente con el compromiso de formar profesionales cualificados para afrontar los retos del mundo empresarial actual y contribuir al desarrollo sostenible de las organizaciones.

1.1. Nombre de la Institución.

Empresa CACM-Informatica del Departamento Pando.

1.2. Principal Ejecutivo de la Institución.

La empresa CACM-Informática, bajo el liderazgo del Sr. César Alexander Cartagena Mendoza como gerente propietario, juega un papel fundamental en la gestión y dirección estratégica de la organización. Como ejecutivo líder de la compañía, el Sr. Cartagena Mendoza asume responsabilidades ejecutivas clave que incluyen la toma de decisiones estratégicas, la planificación y control de operaciones, y la formulación e implementación de políticas comerciales.

Su función implica liderar y guiar equipos multifuncionales, asegurando que los objetivos organizacionales estén alineados con las tendencias del mercado y los requisitos tecnológicos emergentes en el sector de TI. Además, como Gerente-Propietario el Sr. Cartagena Mendoza adopta un enfoque proactivo para mitigar el riesgo, promover la innovación y mantener la competitividad de la empresa en un entorno empresarial dinámico.

Su liderazgo visionario contribuye a los objetivos de largo plazo de CACM-Informática, posicionándolo como un actor líder en el campo de las tecnologías de la información y los servicios informáticos en la ciudad de Cobija.

1.3. Dirección de la Institución.

La Empresa CACM-Informática se encuentra ubicada esquina. Calle del jazmín con calle dalias. Barrio Paraíso de la Ciudad de Cobija.

Correo Electrónico: cacm.informatica@gmail.com

Número de Celular: +591 72928754



Figura 1. Vista satelital La Empresa Cacm-Informatica

Fuente: Google maps

1.4. Nombre del proyecto, programa o actividad.

Propuesta de Herramienta del Empowerment para mejorar el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la empresa CACM-Informática de la ciudad Cobija.

1.5. Actividad que realiza la institución

La empresa CACM-INFORMATICA, como empresa privada, se especializa en el suministro y comercialización de equipos electrónicos de seguridad y tiene amplia presencia en diversos municipios del departamento de Pando. El foco geográfico de su obra incluye en particular el municipio de Cobija, así como los municipios del Sena y Puerto Rico. Esta apuesta por la difusión de soluciones de seguridad electrónica requiere un análisis cuidadoso de las necesidades específicas de cada lugar, teniendo en cuenta las especificidades socioeconómicas, demográficas y geográficas de las comunidades mencionadas.

La empresa participa activamente en la identificación de tendencias y avances tecnológicos en el campo de la seguridad electrónica, asegurando una oferta de productos alineada con las necesidades actuales y futuras del mercado. Además, la presencia de CACM-Informática en estos municipios requiere una estrecha cooperación con las autoridades locales y una adaptación continua al marco regulatorio específico de cada jurisdicción. Este enfoque de la distribución de equipos electrónicos de seguridad respalda la misión de la empresa de brindar soluciones avanzadas y efectivas para la protección y seguridad de bienes y personas en el contexto especial de las comunidades antes mencionadas.

- **Equipos de CCTV**

Es una cámara de seguridad que está disponible para la venta, su principal objetivo de este sistema, es visualizar y tener registro en video de las escenas y situaciones que ocurre en torno a un determinado sitio y/o lugar. Se denomina circuito cerrado porque, a diferencia de la televisión tradicional, este solo permite un acceso limitado y restringido del contenido de las imágenes a algunos usuarios.

- **Controles de Acceso y Asistencia**

Son biométricos disponibles para la venta, es un sistema que identifica al usuario, permite o niega el acceso a un recurso. Este recurso puede ser un servicio, habitación, datos, recinto y

equipos de una empresa, es un sistema que gestiona la información de horarios de entrada y salida de los empleados en cualquier tipo de empresa. Todas las incidencias generadas como Horarios, Ausencias, Tiempo extra, Vacaciones, es utilizada y analizada para cumplimiento de objetivos y mejora de la productividad.

- **Ups/Estabilizadores**

Instalación y soporte para empresas que precisen los equipos, Ups son respaldo de energía cuando Seba o se corta la energía eléctrica y estabilizadores son los que controlan el tráfico de la energía que debe ser de manera correcta.

Por otra parte, el estabilizador UPS o sistema de energía ininterrumpida tiene la misma función de regular el voltaje, pero con la diferencia que este dispositivo cuenta con unas baterías internas que ofrecen un flujo de corriente eléctrica ininterrumpida en caso ocurra un corte del fluido eléctrico.

- **Cable de Red y Enrutadores**

Están formando por 4 pares de hilos que sirven para traslado de datos ya sea datos o voz, y sirve para transportar los datos entre tus dispositivos. Puedes conectar un PC al Reuter mediante estos cables para que tenga internet, pero también se usan para las instalaciones internas de casa, para llevar internet a tomas Ethernet que puedas tener en el salón o en una habitación.

- **Equipo de Red**

La Empresa cuenta con diferentes marcas como ser: ubiquiti, mikrotik, mimosa, tplink, y mercusys, sirve para transportar y gestionar datos ya sea vía inalámbrico o cableado, Los dispositivos de red o dispositivos de conexión son los equipos físicos necesarios para la interacción y comunicación del hardware de una red informática. Se utilizan para conectar un ordenador y otros dispositivos para que puedan compartir archivos y recursos.

1.6. Importancia social de la institución.

La importancia social de la empresa CACM-Informática en la ciudad de Cobija se refleja sin lugar a dudas en que juega un papel insustituible y necesario para las personas y la sociedad en su conjunto. Especializada en la implementación de tecnologías avanzadas, como equipos de cámaras de vigilancia e infraestructura de Internet, la empresa es una parte esencial de la vida cotidiana moderna. En este contexto, la relevancia social de CACM-Informática se refleja en diversos aspectos fundamentales para el funcionamiento y desarrollo de la sociedad. El uso de las últimas tecnologías, especialmente en sistemas de cámaras de seguridad, contribuye significativamente a mejorar la seguridad ciudadana. La capacidad de monitorear y gestionar la seguridad a través de estos equipos garantiza un entorno más seguro para la comunidad, disuade la actividad delictiva y promueve un entorno más seguro para vivir y trabajar. Asimismo, la presencia del CACM- Informática facilita una comunicación más avanzada y eficiente y es un elemento clave para el progreso social. La implementación de los programas y soluciones tecnológicas desarrolladas por la empresa resuelve desafíos que hace unos años se consideraban inimaginables y mejora la productividad, la eficiencia de los procesos y el acceso a la información en tiempo real. En el ámbito laboral, la influencia de CACM- Informática se evidencia en la optimización de procesos y la creación de empleos especializados en tecnologías de la información. Además de proporcionar herramientas esenciales para la vida diaria, la empresa contribuye al desarrollo económico y profesional de la comunidad ofreciendo soluciones tecnológicas innovadoras.

1.7. Nombre del profesional a cargo del proyecto, programa o actividad.

Este Trabajo Dirigido, se encomienda al señor Cesar Alexander Cartagena Mendoza, como Gerente Propietario de la Empresa CACM-INFORMATICA en la Ciudad de Cobija.

1.8. Tiempo estimado de duración del trabajo dirigido.

El tiempo estimado para la duración del Trabajo Dirigido, de acuerdo al Reglamento de Modalidad de Graduación de la Carrera Administración de Empresas, está fijado en un período máximo de 6 meses calendario. Sin embargo, en coordinación con la empresa, se ha establecido un enfoque más específico para este proyecto. Se acordó que el objeto de estudio se llevará a cabo durante un período de 3 meses calendario, durante el cual se presentarán 2 informes de avances para evaluar el progreso del trabajo. Finalmente, se destinará 1 mes calendario adicional para la presentación del informe final. Este enfoque más detallado asegura una gestión efectiva del tiempo y una evaluación continua del trabajo realizado, permitiendo así un cumplimiento exitoso de los objetivos del proyecto.

2. JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO

El Trabajo Dirigido fue llevado a cabo con el objetivo de proponer el Empowerment como una herramienta estratégica para optimizar el rendimiento laboral de los colaboradores en la empresa CACM-Informática de la Ciudad de Cobija. La investigación se emprendió debido a la observación de que los colaboradores carecían de iniciativa en la toma de decisiones para abordar problemas de manera oportuna. Esta falta de autonomía generaba una percepción de que sus no impactaban significativamente en los resultados, resultando en una falta de acciones de compromiso con la empresa y una ausencia de voluntad para ejercer liderazgo personal.

El propósito fundamental de esta investigación fue mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores, buscando, en última instancia, alcanzar la satisfacción del cliente mediante la prestación de servicios de calidad que reducen problemas y dificultades cotidianas. Además, se aspiraba a fortalecer la coordinación entre el personal de trabajo.

Esta propuesta no solo beneficiará a la empresa CACM- Informática, sino que también impactará positivamente en sus colaboradores, brindándoles una herramienta que fomente el liderazgo, mejore las tareas administrativas, y fortalezca la comunicación y confianza entre los miembros del equipo en la Ciudad de Cobija. y sus sucursales. La implementación de Empowerment se concibe como un medio efectivo para incentivar el compromiso y la eficacia laboral en la organización.

2.1. Descripción del Problema

El objeto de estudio del trabajo de investigación fue la propuesta del Empowerment como herramienta para optimizar el rendimiento laboral de los colaboradores en la empresa CACM-INFORMATICA de la Ciudad de Cobija.

El problema de investigación se originó debido a las dificultades experimentadas por los colaboradores al desempeñar sus funciones en sus respectivas unidades de trabajo. La propuesta de Empowerment como herramienta administrativa buscó abordar estas dificultades, promoviendo el liderazgo y la confianza intrapersonal entre los colaboradores.

Entre las causas identificadas del problema de investigación se incluyó el desconocimiento de los colaboradores sobre sus funciones laborales, la falta de organización y control, y la reticencia a tomar decisiones debido a la falta de confianza en sus capacidades para resolver problemas laborales.

Estas causas generan efectos como la distorsión de la información, retrasos en la toma de decisiones, problemas en la organización y el cumplimiento de objetivos específicos, lo que resultó en incertidumbre tanto en la empresa central como en las sucursales.

El concepto de Empoderamiento, definido como la capacidad de los empleados para tomar decisiones sin requerir la autorización de sus superiores, se convirtió en una propuesta clave para abordar el problema identificado. Se reconocía que aquellos directamente involucrados en una tarea eran los más adecuados para tomar decisiones relacionadas, ya que poseían las aptitudes necesarias.

Este problema de investigación se demostró debido a que la falta de herramientas de Empowerment dificultaba la realización de funciones en las diferentes unidades de trabajo. La continuidad de la empresa en un estado de inestabilidad impediría que los colaboradores se integraran eficazmente en los equipos de trabajo.

2.2. Formulación del Problema

¿Cuáles serían los mecanismos mediante los cuales la implementación de Empowerment podría generar una mejora sustancial en el rendimiento laboral de los colaboradores en la entidad CACM-INFORMATICA ubicada en la Ciudad de Cobija?

2.3. Justificación del problema

La justificación del problema en el CACM-Informática de la ciudad de Cobija se basa en la necesidad crítica de superar dificultades en el desempeño de los colaboradores. La falta de autonomía y participación en la toma de decisiones ha llevado a una percepción de falta de influencia personal y liderazgo. Las causas subyacentes, como el desconocimiento de la función y la falta de confianza, han generado impactos negativos como distorsión de la información y retrasos en la toma de decisiones, creando un ambiente de incertidumbre. Esta propuesta de Empoderamiento se justifica por su probada capacidad para descentralizar la toma de decisiones, fomentar el liderazgo intrapersonal y aumentar la satisfacción laboral. Su implementación no sólo abordará la raíz del problema, sino que también tendrá un impacto positivo en la eficiencia operativa, la coordinación del personal y la calidad del servicio, asegurando la competitividad y sostenibilidad de CACM- Informática en el entorno empresarial actual.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Proponer la Herramienta del Empowerment para mejorar el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la empresa CACM-Informática de la ciudad Cobija.

3.2. Objetivos Específicos

- Realizar el Diagnóstico situacional en la empresa CACM- Informática.
- Identificar los tipos de Empowerment y los elementos que optimizan el rendimiento laboral.
- Demostrar el modelo de Empowerment que permitirá optimizar el rendimiento laboral de los Colaboradores en la empresa CACM- Informática.

4. ALCANCE DEL TRABAJO

El alcance de este estudio, titulado “Propuesta de Herramienta del Empowerment para mejorar el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la empresa CACM-Informática de la ciudad Cobija.”, se limita a la aplicación de métodos de investigación en el campo del desarrollo humano. y Organizacional, con énfasis en técnicas y modelos de resolución de conflictos, con énfasis en la gestión y resolución de conflictos en el ambiente laboral. Este estudio se llevará a cabo en el CACM-Informática de Cobija con el objetivo de proponer el empoderamiento como herramienta clave para optimizar el desempeño de los empleados. Los objetivos específicos establecidos guiarán el proceso de recolección de información, el cual se llevará a cabo dentro de un paradigma de investigación interpretativa. La metodología utilizada se basará en los métodos de investigación aplicados al objeto de estudio, lo que permitirá una descripción detallada de los resultados obtenidos. Se prestará especial atención a la recopilación de datos relevantes que respalden la herramienta de empoderamiento propuesta, destacando su impacto en el desempeño laboral de los empleados de la empresa antes mencionados.

4.1. Alcance Temporal

El plan contempla parámetros temporales de un trimestre, concretamente los meses de septiembre, octubre y noviembre de la presente gestión.

4.2. Alcance Académico

El alcance académico de este trabajo se posiciona como un vínculo significativo entre la teoría y la práctica, ofreciendo una oportunidad única para aplicar de manera tangible los conocimientos adquiridos durante la carrera en un entorno empresarial real. Esta conexión directa entre la teoría académica y la aplicación práctica se revela como un componente esencial para la formación integral de los estudiantes, ya que les brinda la posibilidad de trasladar conceptos y habilidades aprendidas en las aulas a situaciones empresariales concretas. Este enfoque aplicado no solo fortalece la comprensión de los principios teóricos, sino que también

potencia la capacidad de los estudiantes para enfrentar desafíos reales en el ámbito empresarial. Al proporcionar un puente concreto entre la teoría y la práctica, este trabajo académico no solo contribuye al desarrollo profesional del estudiante, sino que también aporta un valor sustancial al entorno empresarial al aplicar de manera efectiva los conocimientos académicos en situaciones del mundo real.

4.3. Alcance Social

El alcance social de este proyecto se extiende a diversos aspectos mediante los cuales se busca contribuir significativamente al desarrollo y fortalecimiento de la empresa CACM-Informática en la ciudad de Cobija. Este trabajo no solo abarca aspectos específicos relacionados con el rendimiento laboral, sino que también procura incidir positivamente en dimensiones sociales más amplias. Al contribuir a la mejora del rendimiento laboral de los colaboradores, se anticipa un impacto directo en la calidad de vida de los empleados, promoviendo un ambiente laboral más saludable y satisfactorio.

Además, al optimizar las prácticas de trabajo, se espera generar efectos multiplicadores en la eficiencia operativa de la empresa, lo que podría traducirse en un crecimiento económico sostenible. Esta mejora en el desempeño de CACM-Informática no solo beneficia a la empresa en sí, sino que también tiene implicaciones positivas para la comunidad de Cobija al generar empleo, impulsar la economía local y contribuir al desarrollo general de la región.

5. RESULTADOS PREVISTOS

El objetivo de este trabajo dirigido es obtener resultados reales que contribuyan a optimizar el desempeño de los empleados de la empresa CACM-Informática, a través del diagnóstico situacional en las empresas se pretende identificar áreas específicas de mejora en el desempeño laboral. Esta investigación también pretende identificar tipos de empoderamiento y elementos que pueden influir positivamente en el desempeño laboral. A partir de los resultados del diagnóstico e identificación de tipos de Empowerment, se busca demostrar ciertos modelos de Empowerment que tienen el potencial de optimizar el desempeño de los colaboradores en CACM-Informática.

Se espera que este modelo proyecte mejoras reales en la eficiencia operativa, la satisfacción laboral y la capacidad de toma de decisiones de los empleados. Los resultados esperados incluyen la implementación exitosa del modelo de Empoderamiento, respaldado por evidencia y análisis sólidos. Se espera que este modelo mejore la gestión de recursos humanos, fomente un ambiente de trabajo más participativo y contribuya a la competitividad de CACM-Informática en este sector. La evaluación sistemática de la implementación permitirá medir y analizar el impacto real en el desempeño, facilitando la toma de decisiones informadas para asegurar la mejora continua dentro de la organización.

6. MARCO CONCEPTUAL

6.1. Rendimiento laboral

Velázquez, (2022). Menciona que: “el desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado”

6.2. Herramienta

“En un sentido amplio, una herramienta es aquel elemento elaborado con el objetivo de hacer más sencilla una determinada actividad, que requiere, para llevarla a buen puerto, de una aplicación correcta” Según (Ucha, 2009).

6.3. Empowerment

Rodríguez (2021), expreso que “el empowerment en las organizaciones es una práctica de gestión de equipos y liderazgo empresarial que otorga a los empleados poder y autonomía para tomar decisiones importantes”.

Por su parte para Terry, (2004). El empowerment es un proceso iniciado por los gerentes que capta las ideas y los deseos de todos los empleados de la empresa permitiéndoles que desarrollen la totalidad de sus talentos y habilidades para la consecución de las metas de la empresa.

Pero para los autores, El empowerment se traduce en el deseo de obtener un alto impacto en las organizaciones que desean incrementar la productividad y satisfacción en general de sus colaboradores, brindándoles un ambiente psicológico basado en el compromiso para realizar efectivamente las actividades que les fueron designadas en sus puestos de trabajo Expresaron (Amenzcua, Pérez & Quiroz, 2019).

6.4. Propuesta

“Una propuesta es una oferta o invitación que alguien dirige a otro o a otros, persiguiendo algún fin; que puede ser concretar un negocio, una idea, una relación personal, un proyecto laboral o educacional, una actividad lúdica, etc.” Según (Fingermann, 2012).

6.5. Rendimiento

Sierra (2020), Menciona que “en líneas generales, el rendimiento es todo aquel beneficio, utilidad o resultado que se obtiene de un proceso, ya sea de un proceso jurídico, comercial, técnico o de cualquier otro tipo”

“El rendimiento es la rentabilidad obtenida en una inversión, normalmente medida en porcentaje sobre el capital invertido” según (López, 2021).

6.6. Laboral

Pérez (2021), menciona que laboral es un adjetivo con el que se clasifica y relaciona una actividad determinada con eventos en los que se manifiesta un interés o propósito de un conjunto de personas por desarrollar un producto, prestar un servicio o completar las metas de un sistema administrativo.

6.7. Colaboradores

Según Núñez (2015), indica que los Colaboradores se utiliza generalmente para referirse a todas las personas que trabajan con una organización al ofrecer trabajo. Es, por lo tanto, un término equivalente a trabajador o empleado de la organización y puede incluir, no sólo a las personas que forman parte de la organización, sino también a otros de forma individual, como los proveedores de servicios que prestan servicios regulares y bajo las órdenes de otros empleados organización.

“El empowerment provee al colaborador: la capacidad de desarrollarse a sí mismo, de auto gestionar sus conocimientos, incrementar su grado de avance y desarrollo dentro de la organización”. (Amenzcua, Pérez, & Quiroz, 2019)

6.8. Empresa

Sánchez (2020), menciona que una empresa es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación.

6.9. Optimizar

De acuerdo con la Real Lengua Española optimizar es:

Conseguir que algo llegue a la situación óptima o dé los mejores resultados posibles. "el motor iónico, con un generador nuclear como base, optimiza al máximo el consumo de combustible"

Para Guerra, (2011), La palabra “optimizar” se refiere a la forma de mejorar alguna acción o trabajo realizada. Esto nos da a entender que la optimización de recursos es buscar la forma de mejorar el recurso de una empresa para que esta tenga mejores resultados, mayor eficiencia o mejor eficacia.

7. METODOLOGÍA

7.1. Método

7.2. Tipo de Investigación

Se utilizó el tipo de investigación descriptivo, por razones que permitio recolectar información para el análisis y descripción de los tipos de Empowerment y las técnicas o elementos que permitirán optimizar el rendimiento laboral.

7.3. Enfoque de Investigación

El enfoque de la investigación que se utilizó, es el enfoque cualitativo porque se realizó el análisis de la situación actual en la Empresa privada CACM-Informática para comprender y elaborar la propuesta de una estrategia adecuada que permita a los colaboradores desempeñarse de manera eficiente y eficaz en su puesto de trabajo.

7.4. Población y Muestra

7.4.1. Población

La población para el trabajo Dirigido fueron todos los colaboradores de la Empresa CACM-Informática de la Ciudad de Cobija siendo un total de 9 personas que formaron parte de la investigación.

7.4.2. Muestra

Se utilizó el 100% de la Población que corresponde a un total de 9 colaboradores para el desarrollo del Trabajo dirigido, por lo tanto, es una muestra finita debido a que la cantidad de personas al ser estudiados es manejable.

7.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la elaboración del presente Trabajo Dirigido se utilizó las siguientes técnicas que se detallan a continuación:

- La Técnica de la Observación Participante con su instrumento la Guía de observación por razones que permitió observar y ser partícipes del objeto de estudio recolectando la información para elaborar la propuesta central y realizar el diagnóstico inicial en la empresa CACM- Informática.
- La técnica de la documentación debido a que permitió realizar la búsqueda bibliográfica para el marco conceptual, la formulación, la descripción del problema de investigación y sustento del trabajo dirigido.
- La técnica de la entrevista, Con su instrumento de investigación la guía de entrevista para contar con preguntas abiertas semi estructuradas. Dirigidas al gerente general y a los 8 colaboradores que forma parte de la empresa Informática.

8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES A DESARROLLARSE EN EL TRABAJO DIRIGIDO

Tabla 1

Cronograma de actividades

Actividades	Meses			
	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Estructuración del documento de acuerdo al Reglamento de Modalidad de Graduación				
Recolección de Información y desarrollo del diagnostico				
Identificación de los tipos de Empowerment y sus elementos				
Demostración del modelo de Empowerment				
Observaciones de fondo y forma por parte del tuto y tribunales				
Corrección de las observaciones				

Fuente: Elaboración propia.

9. DIAGNÓSTICO O SITUACIONAL INICIAL DE LA INSTITUCIÓN

9.1. Generalidades

La empresa privada CACM- Informática, fundada de manera empírica el 6 de junio de 2018 por el único propietario, el señor Cesar Alexander Cartagena Mendoza, surgió con el objetivo de proporcionar una atención de calidad en productos y servicios a la población pandina. A lo largo del tiempo, ha experimentado una evolución significativa, inicialmente centrada en la oferta de soluciones de seguridad electrónica y redes inalámbricas en la ciudad de Cobija.

Con una infraestructura propia y un crecimiento en personal, la empresa ha diversificado su cartera de servicios en telecomunicaciones para abordar la creciente demanda en el departamento de Pando. Actualmente, CACM-Informática se destaca como una de las empresas con mayor cobertura en la región, con sucursales en municipios como Filadelfia, Puerto Rico y Sena, brindando una cobertura del 100% en estos lugares, satisfaciendo las necesidades de la población a precios accesibles.

La empresa ha implementado su propia red de fibra óptica en la ciudad de Cobija, utilizando tecnología de última generación para ofrecer servicios más estables y veloces. En el ámbito de la seguridad electrónica, cuenta con equipos avanzados, como cámaras IP, cámaras analógicas, videoporteros, alarmas y cercos eléctricos, siendo la única empresa con permisos legalmente otorgados por la denacev.

Enfocada en priorizar servicios de seguridad electrónica y telecomunicaciones, CACM-Informática beneficia a instituciones públicas y privadas, así como a colegios, universidades e institutos en el departamento de Pando, ofreciendo soluciones asequibles y de alta calidad. La empresa se posiciona como líder en el sector, destacándose por su compromiso con la innovación tecnológica y la satisfacción del cliente.

9.2. Misión

La empresa CACM-Informática tiene como misión:

“Brindar servicios de tecnologías de información y comunicaciones, conexiones a internet con equipos de alta tecnología, promoviendo el desarrollo tecnológico de nuestros clientes y población en general con responsabilidad social, calidad y competitividad, abarcando la demanda actual del mercado a través de la aplicación de las nuevas tecnologías”.

9.3. Visión

La visión de la empresa CACM-Informática es:

“Consolidarse como una empresa líder en el sector de telecomunicaciones incorporando la más alta tecnología y la aplicación de soluciones innovadoras para cubrir las necesidades de sus clientes con la prestación de un servicio de calidad a través de una excelente atención, personal capacitado y comprometido con sus clientes”.

9.4. Objetivo

El objetivo principal de la empresa CACM-Informática es proporcionar servicios de tecnologías de información y comunicaciones, así como conexiones a internet con equipos de alta tecnología. Su enfoque inicial fue ofrecer soluciones en seguridad electrónica y redes inalámbricas en la ciudad de Cobija, pero con el tiempo, ha evolucionado para abordar la creciente demanda en el departamento de Pando.

La empresa busca destacarse como un líder en el sector de telecomunicaciones, brindando servicios de calidad a través de la aplicación de las últimas tecnologías. La expansión de su infraestructura, la implementación de una red de fibra óptica en Cobija y la apertura de sucursales en diferentes municipios demuestran el compromiso de CACM-Informática con la cobertura total en la región.

El objetivo final es consolidarse como una empresa líder, incorporando la más alta tecnología y ofreciendo soluciones innovadoras para cubrir las necesidades de sus clientes. Además, la misión de la empresa refleja su compromiso con el desarrollo tecnológico de sus clientes y la población en general, aplicando las nuevas tecnologías de manera responsable y competitiva en el mercado actual. En resumen, CACM-Informática aspira a ser reconocido por su excelencia en servicios de tecnologías de la información y comunicaciones, manteniendo un enfoque de responsabilidad social y calidad.

9.5. Organigrama

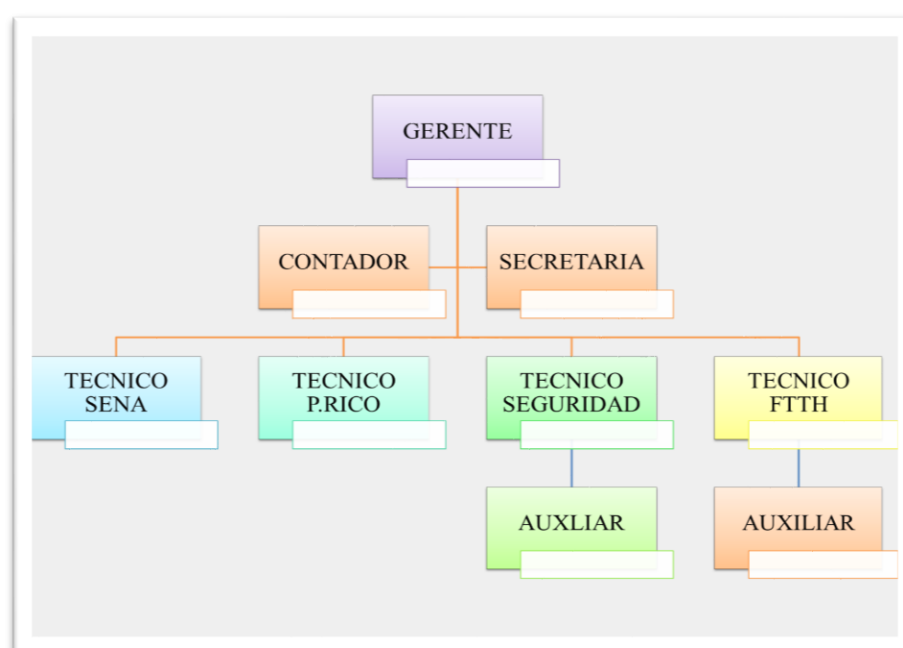


Figura 2. Organigrama de la Empresa CACM-Informática

Fuente: Empresa CACM-Informática

9.6. Unidades o Áreas

- Gerencia Administrativa
- Unidad de Recepción
- Unidad de contabilidad
- Unidad de bienes y servicios

10. PROPUESTA CENTRAL

Como parte de la formación académica como estudiante de administración de empresas de la Universidad Amazónica de Pando, se ha realizado un valioso aporte al desarrollo de las habilidades profesionales a través de la participación activa en el convenio interinstitucional con la empresa CACM. -Informática. Esta colaboración ha permitido aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso formativo en situaciones prácticas del entorno empresarial. A lo largo de mi permanencia en la empresa, se ha demostrado un compromiso excepcional y se ha aplicado eficazmente los conceptos teóricos aprendidos en clase para resolver problemas y desafíos del mundo real. La empresa CACM--Informática ha creado un ambiente propicio para el desarrollo de las habilidades y ha brindado acceso a insumos, información y orientación necesarios para el desempeño eficiente de las tareas asignadas. Este proyecto fue una valiosa oportunidad, a través de la aplicación práctica de conocimientos, se logró alcanzar ciertos objetivos planteados en su plan de estudios. La empresa ha creado un entorno de aprendizaje en el que como estudiante se ha desarrollado significativamente su comprensión de los aspectos prácticos de la administración de empresas. El apoyo constante de la empresa a lo largo de las distintas fases de esta investigación fue crucial para el éxito colectivo de este proyecto. La colaboración fraternal entre el estudiante y la empresa ha permitido alcanzar objetivos comunes y fortalecer la relación entre la academia y el sector empresarial para el beneficio y enriquecimiento mutuo de ambas partes. En este sentido se refleja la importancia de las alianzas interinstitucionales y la aplicabilidad del conocimiento académico en contextos empresariales específicos.

10.1. Realizar el Diagnóstico situacional en la empresa CACM- Informática.

El inicio del desarrollo del Diagnóstico Situacional en la empresa CACM-Informática se fundamenta en la necesidad imperativa de comprender a fondo el entorno organizacional, identificar oportunidades y desafíos, así como evaluar las fortalezas y debilidades internas.

Este enfoque se respalda en los datos recabados mediante técnicas rigurosas adoptadas durante la investigación, las cuales han permitido sistematizar preguntas clave y obtener respuestas detalladas.

La sistematización de la información se ha llevado a cabo a través de herramientas específicas, destacando la matriz FODA como una de las principales. Esta matriz se ha diseñado con el propósito de analizar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que caracterizan el contexto empresarial de CACM-Informática. A través de la recopilación y análisis detallado de datos, se busca proporcionar una visión integral y estratégica de la situación actual de la empresa.

La aplicación de técnicas de investigación ha permitido estructurar y organizar eficientemente las preguntas y respuestas clave, proporcionando una base sólida para la elaboración de la matriz FODA. Este enfoque metodológico garantiza que el diagnóstico situacional no solo sea exhaustivo en la identificación de factores internos y externos, sino que también facilita la toma de decisiones informadas y la formulación de estrategias acertadas para el mejoramiento continuo de CACM-Informática.

10.1.1. Matriz FODA

El enfoque en la información cualitativa obtenida de estas entrevistas ha proporcionado una base sólida para comprender la realidad de la empresa CACM-Informática y es esencial para el desarrollo de estrategias efectivas en etapas posteriores de esta investigación.

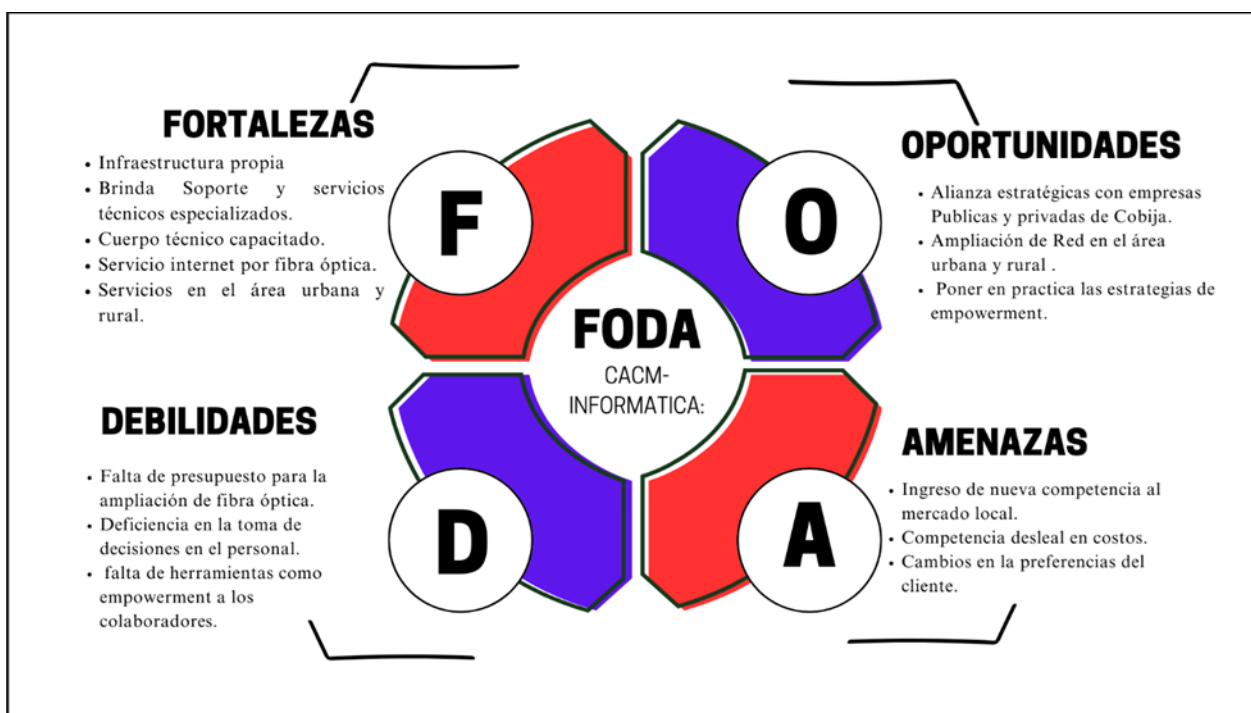


Figura 3. Matriz FODA de la Empresa CACM-Informática

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Preguntas, guía de entrevista realizada al gerente propietario y colaboradores.

N	PREGUNTAS
1	¿Conoce usted la herramienta del Empowerment?
2	¿Usted está de acuerdo con la forma en que se planifica y se organiza las tareas asignadas dentro de la empresa CACM-INFORMATICA?
3	¿Se le otorga apoyo y capacitación para desempeñar sus funciones dentro de su área de trabajo?
4	¿La empresa toma en cuenta sus opiniones ideas o sugerencias para mejorar los procesos de la entidad?
5	¿Considera usted que la comunicación, liderazgo y trabajo en equipo son incentivos por su superior en la empresa?
6	¿Usted tiene la capacidad y habilidad de resolver conflictos en su puesto de trabajo?
7	¿Qué debilidades identifica en la empresa CACM-INFORMATICA?

Fuente: Elaboración propia

Una vez concluida la fase de entrevistas, se recopiló información valiosa sobre la percepción y experiencias tanto del gerente propietario como de los colaboradores en la empresa CACM--

Informática en relación con varios aspectos clave. A continuación, se detalla de manera más extensa la información obtenida en respuesta a cada una de las preguntas formuladas:

Conocimiento de Empoderamiento

El gerente reveló que recién adquirió un entendimiento conceptual sobre Empoderamiento. Entre los colaboradores, se observa una disparidad, donde un colaborador desconoce la herramienta, mientras que los otros siete demuestran familiaridad con el concepto de Empoderamiento.

Planificación y Organización de Tareas

El gerente informa que la organización de tareas se realiza mediante la comunicación diaria a través de grupos de trabajo en WhatsApp. Los colaboradores, en su totalidad, expresan su acuerdo con este método, aunque un miembro del equipo sugiere que las tareas deben ser enlistadas, especialmente considerando la dinámica en una sucursal del área rural.

Capacitación y Apoyo

En cuanto a la capacitación, el menciona gerente que se lleva a cabo de manera empírica. Sin embargo, la mayoría de los colaboradores (cinco de siete) indican que sí reciben capacitación, proponiendo adicionalmente la implementación de cursos en línea o presenciales sobre temas relevantes en el ámbito tecnológico. Dos colaboradores indican que no reciben capacitación.

Toma en Cuenta de Opiniones

El gerente destaca la importancia de las opiniones del personal para el buen funcionamiento de la empresa. En sintonía, todos los colaboradores afirman que sus opiniones son escuchadas durante reuniones regulares.

Promoción de Comunicación y Trabajo en Equipo

El gerente señala que se promueve la comunicación, liderazgo y trabajo en equipo, destacando la relevancia de la comunicación en la toma de decisiones. Los colaboradores, en su mayoría, concuerdan con la importancia de la comunicación (87% en una escala del 100%) en la toma de decisiones.

Resolución de Conflictos

Tanto el gerente como los colaboradores están unánimemente de acuerdo en que tienen la capacidad y habilidad para resolver posibles conflictos que puedan surgir en sus respectivos puestos de trabajo.

Identificación de Debilidades

En respuesta a la pregunta sobre debilidades en la empresa, el destaca gerente la limitación presupuestaria e inversiones para la expansión. Los colaboradores identifican diversas debilidades, como la falta de estrategias de retención de usuarios, la necesidad de capacitar a los técnicos en liderazgo y motivación, y la dependencia ocasional del gerente para resolver problemas con el equipo.

10.1.2. Conclusión de las entrevistas

Los resultados de la entrevista arrojaron información valiosa sobre el conocimiento y la aplicación del Empowerment en la empresa CACM-informática. Aunque todo el personal conoce la herramienta, la explicación detallada durante la entrevista reveló que, en la práctica, no se implementa de manera efectiva en las operaciones diarias. Este hallazgo sugiere una brecha entre el conocimiento teórico y su aplicación real en el entorno laboral.

En cuanto a la capacitación, los empleados reciben formación, lo cual refleja un compromiso por parte de la empresa en el desarrollo continuo de su personal. La comunicación interna se

destaca como un punto fuerte, evidenciando un entorno propicio para el intercambio de información y la toma de decisiones colaborativa.

Los colaboradores expresaron tener la capacidad para resolver problemas en sus roles, pero se observa que esta resolución muchas veces se lleva a cabo después de que su superior directa consulta sobre la finalización de tareas pendientes. Esto indica que, aunque tienen habilidades para resolver problemas, la iniciativa y liderazgo para abordarlos de manera proactiva podrían ser áreas de mejora.

Para complementar estos hallazgos, se procedió a la aplicación de la guía de observación participante, en línea con las técnicas e instrumentos de investigación descritos en la metodología. Este enfoque busca proporcionar una visión más detallada sobre cómo los colaboradores desempeñan sus funciones en la práctica, lo que será fundamental para entender y abordar las dinámicas organizativas en el marco del proyecto de Empowerment.

10.2. Identificar los tipos de Empowerment y los elementos que optimizan el rendimiento laboral.

Empowerment = Empoderamiento

CACM-Informática y la implementación estratégica de diversos tipos de empoderamiento se demuestra como un componente fundamental para mantener un ambiente de trabajo dinámico y proactivo. Reconocer la singularidad de cada colaborador promueve el empoderamiento individual y les otorga la autonomía necesaria para tomar decisiones y asumir responsabilidades específicas.

A nivel de equipo, el empoderamiento del equipo cobra relevancia y promueve la colaboración efectiva, la asignación flexible de roles y la toma de decisiones compartida para optimizar la eficiencia colectiva. Comprometida con la mejora continua, la organización se centra en el empoderamiento organizacional y promueve la transparencia, la participación activa y una cultura que fomenta la iniciativa y la innovación en todos los niveles.

Además, fortalecer las habilidades de desarrollo es una prioridad y brinda a los empleados importantes oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional. El acceso a información relevante y la creación de un entorno motivador promueven habilidades de información y motivación. Esta combinación estratégica no sólo fortalece el desempeño de los empleados, sino que también promueve la motivación intrínseca que impulsa a cada individuo a lograr el máximo desempeño, contribuyendo al éxito continuo de CACM- Informática en el altamente competitivo sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

El Empowerment se puede clasificar en diferentes tipos según el grado de autonomía y responsabilidad otorgado a los empleados. A continuación, se identifican algunos tipos comunes de Empowerment y los elementos asociados que contribuyen a la optimización del rendimiento laboral:

10.2.1. Empoderamiento Individuo

Elementos clave

Se centra en otorgar poder y autoridad a cada colaborador de manera individual. Los elementos clave incluyen la toma de decisiones autónomas, la responsabilidad directa sobre tareas específicas y la capacidad para resolver problemas de manera independiente.

10.2.2. Empoderamiento de Equipos

Elementos clave

Enfocado en proporcionar autonomía a equipos específicos. Los elementos incluyen la colaboración en la toma de decisiones, la asignación flexible de roles dentro del equipo y la autoridad para definir y gestionar los procesos relacionados con sus responsabilidades.

10.2.3. Empoderamiento Organizacional

Elementos clave

Implica la delegación de poder a lo largo de toda la organización. Los elementos clave incluyen la transparencia en la comunicación, la participación activa en la toma de decisiones organizativas y la creación de una cultura que fomente la iniciativa y la innovación.

10.2.4. Empoderamiento de Desarrollo

Elementos clave

Se centra en el crecimiento profesional y personal de los empleados. Los elementos incluyen oportunidades de aprendizaje y desarrollo, retroalimentación constante y la capacidad para tomar decisiones que afectan directamente al desarrollo de la carrera.

10.2.5. Empoderamiento Informativo

Elementos clave

Implica el acceso y la distribución de información relevante dentro de la organización. Los elementos clave incluyen el acceso a datos cruciales para la toma de decisiones, la transparencia en la comunicación de la dirección y la posibilidad de compartir conocimientos de manera abierta.

10.2.6. Empoderamiento Motivacional

Elementos clave

Se centra en inspirar y motivar a los empleados para alcanzar sus metas. Los elementos clave incluyen el reconocimiento y recompensas por el desempeño excepcional, la asignación de proyectos desafiantes y significativos, y la creación de un entorno que fomenta la pasión y la dedicación.

Esta siguiente tabla refleja cómo la aplicación estratégica del Empowerment puede impactar positivamente en diversos aspectos de CACM-informática, impulsando un entorno laboral más dinámico, productivo y motivado.

Tabla 3*Tipo de Empoderamiento y Beneficios para CACM-Informática*

Tipo de Empoderamiento	Elementos Clave	Beneficios para CACM-Informática
Empoderamiento Individual	Toma de decisiones autónomas.	- Mayor autonomía para los colaboradores, permitiendo una respuesta ágil a desafíos y oportunidades.
	Responsabilidad directa sobre tareas específicas.	- Identificación más fuerte de los colaboradores con sus responsabilidades, impulsando un sentido de pertenencia.
	Capacidad para resolver problemas de manera independiente.	- Descubrimiento y desarrollo de talentos ocultos al enfrentar y superar desafíos de manera autónoma.
Empoderamiento de Equipos	Colaboración en la toma de decisiones.	- Metas y resultados óptimos mediante el aporte colectivo de ideas y la toma de decisiones conjunta.
	Asignación flexible de roles dentro del equipo.	- Mayor competitividad entre colaboradores, estimulando la creatividad y la eficiencia en equipo.
	Autoridad para definir y gestionar procesos del equipo.	- Fomento de un entorno donde los colaboradores se sientan más seguros de expresar y aplicar sus habilidades y conocimientos.

Empoderamiento Organizacional	Transparencia en la comunicación.	- Mayor confianza y seguridad entre los colaboradores al conocer y comprender las decisiones organizativas.
	Participación activa en la toma de decisiones.	- Estimulación del pensamiento como dueño, generando una mayor implicación y compromiso con el éxito global de la empresa.
	Cultura que fomenta la iniciativa y la innovación.	- Potenciación de la creatividad y la innovación en todos los niveles de la organización.
Empoderamiento de Desarrollo	Oportunidades de aprendizaje y desarrollo.	- Colaboradores más capacitados y motivados para alcanzar metas profesionales y organizativas.
	Retroalimentación constante.	- Identificación y aprovechamiento de talentos individuales a través de un continuo proceso de desarrollo.
	Toma de decisiones que afectan al desarrollo de la carrera.	- Mayor seguridad en habilidades y talentos, generando un entorno donde los colaboradores se sientan empoderados en su crecimiento profesional.
Empoderamiento Informativo	Acceso a datos cruciales para la toma de decisiones.	- Mejora en la toma de decisiones informada y estratégica, impulsando la eficiencia operativa.

	Transparencia en la comunicación de la dirección.	- Fomento de un ambiente de trabajo donde los colaboradores se sientan informados y participativos en el proceso de toma de decisiones.
	Posibilidad de compartir conocimientos abiertamente.	- Promoción de una cultura de aprendizaje continuo y colaboración, aprovechando la diversidad de conocimientos dentro de la empresa.
Empoderamiento Motivacional	Reconocimiento y recompensas por desempeño excepcional.	- Estímulo de la competitividad positiva y el logro de objetivos personales y organizativos.
	Asignación de proyectos desafiantes y significativos.	- Colaboradores motivados por proyectos significativos y desafiantes, generando un ambiente de trabajo más dinámico y apasionante.
	Creación de un entorno que fomente la pasión y la dedicación.	- Estímulo del pensamiento como dueño, al alentar a los colaboradores a asumir la responsabilidad de sus metas y contribuir activamente al éxito de la empresa.

Fuente: Elaboración propia

10.2.7. Conclusión de la herramienta

El análisis detallado de la Tabla 3, que enumera los diferentes tipos de empoderamiento y sus correspondientes elementos clave, fue crucial para lograr el objetivo específico #2 de la investigación. Al identificar claramente estos tipos de empoderamiento, se logró una comprensión profunda de cómo cada enfoque estratégico puede influir positivamente en la optimización del desempeño laboral en el contexto específico de CACM-Informática. Los

resultados alcanzados no sólo demostraron la diversidad de elementos asociados a cada tipo de empoderamiento, sino también cómo estos se traducen directamente en beneficios concretos para la empresa. Desde fortalecer la autonomía y la identificación de los colaboradores hasta promover la competitividad, la confianza en las habilidades y talentos y fomentar el pensamiento de propietario, la tabla proporciona una descripción general completa de cómo estos elementos trabajan juntos y contribuyen al desempeño laboral. optimizado. Por lo tanto, la información detallada y sistematizada en esta tabla fue crucial para lograr exitosamente el objetivo de identificar y comprender los tipos de empoderamiento y sus elementos asociados y proporcionar una base sólida para formular estrategias futuras para aumentar el desempeño laboral en CACM-Informática.

10.3. Demostrar el modelo de Empowerment que permitirá optimizar el rendimiento laboral de los Colaboradores en la empresa CACM- Informática.

10.3.1. Plan piloto para la empresa CACM-Informática

Para implementar el modelo de Empowerment de manera gradual se presenta a continuación un plan piloto para la empresa CACM-Informática, es esencial seguir con el siguiente enfoque estructurado:

Plan Piloto para la Empresa CACM- Informática

El modelo de Empowerment que permitirá optimizar el rendimiento laboral



Figura 4. Plan piloto para de la Empresa CACM-Informática

Fuente: Elaboración propia.

Selección del Equipo Piloto

- Identifica un equipo o sección de la empresa que esté dispuesto a participar en el plan piloto. (Colaboradores proactivos)
- Asegurarse de que el equipo seleccionado represente una muestra diversa de roles y responsabilidades dentro de la organización.

Capacitación y Comunicación

- Se debe proporcionar formación detallada sobre los principios y prácticas del Empowerment al equipo piloto.
- Comunicar claramente los objetivos del plan piloto, destacando cómo el Empowerment beneficiará tanto a los colaboradores como a la empresa.

Definición de Metas y Objetivos

- Colaborar con el equipo piloto para establecer metas y objetivos específicos que se alineen con los principios del Empowerment.
- Asegurarse de que estas metas sean medibles y puedan ser evaluadas al final del periodo piloto.

Implementación Gradual

- Introducir gradualmente prácticas de Empowerment, como la toma de decisiones descentralizada, la participación activa en la resolución de problemas y la autonomía en la ejecución de tareas.
- Fomentar la colaboración y el intercambio de ideas dentro del equipo.

Monitoreo y Evaluación Continua

- Establecer un sistema de monitoreo para seguir de cerca el progreso del equipo piloto.
- Recopilar datos sobre el rendimiento laboral, la satisfacción del personal y otros indicadores relevantes.

Sesiones de Retroalimentación

- Realizar sesiones regulares de retroalimentación con el equipo piloto para obtener comentarios directos sobre su experiencia con el modelo de Empowerment.
- Ajustar las estrategias según la retroalimentación recibida.

Análisis de Resultados

- Analizar los datos recopilados durante el periodo piloto para evaluar el impacto del Empowerment en el rendimiento laboral y la satisfacción del personal.
- Identificar áreas de éxito y aquellas que puedan requerir ajustes.

Documentación de Mejores Prácticas

- Documentar las mejores prácticas y lecciones aprendidas durante la implementación del modelo de Empowerment en el equipo piloto.
- Utilizar esta información para informar futuras implementaciones en otras áreas de la empresa.

Socialización de Resultados

- Compartir los resultados del plan piloto con toda la organización. (para que los colaboradores se sientan aún más identificados)
- Destacar los beneficios observados y cómo el Empowerment ha contribuido al rendimiento y la satisfacción en el equipo piloto.

Expansión a Otras Áreas

- Basándose en los resultados positivos del plan piloto, considera la posibilidad de expandir gradualmente el modelo de Empowerment a otras secciones o equipos de la empresa.

10.3.2. Impacto Global con Empoderamiento

- Mejora en la eficiencia operativa debido a la toma de decisiones descentralizada.
- Mayor satisfacción y compromiso de los colaboradores.
- Estímulo a la innovación y la creatividad en la resolución de problemas.
- Fortalecimiento del sentido de pertenencia y la identificación con los objetivos organizacionales.

La implementación del modelo de Empowerment en CACM-Informática ha demostrado ser un catalizador clave para optimizar el rendimiento laboral, transformando la dinámica organizacional y promoviendo una cultura de participación y compromiso entre los colaboradores. Este enfoque ha generado resultados positivos, tanto en la eficiencia operativa como en la satisfacción general de los integrantes de la empresa.

Tabla 4

Cuadro Comparativo Empresa con Implementación de Empowerment vs. Empresa sin Empowerment

Aspectos	Sin Empowerment	Con Empowerment
Toma de Decisiones	Las decisiones clave son centralizadas y tomadas por la alta dirección.	La toma de decisiones se descentraliza, permitiendo a los colaboradores participar en la resolución de problemas y contribuir con ideas.
Autonomía	Los colaboradores tienen autonomía limitada en la ejecución de tareas y procesos.	Se otorga mayor autonomía a los colaboradores para llevar a cabo sus responsabilidades, fomentando la creatividad y la iniciativa personal.
Comunicación	La comunicación se produce de manera vertical, desde la alta dirección hacia los colaboradores.	La comunicación fluye en ambas direcciones, facilitando el intercambio de ideas y retroalimentación entre los niveles jerárquicos.
Motivación	La falta de participación en la toma de decisiones puede afectar la motivación y el compromiso.	La participación activa en el proceso decisional impulsa la motivación, ya que los colaboradores se sienten valorados y parte integral del éxito de la empresa.
Resolución de Problemas	La resolución de problemas se realiza principalmente por la alta dirección.	Se empodera a los colaboradores para resolver problemas en sus áreas, promoviendo la resolución eficiente y rápida de los desafíos cotidianos.

Identificación con la Empresa	La identificación con la empresa puede ser limitada debido a la falta de participación en las decisiones.	Los colaboradores se identifican más con la empresa al sentir que sus opiniones y contribuciones son valoradas y consideradas en la toma de decisiones.
Competitividad Internacional	Puede haber una falta de competitividad interna debido a la centralización del poder.	Se fomenta la competitividad interna, ya que los colaboradores se sienten empoderados para destacar y contribuir al éxito colectivo.

Fuente: Elaboración propia

10.3.3. Conclusión del cuadro comparativo

La implementación del modelo de Empowerment en la empresa CACM-Informática se traduce en una serie de beneficios que impactan directamente en el rendimiento laboral de los colaboradores. La toma de decisiones descentralizada promueve la participación activa y la autonomía, lo que no solo acelera la resolución de problemas, sino que también fomenta la innovación y la creatividad. La comunicación abierta y fluida mejora la colaboración, y la identificación con los objetivos de la empresa se fortalece al contribuir directamente a las decisiones.

En comparación, una empresa sin implementación de Empowerment puede experimentar limitaciones en la toma de decisiones, menor autonomía para los colaboradores y una comunicación más jerárquica. Esto podría traducirse en un menor compromiso, motivación y satisfacción laboral, efectos del rendimiento global de la empresa.

10.3.4. Modelo de Empowerment en la empresa CACM-Informática

A continuación, se presentará un flujograma que representa un enfoque paso a paso para demostrar cómo el Empowerment se integra en la estructura y la cultura de CACM-Informática, promoviendo una visión compartida y optimizando el rendimiento laboral:

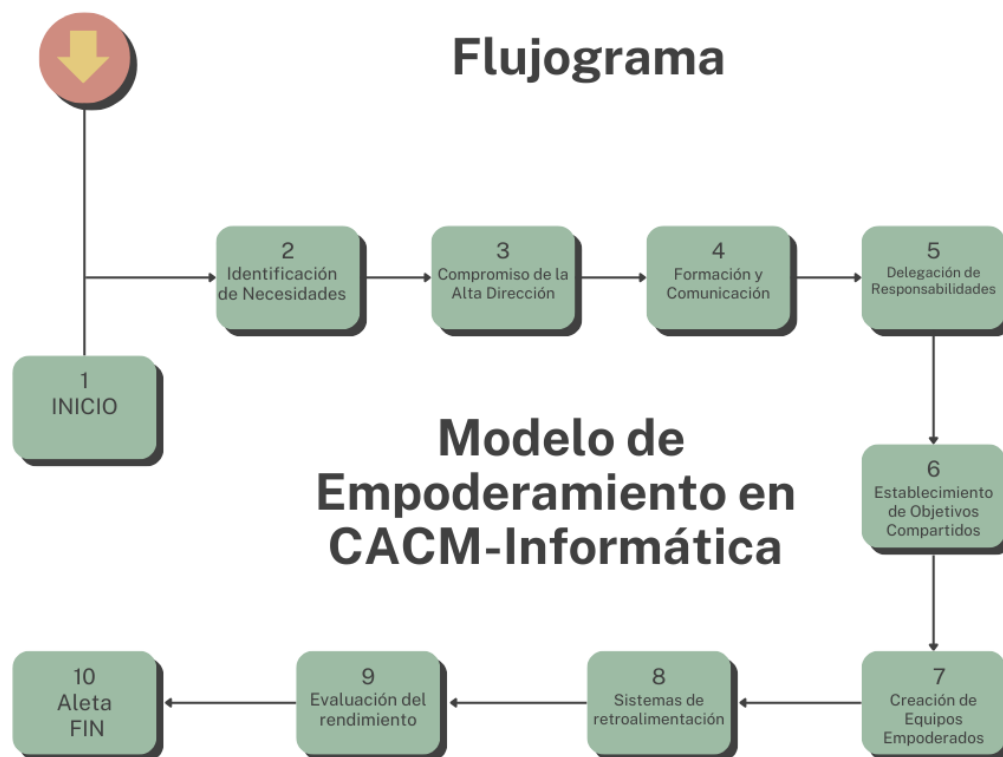


Figura 5. Modelo de empoderamiento para de la Empresa CACM-Infornática

Fuente: Elaboración propia.

Inicio

- Inicio del proceso para implementar el modelo de Empoderamiento.

Identificación de Necesidades

- Evaluación de las necesidades y áreas de mejora en CACM-Infornática que podrían beneficiar del Empowerment.

Compromiso de la Alta Dirección

- Compromiso por parte de la alta dirección de CACM-Informática para implementar el modelo de Empowerment.

Formación y Comunicación

- Implementación de programas de formación para líderes y colaboradores sobre los principios y beneficios del Empowerment.
- Comunicación clara sobre los objetivos y la visión compartida de Empoderamiento.

Delegación de Responsabilidades

- Identificación de áreas específicas en las que se pueden delegar responsabilidades a los colaboradores.
- Establecimiento de procesos para delegar autoridad de manera efectiva.

Establecimiento de Objetivos Compartidos

- Creación de objetivos compartidos entre la dirección y los colaboradores, alineados con la visión y misión de CACM-Informática.

Creación de Equipos Empoderados

- Formación de equipos empoderados con la autonomía para tomar decisiones y contribuir al logro de los objetivos.

Sistemas de retroalimentación

- Establecimiento de sistemas regulares de retroalimentación para evaluar la efectividad del Empowerment.
- Fomento de la comunicación abierta y bidireccional.

Evaluación del rendimiento

- Implementación de métricas para evaluar el rendimiento individual y del equipo en el contexto del Empoderamiento.

Aleta

- Culminación del proceso de implementación del modelo de Empowerment en CACM-
Informática.

10.3.5. Conclusión del flujograma

La elaboración del flujograma representa una guía estratégica para la implementación exitosa del modelo de Empowerment en la empresa CACM-Informática. A través de este proceso, se ha establecido un enfoque sistemático que aborda desde la identificación de necesidades hasta la evaluación continua del rendimiento, promoviendo la autonomía, la delegación de responsabilidades y la construcción de equipos empoderados.

El flujo delineado proporciona una estructura clara para el compromiso de la alta dirección, la formación efectiva, la comunicación transparente y la creación de objetivos compartidos. La implementación de sistemas de retroalimentación y métricas de rendimiento permitirá evaluar la efectividad del Empowerment y realizar ajustes necesarios para mejorar continuamente.

Este flujograma no solo actúa como una hoja de ruta para la integración del Empowerment, sino que también sirve como una herramienta estratégica para el logro del objetivo central del trabajo dirigido: demostrar el modelo de Empowerment que optimizará el rendimiento laboral de los colaboradores en CACM-Informática. Al destacar la importancia de la delegación de responsabilidades, la autonomía y la creación de equipos empoderados, este enfoque contribuye directamente a fortalecer la cultura organizacional, mejorar la satisfacción laboral y, en última instancia, alcanzar los objetivos específicos delineados en el trabajo dirigido. La adopción de este modelo no solo mejorará el rendimiento individual y del equipo, sino que también fomentará un ambiente de trabajo positivo y contribuirá al éxito sostenible de CACM-Informática en el dinámico mundo empresarial actual.

11. EVALUACIÓN Y RESULTADOS

11.1. Evaluación

El desarrollo de este trabajo dirigido ha arrojado resultados significativos tanto para la empresa CACM-Informática como para mi formación académica en la carrera de Administración de Empresas. La implementación del Empowerment como herramienta estratégica para optimizar el rendimiento laboral ha sido un proceso enriquecedor y con impacto positivo.

En cuanto a la evaluación de la empresa, se ha evidenciado una mejora sustancial en la comunicación interna y en la resolución de problemas. La aplicación del Empowerment ha empoderado a los colaboradores, proporcionándoles mayor autonomía y responsabilidad. Esto se tradujo en un aumento de la motivación y el compromiso, reflejándose en un ambiente laboral más positivo.

Desde la perspectiva académica, esta experiencia ha enriquecido mi comprensión teórica sobre el Empoderamiento y su aplicación en entornos empresariales reales.

11.2. Resultados

La contribución a la empresa se refleja en la mejora del rendimiento laboral, la eficiencia operativa y la satisfacción de los colaboradores. La implementación gradual y el seguimiento detallado de resultados demostraron la viabilidad y la eficacia del Empowerment como estrategia organizativa. Como estudiante, esta experiencia ha fortalecido mis habilidades de investigación, análisis y aplicación de conceptos teóricos en situaciones empresariales concretas.

Este trabajo dirigido ha sido un éxito en términos de aplicación práctica, impacto positivo en la empresa y enriquecimiento académico personal. La integración de teoría y práctica ha proporcionado una experiencia integral y valiosa para mi desarrollo como estudiante de Administración de Empresas.

Resultados Logrados como Pasante

1. Familiarización Efectiva con el Empowerment

Durante la pasantía en la empresa, se implementó sesiones de capacitación semanales en colaboración con el gerente propietario para familiarizar a los colaboradores con el concepto de Empowerment. Estas sesiones fueron fundamentales para que el equipo comprendiera no solo el término, sino también su aplicabilidad práctica en el entorno laboral. La interacción directa y el apoyo del gerente propietario contribuyeron significativamente a la aceptación y comprensión del Empowerment por parte de los colaboradores. (Ver Anexos)

2. Reconocimiento y Aplicación del Proceso Administrativo

Otro logro clave fue demostrar a los colaboradores que, de hecho, ya estaban utilizando el proceso administrativo en sus actividades diarias, incluso si no lo reconocían formalmente. A través de ejemplos concretos, se pudo ilustrar cómo las acciones cotidianas implicaban procesos de planificación, organización, dirección y control. Este reconocimiento permitió transmitir la confianza del jefe en el equipo al otorgarles el poder de tomar decisiones, mostrándoles que su contribución diaria ya estaba alineada con prácticas administrativas efectivas.

Proceso administrativo



Figura 6. Proceso Administrativo

Fuente: Mundanopedia.com

3. Cambio en la Mentalidad del jefe hacia una Perspectiva Evolucionista

La intervención contribuyó a la evolución de la mentalidad del jefe, quien, en la entrevista final, expresó su agradecimiento por la iniciativa de implementar el Empowerment en la empresa. La aceptación de esta perspectiva evolucionista demostró que el jefe reconocía los beneficios de empoderar a los colaboradores y estaba dispuesto a adoptar un enfoque más inclusivo en la toma de decisiones. Este cambio representa un paso significativo hacia un liderazgo más colaborativo y la mejora del rendimiento laboral en la empresa.

Entrevista final

Gerente Propietario

¿Cree Ud. que mi pasantía contribuyo en algo a su empresa y que siente de la contribución que preste en su empresa?

Agradezco enormemente tu reconocimiento y estoy encantado de saber que la pasantía ha sido de utilidad para ti y la empresa. Durante tu tiempo aquí, mi objetivo principal ha sido brindar un apoyo significativo al crecimiento y desarrollo de CACM-Informática. En cuanto a las capacitaciones, me complace saber que las sesiones personales sobre liderazgo y dirección han sido beneficiosas. La mejora en tus habilidades de gestión es fundamental para fortalecer la cohesión del equipo y maximizar la eficiencia en la toma de decisiones. Es gratificante porque estoy dispuesto a implementar las estrategias aprendidas, lo cual indudablemente contribuirá a consolidar tu posición en el mercado local.

Además, la introducción de nuevas herramientas al personal es esencial para mantenerse a la vanguardia en el sector. Estoy contento de que me hayas presentado herramientas. La tecnología y las prácticas actualizadas contribuyen directamente a la mejora de los procesos y la optimización de las operaciones cotidianas. Entiendo la importancia de mantener a mi personal motivado y satisfecho, y estoy satisfecho de que hayas reconocido y aportado con la relación entre el empoderamiento y el bienestar del equipo. La confianza y el apoyo son elementos clave para un entorno laboral saludable, y tu disposición para reconocer y enseñar (transmitir conocimiento) el poder otorgado a los colaboradores demostró una visión proactiva hacia el crecimiento y el éxito organizacional.

Quisiera reiterar mi agradecimiento por la oportunidad de contribuir a CACM-Informática y me comprometo a seguir apoyando el crecimiento de la empresa en la medida de mis posibilidades. Estoy emocionado por la perspectiva de ver cómo las

implementaciones y las estrategias aprendidas durante tu pasantía se traducen en logros continuos para mi empresa. (Cartagena, C. 2023)

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

12.1. Conclusiones

Dando respuestas a los objetivos específicos del presente trabajo dirigido se establecen las siguientes consideraciones:

Durante el proceso de diagnóstico situacional, se logró obtener una visión integral de la situación actual de CACM-Informática. Se identifican fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, permitiendo una comprensión profunda de los elementos que impactan en el desempeño de la empresa. Esta fase proporcionó una base sólida para las siguientes etapas del trabajo dirigido.

Asimismo, la identificación de los tipos de Empowerment y los elementos asociados se llevó a cabo mediante una exhaustiva revisión teórica y la aplicación de herramientas de investigación. Se configuraron conexiones directas entre la autonomía, la capacitación y la participación en la toma de decisiones como factores cruciales para optimizar el rendimiento laboral. Este análisis permitió comprender cómo implementar estas prácticas en el contexto específico de CACM-Informática.

Finalmente, la fase final se centró en la demostración práctica del modelo de Empoderamiento. Se diseñó e implementó un plan piloto en una sección específica de la empresa, siguiendo un enfoque gradual. Los resultados obtenidos a lo largo de esta implementación reflejan mejoras significativas en la motivación, la productividad y la satisfacción del personal. El modelo demostró ser efectivo para crear un entorno donde los colaboradores se sientan capacitados y comprometidos, contribuyendo positivamente al rendimiento laboral y al ambiente general de la empresa.

En conjunto, estos logros cumplen con los objetivos establecidos, brindando a CACM-Informática una visión estratégica para potenciar su rendimiento laboral a través de prácticas de Empowerment. El impacto positivo no solo se refleja en los resultados organizacionales, sino también en el desarrollo profesional y la satisfacción de los colaboradores.

Este trabajo dirigido sienta las bases para futuras iniciativas y destaca la importancia de la implementación cuidadosa y consciente de prácticas de Empoderamiento en entornos empresariales.

12.2. Recomendaciones

Tomando en cuenta las conclusiones anteriores a este apartado y con el fin de contribuir con a la empresa CACM-Informática se presentan las siguientes recomendaciones:

- Continuar el Desarrollo del Modelo de Empoderamiento

Es fundamental consolidar y expandir el modelo de Empoderamiento implementado en el plan piloto. Esto implica extender gradualmente la aplicación a otras secciones de la empresa, asegurando una adaptación fluida y una comunicación efectiva durante el proceso.

- Fortalecer la Formación en Liderazgo Participativo

Dada la importancia del liderazgo en el éxito de las prácticas de Empowerment, se recomienda proporcionar capacitación adicional al personal jerárquico. Esto incluye habilidades para fomentar la participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones, manejar conflictos y comunicarse de manera efectiva.

- Implementar Mecanismos de Retroalimentación Continua:

Establecer canales formales e informales de retroalimentación es esencial para mantener la efectividad del modelo de Empowerment. Se sugiere la creación de encuestas periódicas, sesiones de retroalimentación y espacios abiertos para que los colaboradores expresen sus opiniones y sugerencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amenzcua, E.L; Pérez, V. & Quiroz, E. (2019). El empowerment como estrategia de crecimiento del talento humano. Recuperado (07 de junio de 2023) de: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.uv.mx/magerhto/files/2019/11/El-empowerment-como-estrategia-de-crecimiento-del-talento-humano.pdf>

Fingermann, H. (2012). *Concepto de propuesta*. Recuperado (07 de junio de 2023) de: <https://deconceptos.com/ciencias-juridicas/propuesta>

Guerra, S.J.A. (2001). Optimizar. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/concepto-de-optimizacion-de-recursos/>

López, F. (2021). *Rendimiento*. Recuperado (07 de junio de 2023) de: <https://economipedia.com/definiciones/rendimiento.html>

Núñez, P. (2015). Colaboradores. Recuperado (07 de junio de 2023) de: <https://know.net/es/cieeconcom/gestion/colaboradores/>

Pérez, M. (2021). *Laboral*. Recuperado (07 de junio de 2023) de: <https://conceptodefinicion.de/laboral/>

Real Lengua Española. (s.f). *Diccionario- Optimizar*. Recuperado de: <https://dle.rae.es/diccionario>

Rodríguez, J. (2021). *Que es el empowerment (y ejemplos para inspirarte)*. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/sales/empowerment>

Sánchez, J. (2020). *Empresa*. Recuperado (07 de junio de 2023) de: <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>

Sierra, Y. (2020). *Qué es el rendimiento financiero, productivo y laboral*. Recuperado (07 de junio de 2023) de: <https://blog.lemontech.com/que-es-el-rendimiento/#:~:text=En%20el%20C3%ADneas>

%20generales%2C%20el%20rendimiento,fruto%20de%20un%20trabajo%20realizado.

Terry, W. (2004). *Manual de Empowerment*. Recuperado (07 de junio de 2023) de: https://www.google.com.bo/books/edition/_/hGcff2WdPgWC?hl=es&gbpv=1

Ucha, F. (2009). *Definición de herramienta*. Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/general/herramienta.php>

Velázquez, A. (2022). *Desempeño laboral: que es, como medirlo y mejorarlo*. de: <https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>

ANEXOS

FICHAS DE TRABAJO

Terry Wilson	Manual de empowerment
p. 23	Desarrollar una filosofía.
<p>El empowerment es un proceso iniciado por los gerentes que capta las ideas y los deseos de todos los empleados de la empresa permitiéndoles que desarrollen la totalidad de sus talentos y habilidades para la consecución de las metas de la empresa.</p>	

Eva Leticia Amezcua García. Verónica Pérez Ceballo. Eréndira Monserrath Quiroz de la Cruz	El empowerment como estrategia de crecimiento del talento humano
p. 35	El empowerment como estrategia de gestión del talento humano
<p>El empowerment provee al colaborador: la capacidad de desarrollarse a sí mismo, de autogestionar sus conocimientos, incrementar su grado de avance y desarrollo dentro de la organización.</p>	

<p>Eva Leticia Amezcua García. Verónica Pérez Ceballo. Eréndira Monserrath Quiroz de la Cruz</p>	<p>El empowerment como estrategia de crecimiento del talento humano</p>
<p>p. 36</p>	<p>El impacto del empowerment en las organizaciones.</p>
<p>El empowerment se traduce en el deseo de obtener un alto impacto en las organizaciones que desean incrementar la productividad y satisfacción en general de sus colaboradores, brindándoles un ambiente psicológico basado en el compromiso para realizar efectivamente las actividades que les fueron designadas en sus puestos de trabajo.</p>	

GUIA DE ENTREVISTA

Para los colaboradores de la Empresa CACM-INFORMATICA

Nombre del entrevistado:

Cargo: **Experiencia laboral:**.....

Edad: **Fecha:**

RESPONDE A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

1.- ¿Conoce usted la Herramienta del Empowerment?

2.- ¿Usted está de acuerdo con la forma en que se planifica y se organizan las tareas asignadas dentro de la empresa CACM-INFORMATICA?

3. ¿Se le otorga apoyo y capacitación para desempeñar sus funciones dentro de su área de trabajo?

4.- ¿La empresa toma en cuenta sus opiniones ideas o sugerencias para mejorar los procesos de la entidad?

5.- ¿Considera usted que la comunicación, liderazgo y trabajo en equipo son incentivados por su superior en la empresa?

6.- ¿Usted tiene la capacidad y habilidad de resolver conflictos en su puesto de trabajo?

7.- Qué debilidades identifica en la empresa CACM-INFORMATICA?

Tiene usted algunas sugerencias que la empresa CACM-INFORMATICA debe tomar en cuenta:

GUIA DE ENTREVISTA

Para el Gerente Propietario de la Empresa CACM-INFORMATICA

Nombre del entrevistado:

Cargo: **Experiencia laboral:**.....

Edad: **Fecha:**

RESPONDE A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

1.- ¿Conoce usted la Herramienta del Empowerment?

2.- ¿De qué manera usted planifica y organiza las tareas o actividades de la empresa CACM-INFORMATICA?

3. ¿Usted otorga apoyo y capacitación a sus colaboradores para desempeñar sus funciones dentro de su área de trabajo?

4.- ¿Toma en cuenta sus opiniones ideas o sugerencias de sus colaboradores para mejorar los procesos de la entidad?

5.- ¿Promueve usted la comunicación, liderazgo y el trabajo en equipo de los colaboradores en la empresa?

6.- ¿Usted tiene la capacidad y habilidad de resolver conflictos en su puesto de trabajo?

7.- Qué debilidades identifica en la empresa CACM-INFORMATICA?

GUIA DE OBSERVACIÓN

Nombre del observado:

Cargo:

Edad: **Fecha:**

N.-	DETALLE	SI	NO	A veces
1	El colaborador cuenta con herramientas tecnológicas, seguridad persona y medios de transporte para realizar su trabajo.			
2	Asiste con puntualidad a su puesto de trabajo.			
3	Aporta con ideas para la planificación y control de actividades diarias en el trabajo.			
4	Demuestra liderazgo, compañerismo y respeto.			
5	Demuestra compromiso en su puesto de trabajo.			
6	aporta con ideas y opiniones para la mejora de la empresa			
7	El colaborador demuestra iniciativa para la toma de decisiones.			

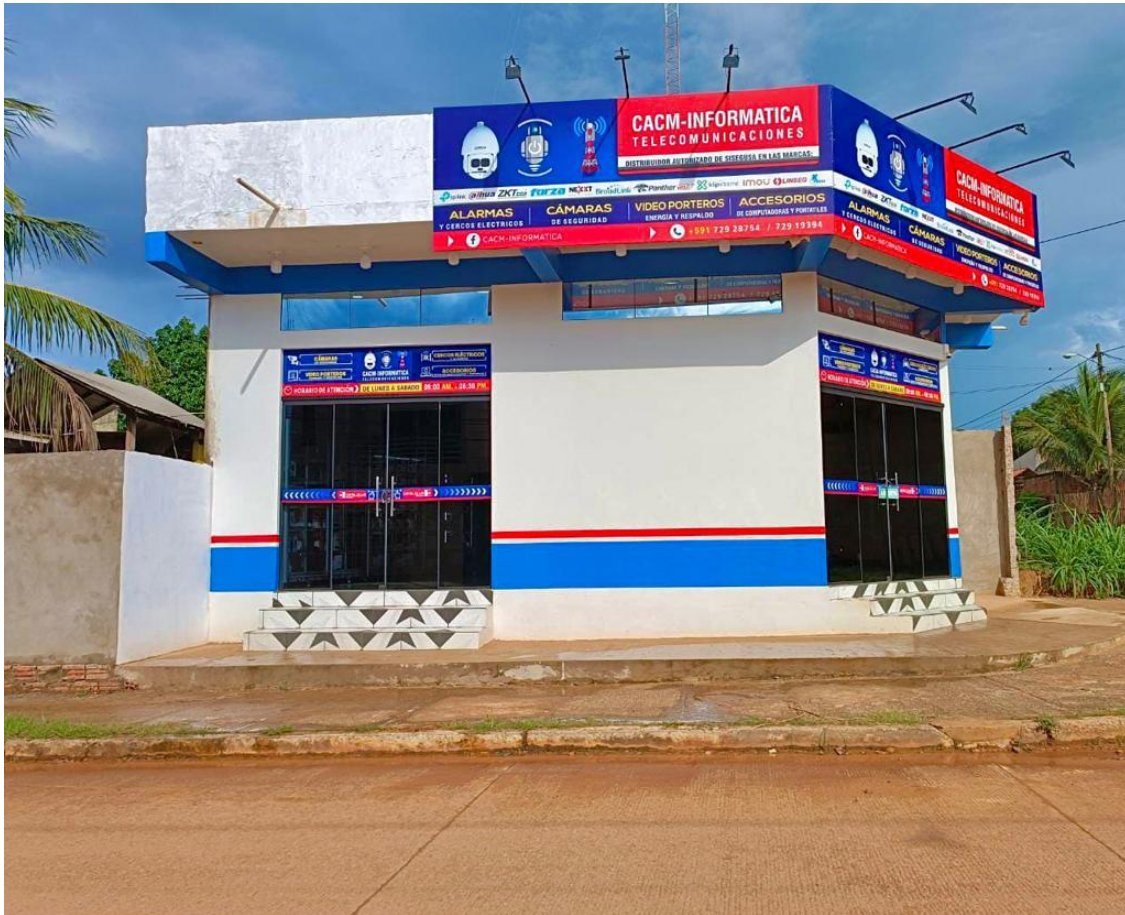


Figura 7. Frontis CACM-INFORMATICA

Fuente: Elaboración propia



Figura 8. Técnico en seguridad electrónica CACM-INFORMATICA

Fuente: Elaboración propia



Figura 9. Técnico en FTTH CACM-INFORMATICA

Fuente: Elaboración propia



Figura 10. Técnico auxiliar FTTH CACM-INFORMATICA

Fuente: Elaboración propia



Figura 11. Interior de la Empresa CACM-INFORMATICA

Fuente: Elaboración propia



Figura 12. Secretaria CACM-INFORMATICA

Fuente: Elaboración propia.



Figura 13. Gerente de la empresa CACM-INFORMATICA

Fuente: Elaboración propia

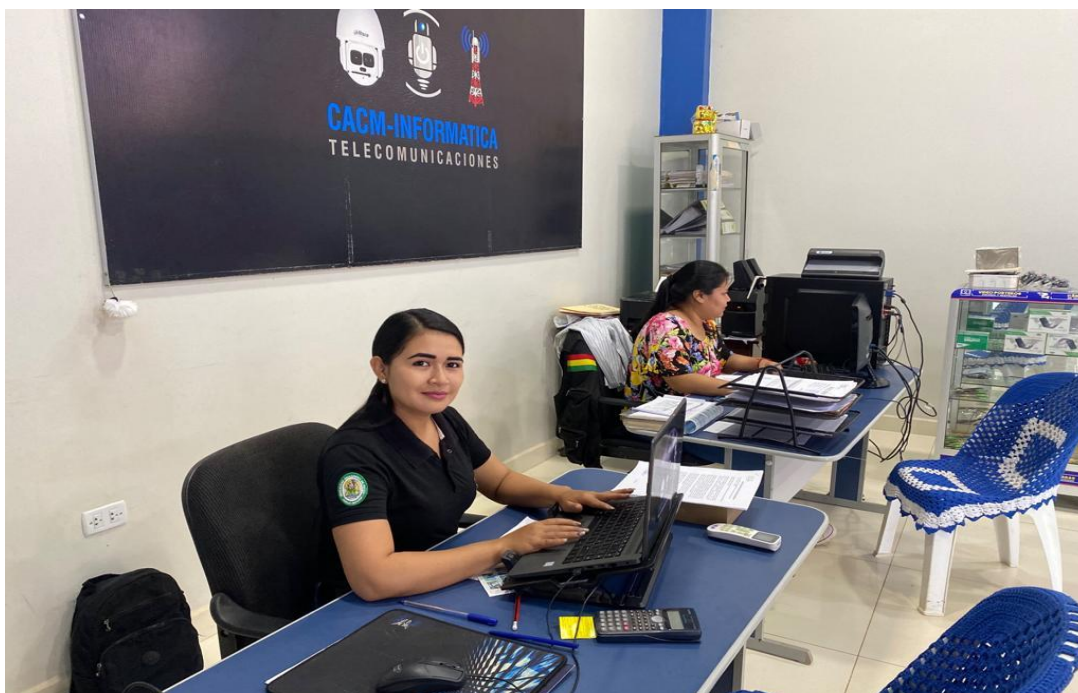


Figura 14. Pasante de la empresa CACM-INFORMATICA

Fuente: Elaboración propia



Figura 15. Entrevistas en la empresa CACM-INFORMATICA

Fuente: Elaboración propia.