FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“RELACION ENTRE EL EMPOWERMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA TIENDA RETAIL DE CAJAMARCA, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:
Pilar Noemí Marín Huamán
Janeth Amparito Novoa Lucano

Asesor:
Econ. M. Cs. Liliana Beatriz Carrillo Carranza

Cajamarca - Perú

2018
# TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA .................................................................................................................................................. 2  
AGRADECIMIENTO ........................................................................................................................................ 3  
ÍNDICE DE TABLAS ......................................................................................................................................... 5  
ÍNDICE DE FIGURAS ....................................................................................................................................... 6  

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .................................................................................................................. 8  
1.1. Realidad problemática ............................................................................................................................... 8  
1.2. Antecedentes ........................................................................................................................................... 13  
1.3. Marco Teórico .......................................................................................................................................... 17  
   1.3.1. Empowerment ...................................................................................................................................... 17  
   1.3.2. Desempeño laboral ............................................................................................................................ 26  
1.4. Formulación del problema ....................................................................................................................... 36  
1.5. Objetivos .................................................................................................................................................. 36  
   1.5.1. Objetivo General ................................................................................................................................ 36  
   1.5.2. Objetivos Específicos ........................................................................................................................ 36  
1.6. Hipótesis ................................................................................................................................................. 37  
1.7. Operacionalización de variables ............................................................................................................. 38

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .................................................................................................................. 40  
2.1. Tipo de investigación ............................................................................................................................... 40  
2.2. Población y muestra ............................................................................................................................... 41  
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .................................................................... 42  
2.4. Procedimiento ........................................................................................................................................ 45  

## CAPÍTULO III. RESULTADOS .................................................................................................................... 46  
3.1. Objetivo General ..................................................................................................................................... 46  
3.2. Objetivos específicos ............................................................................................................................... 48  

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ......................................................... 58  
4.1. Discusión .................................................................................................................................................. 58  
4.2. Conclusiones .......................................................................................................................................... 61  
4.3. Recomendaciones .................................................................................................................................. 63  

## REFERENCIAS ............................................................................................................................................ 65  

## ANEXOS ....................................................................................................................................................... 68
ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Empowerment
Tabla 2 Operacionalización de Desempeño Laboral
Tabla 3 Distribución de la Población
Tabla 4 Escala de Likert
Tabla 5 Alfa de Cronbach
Tabla 6 Correlación Pearson: Empowerment y Desempeño laboral
Tabla 7 Correlación Chi-Cuadrado: Empowerment y Desempeño laboral
Tabla 8 Nivel de Empowerment
Tabla 9 Nivel de Desempeño laboral
Tabla 10 Correlación Pearson: Habilidad de toma de decisiones con Desempeño laboral
Tabla 11 Correlación Chi-Cuadrado: Habilidad de toma de decisiones con Desempeño laboral
Tabla 12 Correlación Pearson: Habilidad de resolución de problemas con Desempeño laboral
Tabla 13 Correlación Chi-Cuadrado: Habilidad de resolución de problemas con Desempeño laboral
Tabla 14 Correlación Pearson: Manejo de Recursos con Desempeño laboral
Tabla 15 Correlación Chi-Cuadrado: Manejo de recursos con Desempeño laboral
Tabla 16 Correlación Pearson: Desarrollo de competencias con Desempeño laboral
Tabla 17 Correlación Chi-Cuadrado: Desarrollo de competencias con Desempeño laboral
Tabla 18 Correlación Pearson: Roles y responsabilidades con Desempeño laboral
Tabla 19 Correlación Chi-Cuadrado: Roles y responsabilidades con Desempeño laboral
Tabla 20 Matriz de consistencia
ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema del diseño................................................................. 39
Figura 2 Nivel de Empowerment.............................................................46
Figura 3 Nivel de Desempeño Laboral ....................................................47
RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el empowerment y el desempeño laboral de los colaboradores de una tienda Retail de la ciudad de Cajamarca, 2018 en el contexto teórico se presentan algunos antecedentes. Así como también bases teóricas relacionadas con el empowerment y desempeño laboral. La presente investigación es no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 30 colaboradores, donde se aplicó un censo poblacional. Para la recopilación de datos sobre el empowerment y desempeño laboral se utilizó la técnica de encuesta y se aplicó un cuestionario para cada variable, previamente validados a través del Alfa de Cronbach, con una fiabilidad de 0.945, además también se fue validado por el juicio de dos profesionales expertos en la investigación. El análisis de los resultados permitió comprobar la relación significativa entre las variables de estudio, con un coeficiente de Pearson de 0.0539, siendo la correlación significativa a nivel 0.05. Además, se observó que la mayoría de colaboradores indican que poseen un nivel alto de empowerment y desempeño laboral, ya que al brindarles libertad en cuanto al desarrollo de sus actividades y toma de decisiones sin la necesidad de la aprobación constante de un superior, puede generar autonomía y más compromiso, permitiendo así que cada uno de ellos logren sus metas, se sientan motivados a desarrollar sus responsabilidades lo cual genera el incremento del desempeño laboral.

Finalmente en función a los resultados presentados se formularon recomendaciones orientadas a seguir mejorando el empowerment y el desempeño laboral de los colaboradores de una tienda Retail.

**Palabras clave:** Empowerment, Desempeño laboral, Toma de decisiones, Autonomía, Compromiso.
NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales
REFERENCIAS


RELACION ENTRE EL EMPOWERMENT Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA TIENDA RETAIL DE CAJAMARCA, 2018


