



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.....	Error! Bookmark not defined. 8
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.....	37
Tabla 2 Operacionalización de Desempeño Laboral	38
Tabla 3 Distribucion de la Poblacion	40
Tabla 4 Escala de Likert	41
Tabla 5 Alfa de Cronbach.....	41
Tabla 6 Correlación Pearson: Empowerment y Desempeño laboral	44
Tabla 7 Correlación Chi-Cuadrado: Empowerment y Desempeño laboral.....	45
Tabla 8 Nivel de Empowerment	46
Tabla 9 Nivel de Desempeño laboral.....	47
Tabla 10 Correlación Pearson: Habilidad de toma de desiciones con Desemepño laboral	48
Tabla 11 Correlación Chi-Cuadrado: Habilidad de toma de desiciones con Desempeño laboral.....	49
Tabla 12 Correlación Pearson: Habilidad de resolución de problemas con Desempeño laboral.....	49
Tabla 13 Correlación Chi-Cuadrado: Habilidad de resolución de problemas con Desempeño laboral.....	50
Tabla 14 Correlación Pearson: Manejo de Recursos con Desempeño laboral.....	51
Tabla 15 Correlación Chi-Cuadrado: Manejo de recursos con Desempeño laboral.....	51
Tabla 16 Correlación Pearson: Desarrollo de competencias con Desempeño laboral.....	52
Tabla 17 Correlación Chi-Cuadrado: Desarrollo de competencias con Desempeño laboral	52
Tabla 18 Correlación Pearson: Roles y responsabilidades con Desempeño laboral	53
Tabla 19 Correlación Chi-Cuadrado: Roles y responsabilidades con Desempeño laboral.	54
Tabla 20 Matriz de consistencia	68

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 recolección 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

- Chiang Vega, M. (2010). *Cómo influye la satisfacción laboral sobre desempeño: Caso empresa de Retail*. Chile: Universidad de Bio Bio.
- ´Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia*. Venezuela: Universidad de Zulia.
- Alles. (2014). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°*. Madrid: Ediciones Granica S.A.
- Alles. (2017). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°*. Madrid: Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2016). *Comportamiento organizacional*. Mallorca: Granica.
- Arevalo, P. (2007). *Mejora del desempeño laboral en el puesto de mecánico de una empresa industrial a través del desarrollo de las competencias*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Benavides Pañeda , R. J. (2006). *Administración*. México: Mcgraw-hill Interamericana Editores, S.A.
- Bolzendahl, & Jalalzai. (2017). *Measuring Women's Political Empowerment across the Globe: Strategies*. Pasadena: Pearson.
- C., P. R. (2011). *Empowerment Coaching*. Lima: Fondo Editorial de la UIGV.
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Universidad Mayor De San Marcos.
- Chiang, M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2014). *Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño*. Mexico: Theoria.
- Chiang, M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2017). *Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño*. Mexico: Theoria.
- Chiavenato. (2012). *Administracion de Recursos Humanos : El capital humano de las Organizaciones*. Madrid: McGraw-Hill.
- Chiavenato. (2017). *Administracion de Recursos Humanos : El capital humano de las Organizaciones 14° edicion*. Madrid: McGraw-Hill.
- Chiavenato. (2017). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones 3° edicion*. Pasadena: Pearson.
- Combs, J., Hall, A., & Ketchen, D. (2012). *How much do high – performance work practices matter? A meta – analysis of their effects on organizational performance*. Pasadena: Personnel Psychology.
- De Paula, V. F. (2016). *Estrategias de empowerment en trabajo social*. Madrid: Pearson.
- Faria Mello, F. A. (1995). *Desarrollo organizacional: Enfoque integral*. México: Noriega Editores.
- Figuera M., Y. A., & Paisano, M. V. (2006). *El Empowerment como herramienta eficaz para alcanzar el éxito organizacional* . Maturín: Universidad de Oriente.
- Franklin, E. (2016). *Comportamiento organizacional*. New York: Pearson.
- Gamarra, S. (2015). *Satisfacción laboral y su influencia en la motivación en el Colegio Nacional de Buenos Aires, 2015*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (2013). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. Santiago de Chile: Mc Graw Hill.
- González, M. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Madrid: Grupo Editorial Patria.
- Guzmán Delfino, C. P., Pontes Macarulla, P., & Szuflita, M. (2015). *Empowerment y satisfacción laboral*. Universidad de Granada.
- Hernández, F. (2015). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Herriger, N. (2017). *Empowerment in der Sozialen Arbeit: Eine Einführung*. Berlin: Bibliographisches Institut.

- Huamani. (2013). . *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Lima, Perú. .* Lima: Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.
- John, C., & Blanchard, K. (2017). *Empowerment: tres claves para que el proceso de facultar a los empleados funcione en su empresa.* Montecarlo: Pearson.
- Kierstead, J. M. (2016). *Girl On Fire Empowerment Program Facilitator Manual.* Los Angeles: Pearson Education.
- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global.* España: McGraw-Hill.
- Koontz, H., Canice, M., & Wehrich, H. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial.* México: McGraw-Hill.
- Mahaney, R., & Lederer, A. (2012). *The effect of intrinsic and extrinsic rewards for developers on information systems Project success.* Los Angeles: Project Management Journal.
- Malpartida Pujais, C. C. (2016). *Empowerment y desempeño laboral en la tienda comercial Rivera del distrito de Hupanuco, 2016.* Huánuco: Universidad de Huanuco.
- Marina, J. A. (2013). *Los secretos de la motivación.* Los Angeles: Pearson.
- Martínez Guillen, M. (2012). *La gestión empresarial.* Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Maton, K. I., & Salem, D. A. (1995). *Organizational characteristics of empowering community settings.* American Journal of Community Psychology.
- Mechanic, D. (1991). *Adolescents at risk: New directions.* New Jersey: Society for Adolescent Medicine.
- Montenegro Aldana, I. A. (2005). *Aprendizaje y desarrollo de competencias.* Bogotá: Cooperativa editorial Magisterio.
- Morales Moho, E. A. (2016). *Empoderamiento y Desempeño Laboral Estudio realizado en el Colegio Cristiano Nueva Nación de la ciudad de Quetzaltenango.* Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Narayan-Parker, D. (2016). *Empoderamiento y reducción de la pobreza: libro de consulta.* New Jersey: Society for Adolescent Medicine.
- OECD. (2016). *Poverty Reduction and Pro-Poor Growth: The Role of Empowerment.* Los Angeles: Pearson .
- O'Heare, J. (2017). *Empowerment Training: Training for Creativity, Persistence, Industriousness, Resilience & Behavioral Well-Being.* Toronto: McGraw-Hill.
- Olaz, A. (2012). *Cálculo de Índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra.* Madrid: Pearson.
- Ortega Reyes, A. O. (2014). *Inteligencia Directiva.* México: Grupo editorial Patria.
- Ortiz Neira, N. (2017). *Clima organizacional y desempeño docente en la institución educativa 148 "Maestro Víctor Raúl Haya de la Torre" del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima; 2017.* Lima: Universidad César Vallejo.
- Pernía, K., & Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral.* Barcelona: EAE.
- Pernía, K., & Carrera, M. (2016). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral.* Barcelona: EAE.
- Rappapon, J. (1994). *Empowerment as a guide to doing research Diversity as a positive value.* Nueva York: Plenum.
- Recoba, M. (2013). *Empowerment y desempeño laboral del personal de contabilidad del Montevideo en el año 2012.* Montevideo: Universidad Católica del Uruguay.
- Reyes, A. (2016). *Administración moderna 6° edición.* Asturias: Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones.
- Robbins, S. (2016). *Fundamentals Of Management, Eighth Edition, Loose Leaf Version.* Toronto: McGraw Hill.

- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2016). *Comportamiento Organizacional 12° edición*. México: Pearson Educación.
- Robinson, R. (2016). *Como crear empowerment: planes de accion para crear, mantener o reenfocar los equipos de trabajo con empowerment 10° Edition*. San Francisco: ISBN.
- Ruiz, J., Silva, N., & Vanga, M. (2015). Ética empresarial y el desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia.*, 417-441.
- Salazar, O. (2014). *Empowerment y el desempeño laboral en el área administrativa del Centro Comercial Plaza, Ecuador 2011*. Guaranda: Universidad Estatal de Bolívar.
- Salgado, J., & Cabal, A. (2012). *Evaluación del desempeño en la Administración Pública Análisis de las propiedades psicométricas.* . Asturias: Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones.
- Sampeire Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.C.: Mc. Graw Hill .
- Silva, C., & Martínez, M. (2004). Empoderamiento: Proceso, Nivel y Contexto.
- Toro, F. (2016). *Desempeño y productividad*. Medellín: Cincel Ltda.
- Tschohl, J. (2017). *Empowerment: A Way of Life*. Nueva York: Plenum.
- Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*. Madrid: Planeta.
- Villa Casal, J. P., & Caperán Vega, J. Á. (2010). *Manual de Coaching*. Barcelona: Bresca Editorial, S. L.
- Villa, L. (2013). *La relación existente entre la motivación y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N°000474 "Germán Tejada Vela" del distrito de Moyobamba – Iquitos*. Moyobamba: Universidad Nacional De Moyobamba.
- Weissberg, R. (2016). *The Politics of Empowerment*. New York: Pearson.
- Whetten, D., & Cameron, K. S. (2014). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. Pasadena: Pearson.
- Wilson, T. (2004). *Manual del Empowerment*. Grupo Planeta.
- Zimmerman, M. (2000). *Empowerment theory*. En J. Rappaport & E. Seidman (Eds). New York: Kluwer.