



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“EMPOWERMENT Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA IMAGING  
PERÚ S.A.C, DISTRITO DEL CALLAO, AÑO 2014”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Nathaly Edith, Tisza Beteta

**ASESOR:**

Dr. Lessner Augusto, León Espinoza

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTION DEL TALENTO HUMANO

**LIMA – PERÚ**

**Año 2014**

## **MIEMBROS DEL JURADO**

---

**PRESIDENTE:** DR. VICTOR DAVILA ARENAZA

---

**SECRETARIO:** DR. LESSNER LEÓN ESPINOZA

---

**VOCAL:** DR. RICARDO ANDRADE CALDAS

**Dedicatoria**

*A mi padre César Tisza, a mi madre Ruth Beteta, a mi hermana y primos, que siempre han estado impulsándome a cumplir mis metas y objetivos, apoyándome en mis momentos de alegría y tristeza, dándome el mejor de los ejemplos en cuanto a honestidad y trabajo.*

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por permitirme llegar a cumplir esta meta y darme la oportunidad de conocer personas durante mi época de estudios que siempre ocuparán un lugar especial en mi corazón. A mis padres César y Ruth, por su esfuerzo y colaboración, sin su ayuda y guía no fuera la persona que ahora soy.

A mi asesor el Dr. Lessner León Espinoza, por su apoyo durante la elaboración del presente trabajo de graduación. A mí novio Erick, porque durante todos mis estudios universitarios estuvo siempre conmigo apoyándome y ayudándome en todo lo que estuvo a su alcance.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Nathaly Edith Tisza Beteta con DNI N° 46926900, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 20 de Noviembre del 2014

---

**Nathaly Edith Tisza Beteta**

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“EMPOWERMENT Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA IMAGING PERÚ S.A.C, DEL DISTRITO DEL CALLAO, AÑO 2014”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

**La Autora**

## Índice

### CARÁTULA

### PÁGINAS PRELIMINARES

Miembros del Jurado .....ii

Dedicatoria .....iii

Agradecimiento .....iv

Índice .....vii

**RESUMEN** .....ix

**ABSTRACT** .....x

**I. INTRODUCCIÓN** ..... 11

1.1. Problema ..... 23

1.1.1 Problema General ..... 23

1.1.2 Problemas Específicos ..... 23

1.2. Hipótesis..... 23

1.2.1. Hipótesis General ..... 23

1.2.2. Hipótesis Específica ..... 23

1.3. Objetivo de la investigación ..... 24

1.3.1. Objetivo General ..... 24

1.3.2. Objetivos Específicos ..... 24

**II. MARCO METODOLÓGICO** ..... 25

2.1. Variables..... 25

2.2. Operacionalización de Variables ..... 25

2.2.1. Identificación de las Variables..... 25

2.2.2. Matriz Operacional de Variables ..... 29

2.3. Metodología ..... 31

2.4. Tipo de Estudio ..... 31

2.5. Diseño de Investigación ..... 31

2.6. Población y Muestra..... 32

2.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos ..... 33

2.8. Métodos de análisis de datos..... 33

**III. RESULTADOS** ..... 34

**IV. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS** ..... 50

|  |    |
|--|----|
| <b>V. CONCLUSIONES</b> .....                 | 52 |
| <b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....             | 53 |
| <b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> ..... | 55 |
| <b>ANEXOS</b> .....                          | 58 |



## RESUMEN

El presente estudio fue aplicado al personal de la empresa de servicios Imaging Perú S.A.C., Callao. Se buscó determinar como el empowerment se relaciona con el desempeño laboral que brindan los colaboradores de la organización. Esta investigación se ha realizado con una muestra significativa tomando como población al total de los colaboradores 75, entre: administrativos, producción y técnicos. El total de la muestra fue conformada por 36 trabajadores. Los datos se recolectaron a través de un cuestionario, estructurado con 21 ítems bajo la escala de Likert. La confiabilidad de dichas encuestas se calculó a través del coeficiente alfa de cronbach. Una vez recolectados los datos en campo mediante el instrumento, dicha información fue tabulada en Excel y registrada en una matriz de datos e ingresada al programa estadístico SPSS V.21.0 para su respectivo procesamiento de análisis e interpretación. Teniendo como resultado que el empowerment se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Imaging Perú S.A.C. Es decir, si se aplica la herramienta de gestión empresarial empowerment en la empresa de estudio, en cuanto a delegación de poder (autonomía individual y nivel de influencia), motivación (compromiso organizacional) y liderazgo (nivel de influencia y comunicación), sin duda incrementaría el desempeño laboral en los colaboradores.

***Palabras claves:*** *empowerment, desempeño laboral.*

## ABSTRACT

This study was applied to personnel services company Imaging Peru SAC, Callao. We sought to determine how empowerment is related to job performance provided by the partners of the organization. This research was conducted with a representative sample taking as the total population of 75 employees, including: technical, administrative, and production. The total sample was comprised of 36 workers. Data were collected through a questionnaire with 21 items under structured Likert scale. The reliability of these surveys was calculated using Cronbach's alpha coefficient. Once the data is collected in the field using the instrument, this information was tabulated in Excel and recorded in a data matrix and entered into SPSS V.21.0 for their respective processing analysis and interpretation. Resulting in the empowerment positively and significantly related to job performance in company employees Imaging Peru SAC That is, if the tool of empowerment business management company study applies regarding devolution (individual autonomy and level of influence), motivation (organizational commitment) and leadership (level of influence and communication), no doubt increase job performance in employees.

**Keywords:** *empowerment, job performance.*