



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**“Relación entre Empoderamiento y Compromiso Organizacional en mujeres  
de una cadena de restaurant Lima Metropolitana, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGIA**

**AUTOR:**

**TORRES ARCA Yesenia Katherine**

**ASESOR:**

**Mg. ANGELES DONAYRE Claudett Mercedes**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

## Página del jurado

Mg. César Raúl Manrique Tapia  
Presidente

Mg. Juan Walter Pomahuacre Carbajal  
Secretario

Mg. José Luis Pereyra Quiñones  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A mis Padres Jorge Antonio Torres Rosas y Katherine Yesenia Arca Gálvez, por siempre enseñarme a ser perseverante, responsable, siempre apoyarme y creer en mí.

A mis abuelos maternos por apoyarme desde el inicio hasta la culminación de mis estudios universitarios.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por hacerme participe de su creación y brindarme sabiduría para lograr culminar mi tesis, a la Universidad César Vallejo por acogerme en su casa de estudios e incentivar el sentido de la investigación. Por ultimo pero no menos importante a mis asesoras; de proyecto y desarrollo de tesis

## **DEDICATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Yesenia Katherine Torres Arca, con DNI N° 72787529, declaro haber que la tesis de grados titulada: Relación entre Empoderamiento y Compromiso Organizacional en mujeres de una cadena de restaurant Lima Metropolitana 2017 ha sido desarrollada en base al principio a una investigación profunda, considerando derechos intelectuales de autores, acorde a la citas que figuran con sus referencias bibliográficas; es decir todos los datos y exploración que se presentan son veraces y auténticos.

En tal facultad me responsabilizo del tenor de este trabajo y del efecto científico de la tesis de grado en mención, por lo cual si no cumplierse con lo establecido me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio del 2017.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis, presento el trabajo de investigación titulado: *Relación entre Empoderamiento y Compromiso Organizacional en mujeres de una cadena de restaurant Lima Metropolitana 2017*. En el presente trabajo se detalla la aportación que brindo en la siguiente investigación, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre empoderamiento y compromiso organizacional en mujeres de una cadena de restaurant. Dichas variables fueron medidas a través de la *Escala de Empoderamiento Psicológico en el Trabajo y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen*.

La primera parte del trabajo de investigación inicia con la presentación de la realidad problemática, seguido con los trabajos previos, teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación, hipótesis (general y específica) y el objetivo (general y específico).

En la segunda parte está representada por el método, donde incluyen el diseño, tipo, nivel de la investigación, así también la variables, la población y muestra , técnicas e instrumentos, métodos de análisis y aspectos éticos.

En la tercera parte están los resultados tanto descriptivos como correlacionales.

Finalmente esta la discusión, recomendaciones, referencias y anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Yesenia Katherine Torres Arca

	Pág.
<b>Índice</b>	
Página del jurado	i
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÒN	1
1.1 Realidad problemática	2
1.2 Trabajos previos	4
1.3 Teorías relacionadas al tema	7
<b>1.3.2 Escuela cognitiva</b>	9
<b>1.3.3 Teoría del Poder Estructural</b>	9
<b>1.3.4 Teoría del empoderamiento Psicológico</b>	10
<b>1.3.5 Teoría contemporánea de la motivación</b>	11
<b>1.3.6 El círculo del empoderamiento</b>	12
<b>1.3.7 Principios básicos del empoderamiento</b>	15
<b>1.3.6 Claves para lograr el proceso de facultar a los colaboradores</b>	16
<b>1.3.8 Empoderamiento en las organizaciones</b>	18
<b>1.3.9 La cultura, en las organizaciones para lograr el empoderamiento</b>	19
1.4 Compromiso Organizacional	20
<b>1.4.1 Teorías del Compromiso Organizacional</b>	21
<b>1.4.1.1 Teoría de Meyer y Allen - Modelo de actitudes de los tres componentes</b>	21
<b>1.4.1.2 El compromiso con la organización</b>	23
<b>1.4.1.3 Indicadores de un trabajador comprometido</b>	24
1.5 Formulación del problema	25
1.6 Justificación del estudio	25

1.7 Hipótesis	26
<b>1.7.1 Hipótesis General</b>	26
<b>1.7.2 Hipótesis Específicas</b>	<b>26</b>
1.8 Objetivo	27
<b>1.8.1 Objetivo General</b>	27
<b>1.8.2 Objetivos Específicos</b>	27
II. MÉTODO	28
2.1 Diseño de investigación	29
2.2 Variables, operacionalización	30
2.3 Población y muestra	32
<b>2.3.1 Población</b>	32
<b>2.3.2 Muestra</b>	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
<b>2.4.1 Escala de Empoderamiento Psicológico en el Trabajo</b>	32
FICHA TÉCNICA	32
<b>2.4.1.1 Descripción de las Normas de calificación</b>	33
2.4.1.2 Validez y Confiabilidad	33
<b>2.4.1.1 Validez</b>	33
<b>2.4.1.2 Confiabilidad</b>	34
2.4.2 Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen	34
FICHA TÉCNICA	34
2.4.2.1 Validez y Confiabilidad	35
<b>2.4.2.1 Validez</b>	35
<b>2.4.2.2 Confiabilidad</b>	35
2.5 Métodos de análisis de datos	36
2.6 Aspectos éticos	36
III. RESULTADOS	<b>39</b>
IV. DISCUSION	48
V. CONCLUSIONES	52
VI. RECOMENDACIONES	54
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	<b>56</b>
ANEXOS	61
Escala de empoderamiento psicologico en el trabajo	62



CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	63
MATRIZ DE CONSISTENCIA	64
V – Aiken – Empoderamiento	68
V – Aiken – Compromiso Organizacional	69
Análisis de confiabilidad de los instrumentos	70
Consentimiento Informado	68
Criterio de Jueces	69

## Índice de tablas

Tabla N 1 - Prueba de normalidad de Empoderamiento y Compromiso Organizacional	41
	42
Tabla N 8 - <i>Coefficiente de correlación rho de Spearman entre Empoderamiento y Compromiso Organizacional</i>	43
Tabla N 9 - <i>Coefficiente de correlación rho de Spearman entre las dimensiones de Empoderamiento y Compromiso Organizacional</i>	44
Tabla N 10 - <i>Coefficiente de correlación rho de Spearman entre las dimensiones de Compromiso Organizacional y Empoderamiento</i>	45
Tabla N 11 - <i>Correlación entre el empoderamiento y compromiso organizacional según la edad</i>	46
Tabla N 12 - <i>Correlación entre el empoderamiento y compromiso organizacional según estado civil / condición familiar</i>	47
Tabla N 13 - <i>Coefficiente de correlación rho de Spearman entre Empoderamiento y Compromiso Organizacional según tiempo de permanencia</i>	48
Tabla N 14 - <i>Coefficiente de correlación rho de Spearman entre Empoderamiento y Compromiso Organizacional según cargo</i>	49
Tabla N 15 – <i>Confiabilidad de la Escala de Empoderamiento</i>	67
Tabla N 16 – <i>Confiabilidad del Cuestionario de Compromiso Organizacional</i>	67

## RESUMEN

El presente estudio correlacional trató de evidenciar la relación entre el empoderamiento y el compromiso mujeres de una cadena de restaurant Lima Metropolitana 2017. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadoras de sexo femenino. Se utilizó como instrumentos la Escala de Empoderamiento Psicológico en el Trabajo y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. El análisis estadístico demostró que si existe relación entre las variables empoderamiento y compromiso organizacional ( $,825^{**}$ ). Así mismo se pudo encontrar que el nivel de empoderamiento en las colaboradoras es al alto (53%) y el grado de compromiso también es alto (52%). Adicionalmente a ello se encontró relación con las variables sociodemográficas, según edad las trabajadoras de 35 a 49 años ( $,917^{**}$ ), según estado civil o condición familiar las trabajadoras divorciadas ( $,832^{**}$ ), según tiempo de permanencia las colaboradoras que trabajan de 2 a 7 años en la organización ( $,920^{**}$ ) y según cargo que ocupa son las trabajadoras de atención al cliente ( $,865^{**}$ )

Palabras Claves: Empoderamiento, Compromiso organizacional

## **ABSTRACT**

The present correlational study tried to show the relationship between the empowerment and the women commitment of a restaurant chain Lima Metropolitana 2017. The sample was made up of 100 female workers. The Psychological Empowerment Scale at Work and the Organizational Commitment Questionnaire of Meyer and Allen were used as instruments. Statistical analysis showed that there is a relationship between the variables of empowerment and organizational commitment ( $r = .825^{**}$ ). It was also found that the level of empowerment among women workers is high (53%) and the level of commitment is also high (52%). In addition to this, we found a relationship with the socio-demographic variables, according to the age of women workers aged 35 to 49 ( $r = .917^{**}$ ), according to the marital status or family status of the divorced women workers ( $r = .832^{**}$ ). They work from 2 to 7 years in the organization ( $r = .920^{**}$ ) and according to the position they occupy are the customer service workers ( $r = .865^{**}$ )

Key Words: Empowerment, Organizational Commitment

## **I. INTRODUCCIÒN**

## 1.1 Realidad problemática

Hoy en día, las empresas u organizaciones a nivel mundial le están dando importancia al empoderamiento, debido a que este tema no ha sido muy estudiado pero a su vez las pocas investigaciones que se pueden encontrar afirman que esta variable influye de manera positiva para que el trabajador se encuentre comprometido con la organización a la que laboran.

La variable empoderamiento a nivel global según la (ONU, 2013) nos dice que un 47.1% de las mujeres se sienten empoderadas en el área laboral, la ONU manifiesta que aun el género femenino está en desventaja en la participación laboral.

En el contexto latinoamericano, la ONU (2012) menciona que solo el 42% de mujeres que han estudiado una carrera universitaria y postgrado se sienten empoderadas en su trabajo, lo que se desea es empoderar a las mujeres para que intervengan de manera activa en todos los niveles de la actividad económica.

En nuestro medio, según el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MINP) en el 2012 refiere que 67% de la Población Económicamente Activa (PEA) femenina se hallan trabajando y empoderadas en su puesto de trabajo, sin embargo a pesar de este gran incremento existen desigualdades.

Por otra parte en cuanto a la variable compromiso organizacional, a nivel global la OIT (2014) menciona que los trabajadores se encuentran comprometidos un 61% y casi el 39% de los trabajadores no se encuentran comprometidos con su organización. Así mismo, un estudio realizado por Towers Watson Global Workforce-Global Study (2012) tomado del Diario La Economía, indica que el 18% de los empleados están altamente comprometidos con el trabajo que realizan, 27% están apenas interesados y el 55% de los empleados se encuentran poco o nada comprometidos.

Los datos sobre el grado de compromiso organizacional son esperanzadores, en el contexto latinoamericano, ya que según el estudio que realizó la OIT (2014) señala que un 71% de los trabajadores se encuentran comprometidos con su trabajo u organización debido a que les ofrecen oportunidades de carrera, reconocimientos, una buena paga e innovación entre otros aspectos.

A nivel nacional, el Diario Gestión (2015) encontró que el 87% de las organizaciones consideran que la falta de compromiso es el principal problema que afrontan las compañías peruanas hoy en día, a su vez manifestaron que las organizaciones no cuentan con programas que ayuden a mejorar este problema. Por otro lado solo un 12% de las organizaciones en el Perú afirma haber puesto en marcha un programa para mejorar el compromiso organizacional y solo 7% pudo avanzar con éxito en la ejecución de dicho programa. Asimismo es importante saber que si las organizaciones no crean programas para fomentar el compromiso organizacional se verán reflejados inconvenientes como un inadecuado clima laboral y excesiva rotación de personal.

Ríos, Téllez y Ferrer (2010) realizaron un estudio sobre la relación de las variables empoderamiento y compromiso organizacional en trabajadores, puesto que estas variables han sido muy poco estudiadas desde la perspectiva organizacional, en esta investigación se establece la estrecha relación que existen entre estas variables, para la realización de dicho estudio se utilizó la escala de empoderamiento psicológico en el trabajo y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen.

El empoderamiento ayuda a las trabajadoras a sentirse parte importante de la organización, que son tomadas en cuenta sus opiniones y que los jefes o mandos superiores confían en lo que les enseñaron y en su capacidad para solucionar las cosas.

Por otro lado el compromiso organizacional, ayuda a las trabajadoras a sentirse identificadas con la organización, logrando tener así vínculos de

afecto con la organización. El trabajador se logra identificar con la organización y se verá reflejado en sus acciones.

Por tal motivo la presente investigación busca determinar la relación de las variables ya antes mencionadas en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant.

La organización donde se realizará el estudio trabaja con mujeres cabezas de familia, con el estudio se lograra saber si existe o no empoderamiento en las mujeres trabajadoras y si gracias a ello están comprometidas. De allí, entonces es la inquietud de realizar esta investigación con esta población pues son pocas las investigaciones.

## **1.2 Trabajos previos**

Dentro de las investigaciones más importantes se encuentra las siguientes:

De Miguel (2015) elaboró su tesis de licenciatura sobre la Importancia del factor humano en las organizaciones: evaluación empírica y propuesta de un modelo causal acerca del capital psicológico, empoderamiento, compromiso organizacional e intención de abandono, en España, cuyo objetivo es la relación entre los constructos y variables de capital psicológico, empoderamiento psicológico, compromiso organizacional e intención de abandono. La muestra estuvo conformada por 205 empleados de dos empresas de sector agroalimentario y comunicaciones respectivamente. Las pruebas que se utilizaron para medir las variables fueron la escala de empoderamiento de Spreitzer (1995), escala de compromiso de Meyer y Allen (1997) y la escala de intención de abandono propuesta por Mobley (1982). Los resultados obtenidos fueron una relación causal entre el capital psicológico y la intención de abandono, mediada el empoderamiento psicológico y el compromiso organizacional. También se han observado implicaciones de dichas variables en aspectos socio-demográficos y laborales como el género, la antigüedad en el puesto.

Flórez (2014) realizó su tesis de licenciatura en psicología sobre Compromiso organizacional y clima laboral en profesores universitarios, su



propósito fue establecer si existe relación entre compromiso organizacional y clima laboral. La muestra estuvo conformada por 96 docentes de la Universidad centro Occidental Lizandro Alvarado de Venezuela de los programas de Psicología, Desarrollo Humano y Artes Plásticas, las edades promediaban entre los 25 y 60 años de edad y con una antigüedad en el cargo mayor a un año. Se utilizó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1990) y la escala de clima laboral de Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo y Sanabria (1988). Los resultados obtenidos nos señalan que existe una baja relación entre las variables estudiadas; sin embargo existe relación significativa entre las dimensiones de compromiso organizacional y clima laboral, así mismo se encontraron puntajes bajos en los niveles de compromiso organizacional y en las dimensiones de la variable clima laboral, no obstante la dimensión de relaciones interpersonales obtuvo un puntaje de 15.96% siendo este el más alto.

Hurtado (2014) realizó un estudio, para conocer la Relación entre la percepción de justicia organizacional, satisfacción laboral y compromiso organizacional en 110 profesores de una universidad Privada de Bogotá. Se utilizó la escala de Justicia Organizacional de Colquitt (2001), el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1994) y la Escala de Satisfacción Laboral S10/12 de (Meliá & Peiró, 1989). Los resultados mostraron correlación de manera positiva y significativa entre la percepción de justicia y satisfacción, percepción de justicia y compromiso y compromiso y satisfacción. A su vez, se obtuvo la correlación de entre las dimensiones de justicia distributiva, procedimental e informacional con el compromiso y la satisfacción fueron significativas y con la satisfacción significativa entre las cuatro dimensiones de la justicia. Para las dimensiones del compromiso y las dimensiones de justicia, la correlación fue significativa para el compromiso afectivo y compromiso normativo.

Freire (2013) elaboró una tesis de licenciatura en psicología industrial, sobre El empowerment y su incidencia en el compromiso laboral de los funcionarios de la dirección provincial del instituto ecuatoriano de seguridad social de Tungurahua, cuyo objetivo fue dar a conocer la correlación entre las variable empowerment y compromiso. La muestra estuvo conformada por 85 funcionarios. Se aplicó una herramienta de escalamiento tipo Likert que fue diseñada y

elaborada con el único fin de medir esencialmente el empowerment y el compromiso laboral que proyectan los funcionarios así mismo se utilizó una ficha de entrevista que corrobora la información obtenida en los cuestionarios. Los resultados muestran que existe una relación estrecha entre autonomía y compromiso, sin embargo no existe un trabajo basado en el empoderamiento en cuanto a la toma de decisiones con la organización y esto a su vez genere compromiso organizacional y se vea reflejado en la atención que brindan con trabajadores así mismo se pudo obtener una relación entre empoderamiento y compromiso según el cargo que ocupan (,655).

Giraldo (2012) presentó, un estudio sobre el empoderamiento como elemento generador de compromiso organizacional, cuya finalidad fue comprobar como el empoderamiento genera compromiso organizacional en los empleados. La muestra estuvo constituida por 27 empleados de una empresa de la ciudad de Manizales. Se utilizó como instrumento entrevista estructurada. Los resultados obtenidos fueron que si se presenta empoderamiento en las organizaciones evaluadas y que éste a su vez genera compromiso organizacional. En cada una de las empresas evaluadas se puede determinar que presentan empoderamiento en mayor o menor medida y es este el que genera el compromiso en los empleados de las empresas, los empleados se sienten empoderados debido a que presentan un adecuado nivel de autoestima, al apoyo que recibe de la organización y por ultimo incentivos que reciben de parte de la organización.

En cuanto a las investigaciones a nivel nacional, Malpartida (2016) realizó un estudio para optar su licenciatura en administración sobre el Empoderamiento y desempeño laboral, cuya finalidad fue analizar si el empowerment es una herramienta eficaz para desarrollar un buen desempeño laboral. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de una tienda comercial del distrito de Huánuco. Para la recolección de información se utilizó observación documental y análisis de contenido. Los resultados obtenidos muestran que el nivel de empowerment es bajo, pues no se aplica de forma continua. Por otro un 80% de los trabajadores mencionan que solo a veces la empresa es flexible a las aportaciones que ellos realizan.

Cruz (2015) realizó un estudio sobre El Empoderamiento y desempeño docente, cuyo propósito fue establecer la relación que existe entre el empoderamiento y el desempeño al docente. La muestra estuvo conformada por 40 docentes del Colegio Javier Heraud de Trujillo. Se hizo uso de dos cuestionarios cada uno para cada variable. En los resultados se pudo obtener que el p – valor (Sig.) es de 0,038 es menor 0,05, un 5% de confianza se rechaza la Hipótesis nula y el coeficiente de correlación Pearson es 0,330. Por lo cual, se indica que el empoderamiento tiene una relación directa, baja y significativa con el desempeño docente.

Pineda (2015) en su investigación sobre Empoderamiento y emprendimiento, cuyo objetivo de la investigación fue establecer la relación entre ambas variables. La muestra estuvo conformada por 218 trabajadores de una Institución militar del Callao. Se utilizó la escala de Empoderamiento Psicológico en el trabajo de Spreitzer y el Test de la Capacidad Emprendedora de la Red ALFA. Los resultados nos indican que existe una correlación baja entre las variables estudiadas.

García (2012) realizó un estudio sobre El Síndrome de Burnout y compromiso organizacional, cuyo objetivo fue establecer si existe relación entre las variables mencionadas. La población estuvo conformada por 84 trabajadores de una empresa importadora de vehículos menores en la región norte del Perú. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados obtenidos nos dan a conocer que existe relación entre las dimensiones de agotamiento emocional y realización personal en el trabajo, así mismo se encontró una correlación de -0.244\* entre la dimensión agotamiento emocional y compromiso organizacional a su vez se obtuvo una relación de del 0.244\* entre la dimensión realización personal en el trabajo y el compromiso organizacional, el nivel de compromiso laboral es de 50.6% indicando que presenta un nivel medio y el 38.6% un nivel alto.

## **1.3 Teorías relacionadas al tema**

### **1.3.1 Empoderamiento**

Hoy en día este término está siendo vinculado al mundo empresarial y es en ese contexto donde viene siendo más desarrollado y aplicado

Las empresas u organizaciones que tienen la capacidad de delegar funciones, brindar autonomía a sus colaboradores, lo definen como empoderamiento.

El empoderamiento es la capacidad de encomendar (poner al cuidado algo de una persona) a los miembros de la organización con esto se busca delegar responsabilidad a los colaboradores para que así se sientan responsables de los trabajos o actividades que desarrollan, dejando a un lado la estructura de una organización basada en una forma rígida, en donde los trabajadores sienten que no aportan en la mejora o decisiones de la organización (García, 2014).

Por otra parte, Vigo (2015) refiere que el empoderamiento significa brindar autoridad en la toma de decisiones a los trabajadores para que ellos puedan resolver sin la necesidad de preguntar o consultar a un jefe o superior, cuando los colaboradores son responsables con sus obligaciones a su vez asumen las consecuencias de su trabajo.

Ambos autores sostienen que el empoderamiento es una nueva forma de administrar, que se basa en enseñar y capacitar al personal para que así pueda sentirse capaz de tomar decisiones y se sientan responsables de su trabajo. De igual importancia se sientan integrados en la participación de las decisiones de la organización.

Spreitzer (1995) refiere que el empoderamiento permite “capacitar a los colaboradores, no solo es delegar funciones también es importante crear las condiciones que permita motivar al colaborador para que pueda realizar sus tareas a través de un sentido de eficacia personal” (p.1443).

Luechauer y Shulman (1992) “El empoderamiento es un constructo relativo a la motivación, puede ser trasladado al proceso de enseñanza-

aprendizaje para (...) que fomenten el control, la autoeficacia, la motivación intrínseca, la implicación, la dedicación, y el aprendizaje (...)" (p.599).

Los autores antes mencionados reafirman su posición afirmando así que el empoderamiento está ligado a la motivación, pero a su vez mencionan que también el aprendizaje es parte importante para lograr empoderar a los trabajadores.

### **1.3.2 Escuela cognitiva**

Mintzberg, Ahlstrand y Lampel (1999) sostienen que el empoderamiento se funda en la escuela cognitiva, debido a que para lograr empoderar a un trabajador es importante enseñarle las funciones que debe realizar a raíz de esto el trabajador se centra en los conocimientos adquiridos y así realiza sus funciones.

A través de las estructuras mentales los trabajadores organizan el conocimiento, aumentan sus conocimientos y se sienten con la capacidad de poder actuar con autonomía.

Mintzberg (1999) los jefes deben desarrollar conocimientos en sus trabajadores y estrategias de soluciones para que ellos se sientan con la capacidad de estar empoderados y de resolver problemas que se presenten sin la necesidad de consultar a un jefe o mando superior.

Cuando los jefes ven que el colaborador está encaminado y puede trabajar con autonomía y decidir el mismo sobre lo que sucede en su trabajo, es aquí donde se enfocan en trabajar la motivación para así se incremente su confianza y puedan realizar el trabajo centrándose en sus conocimientos adquiridos.

### **1.3.3 Teoría del Poder Estructural**

Esta teoría fue propuesta por Kanter (1977), señala que el empoderamiento estructural incluye una reflexión sobre el concepto y comportamiento organizacional, así mismo manifiesta que para lograr habilitar

poder a los trabajadores es importante saber cómo se encuentra la estructura de la organización.

De acuerdo a esta teoría, el empoderamiento se establece en los entornos de trabajo que llegan a proporcionar a los trabajadores acceso a oportunidades, a la información, al apoyo y a los recursos para aprender y desarrollarse.

El empoderamiento estructural, se basa principalmente en las condiciones que se encuentra el ambiente de trabajo, como la variedad, autonomía, carga de trabajo organización y la posición dentro de la empresa, son principalmente las características estructurales de la organización.

Kanter (1977) señala que el poder es la habilidad para poder movilizar recursos humanos y materiales para así poder cumplir las metas de la organización, mencionado que cuando el trabajador se encuentra en un ambiente donde le brinden aprendizaje y le permitan desarrollarse, se logrará empoderarlo.

Esta teoría plantea que si al colaborador le brindan mayor conocimiento y oportunidades dentro de su área de la organización, este tendrá un nivel mayor de satisfacción, compromiso y productividad, por ello es importante el apoyo de los jefes para poder poner en marcha el empoderamiento y así lograr cambios positivos.

#### **1.3.4 Teoría del empoderamiento Psicológico**

Esta teoría es propuesta por Spreitzer (1995), refiere que el empoderamiento es visto como un constructo relacionado a la motivación y que sirve para brindar autonomía y habilitar a los trabajadores, el empoderar a un trabajador no solo implica delegar poder si no es crear las condiciones adecuadas que permitan aumentar la motivación para que así puedan realizar las tareas que tiene dentro de su área de trabajo con un fuerte sentido de eficacia personal

El empoderamiento psicológico se basa en la interpretación de forma psicológica que le puede dar un trabajador a la forma de trabajo, es la interpretación que tiene el trabajador.

El empoderamiento estructural va de la mano con el empoderamiento psicológico, el empoderamiento psicológico radica en la interpretación que le da el trabajador, lo que significa que el empoderamiento psicológico representa una interpretación del empleado a las condiciones del empoderamiento estructural Spreitzer (1995).

Thomas y Velthouse (1990) establecieron que el empoderamiento psicológico está conformado por cuatro cogniciones: significado, competencia, impacto y autonomía (Spreitzer, 1995, p.1443).

Significado, se refiere al valor o meta que tiene relación con las propias ideas del trabajador.

Competencia, es la capacidad o habilidades que tiene el trabajador para realizar las actividades establecidas.

Impacto, es el nivel que tiene el trabajador para poder influenciar en los resultados del trabajo.

Autonomía, es la elección que tiene cada trabajador, para decidir iniciar o no en el trabajo.

### **1.3.5 Teoría contemporánea de la motivación**

Dentro de esta teoría se enmarca la teoría de la evaluación cognitiva propuesta por Decy (1972). Este autor propone que el empoderamiento se establece en la teoría de la evaluación cognitiva, esta teoría explica que para lograr empoderar a un trabajador es importante el uso de la motivación intrínseca y se centra en la evaluación cognitiva que hace la persona que realiza la actividad y cuáles son los motivos que la llevan a realizar.

Esta teoría nos plantea al respecto que “cuando las recompensas extrínsecas son utilizadas como pago por las empresas a fin de obtener un desempeño mejor, disminuyen las recompensas intrínsecas, que surgen porque los individuos les gusta su trabajo” (Robbins y Judge 2009, p.182), esto quiere

decir que cuando a un trabajador se le otorga recompensas extrínsecas se produce una reducción en su interés o motivación intrínseca.

Decy y Ryan (1972) sugiere que “en cada ambiente (...) hay factores que pueden promover o, por el contrario, inhibir el deseo de autonomía que hay en cada individuo, a los primeros se les llama estímulos informativos y a los segundos controladores” (p.57).

Es decir Decy y Ryan (1972) señalan que el estímulo informativo, refiere a la sensación que trasmite la persona, es aquella sensación de libertad para actuar, decidir y escoger, con la finalidad de alcanzar los objetivos, el estímulo controlador es percibido por el individuo como una presión para que pueda alcanzar sus metas específicas, en el ámbito organizacional esto es lo que tendrían que poner en práctica los gerentes o mandos superiores cuando deseen empoderar a sus colaboradores, hacer uso de los estímulos informativos y controladores.

El empoderamiento es una variable ligada a la teoría de la evaluación cognitiva, dentro de esta teoría se habla de la motivación intrínseca y extrínseca, por lo tanto se explicará a que denominan Decy y Ryan motivación intrínseca y extrínseca.

Cuando se habla de motivación intrínseca, se refiere a aquella disposición de forma natural, las personas que están motivadas intrínsecamente, según la Teoría de la Evaluación Cognitiva, se muestran libres al iniciar una actividad o trabajo, se sienten competentes y con autonomía y satisfechos con los resultados obtenidos en su trabajo realizado mas no porque obtendrán recompensas. En cambio cuando hablamos de motivación extrínseca, se refiere a que las personas realizan una acción o trabajo porque esperan recompensas externas o para evitar algún castigo o amenaza (Decy y Ryan, 1972).

En el área organizacional esta teoría permite explicar si los colaboradores cumplen con sus obligaciones únicamente por el pago o porque se sienten comprometidos o identificados con la organización.



### **1.3.6 El círculo del empoderamiento**

El empoderamiento es iniciado principalmente por los gerentes, ya que son ellos los que permitirán a sus empleados desarrollar sus habilidades y talentos dentro de su puesto de trabajo, para que así puedan alcanzar sus metas dentro de la empresa y como profesionales, para que exista delegación de funciones y toma de decisiones, para ello se debe partir de una cultura que permita acceder a estos cambios.

Al desarrollar el empoderamiento en la organización los gerentes o mandos superiores deberían tomar en cuenta el modelo del círculo del empoderamiento que fue desarrollado y utilizado por el director de una empresa, donde se muestra la naturaleza circular del empoderamiento en una organización.

El círculo del empoderamiento cuenta con 7 estadios, cambiar y mejorar, autonomía, identificación, aprendizaje para nuevas habilidades, obtener metas y resultados satisfactorios, aumentar la competencia y aumentar la auto-estima y aceptar trabajos con mayores riesgos. A continuación se explicara en que consiste cada uno de ellos.

En el primer estadio, Deseo de cambiar y mejorar: este estadio es el más importante, tanto para la organización como para el colaborador. Los colaboradores deben de estar convencidos de la necesidad de cambio, no obstante los siguientes estadios tendrán pocas expectativas de éxitos (Wilson, 2000).

Es por ello que, es importante establecer y consolidar relaciones estables con los empleados, consiguiendo una comunicación fluida en todas las direcciones y orientarlos hacia la consecución de los objetivos propuestos en el trabajo (Vigo, 2015, p.33).

Por lo tanto si se mantienen relaciones estables con todos los miembros de la organización se lograra convencer y motivar de manera acertada y eficaz a los colaboradores, para así llegar a tener los resultados esperados en este estadio.

En el segundo estadio, Más autonomía: este segundo estadio se caracteriza por demostrar valentía y confianza por parte de los gerentes hacia los mandos inferiores, así mismo es importante que los colaboradores sepan hacer uso adecuado del poder y autonomía que le delegan sus superiores.

Wilson (2000) al brindarles más autonomía a los colaboradores se eliminarán las restricciones, para que así logren la realización de actividades sin bloqueos ni frustraciones. Cada colaborador podrá poner en prácticas sus conocimientos, habilidades y talentos.

En el tercer estadio, Mayor identificación con el trabajo: los colaboradores empezaran a darse cuenta del nivel de autonomía que tienen y a tomar conciencia del trabajo que tiene y los deberes que le corresponden.

Para obtener buenos resultados es importante brindar un trato adecuado a los colaboradores sin dejar de ser exigente con los resultados que se espera obtener, trabajar de forma adecuada traerá como resultados alcanzar los objetivos globales de la organizaciones así como los personales, satisfacción personal de cada uno de los colaboradores(Vigo, 2015).

En el cuarto estadio, Aprendizaje de las nuevas habilidades: a medida que se avanza en cada estadio los colaboradores se sentirán más interesados y motivados con su trabajo, tomaran más responsabilidades.

Wilson (2000), menciona cada responsabilidad y tarea nueva requerirá el aprendizaje de nuevas habilidades que añadirán a su interés y motivación.

Aquí se van descubriendo las nuevas habilidades que tienen los colaboradores, pues cada trabajador va a poner en práctica las herramientas que se les brindo en su momento.

En el quinto, Conseguir metas y resultados más altos: es aquí donde se empiezan a ver los resultados de forma tangible, gracias a que se pudo delegar autonomía a los colaboradores, existirá mayor motivación, incremento de metas y con ellos los resultados serán mejores. Es to se explica de modo que existe mayor dedicación y por el adecuado desarrollo de una solución razonable y creativa en el trabajo.

En el sexto estadio, Incrementar la competencia y aumentar la autoestima: Al llegar al estadio seis, es notable visualizar los cambios en los colaboradores, en cuanto a su actitud y su comportamiento. Así es que su éxito desemboca en un sentimiento de competencia, mayor autoestima y una elevación psicológica que va por encima de su posición anterior (Wilson, 2000, p.25).

Este estadio sin duda alguna hay un nivel diferente en los colaboradores pueden llegar a controlar los acontecimientos que se les presentan en la organización, sin necesidad de recurrir a mandos superiores para que puedan corroborar lo que tiene planeado realizar, sus acciones de los colaboradores tiene mayor agudeza y eficacia.

En el séptimo estadio, Aceptar trabajos con mayor dificultad: este es el último estadio del círculo del empoderamiento, es aquí donde el colaborador ha crecido, esto quiere decir que está por encima de lo que realizaba en su área de trabajo, es por ello que busca nuevos retos y tomar mayores responsabilidades y así obtener nuevas recompensas.

Después de lo expuesto anteriormente, el círculo del empoderamiento hace referencia a un proceso del cual se deberían guiar las organizaciones y así obtener mejores resultados como también una mayor satisfacción a nivel profesional y personal.

### **1.3.7 Principios básicos del empoderamiento**

Cuando una organización logra poner en práctica el empoderamiento, los colaboradores se sienten integrados en las actividades que se realizan dentro de ella, pues ellos sienten que las aportaciones que dan son tomadas en cuenta con el fin de una mejora continua para la organización. Los principios básicos del empoderamiento son, brindar beneficios cuando los colaboradores alcancen sus objetivos o metas, que los colaboradores reciban información sobre la gestión empresarial para que así se puedan sentir identificados, compartir la responsabilidad así como también la capacidad de gestionar entre todos los

miembros de la organización, confiar en la capacidad profesional y personal que tienen los colaboradores, impulsar a los miembros de la organización a obtener objetivos de manera más precisa, mejorar el nivel de responsabilidad y compromiso a los miembros de la organización y mantener una comunicación adecuada con los colaboradores a fin de tener una mejor relación laboral (García, 2014).

Si bien es cierto el empoderamiento es una herramienta que permite delegar poder, autonomía a los colaboradores, les brinda las herramientas necesarias para que puedan desarrollar sus competencias de forma eficaz.

El hacer uso del empoderamiento en una organización proporciona muchos cambios, reduciendo así las diversas diferencias que puedan existir entre los niveles jerárquicos, puesto que la dirección de la empresa comparte su autoridad con el resto de personal que forma parte de la organización.

Los resultados que se obtiene al aplicar empoderamiento, “se pueden visualizar mejor a mediano y largo plazo, por el contrario los resultados a corto plazo no serán significativos” (García, 2014, p.17).

### **1.3.6 Claves para lograr el proceso de facultar a los colaboradores**

Para lograr el proceso de facultar a los colaboradores Blanchard, Carlos y Randolph (2006) proponen tres claves que ayudaran hacer este proceso de manera más manejable para los gerentes o puestos superiores, a continuación se darán a conocer cuáles son las claves.

Primera clave, compartir información con todos, como su mismo nombre lo indica lo que se pretende con esta clave es que los jefes puedan informar a sus colaboradores como esta funcionando la organización. A los mandos superiores se les puede hacer difícil la idea de transmitir información a sus colaboradores, debido a que suelen pensar que esto les puede traer problemas y que el nivel de jerarquía ya no será el mismo, pero hoy en día pensar en los rangos y cargos de las organizaciones ya no es muy útil lo que se busca en la actualidad es el trabajo en equipo, porque traerá mejores resultados.

Los líderes que no pretenden compartir información con sus colaboradores no verán en ellos a sus socios para así poder trabajar en conjunto para la organización Blanchard, Carlos y Randolph (2006).

Si se les informa de manera adecuada a los trabajadores ellos sabrán en su momento tomar decisiones acertadas a fin de obtener mejoras y buenos resultados para la organización, esto los llevará a actuar de manera responsable.

En la segunda clave, crear autonomía por medio de fronteras, la idea de compartir información con los trabajadores puede generar en algunas ocasiones un poco de temor, es por ello que se necesita de una estructura para poder brindar información, cuando se trasmite información con los trabajadores, estos aprender a trabajar en equipo y respetando cada uno la función que tiene a cargo.

Se menciona que existen seis áreas que crean autonomía, es saber el propósito de lo que se está haciendo, de donde se está guiando usted para realizar lo que hace, cual es la visión hacia el futuro, cual es la meta o la finalidad que tiene con lo que está haciendo, quien realiza cada acción y como apoya usted lo que se va hacer (Blanchard et al. 2004), todos estos planteamientos se deben ejecutar de manera paulatina es lo más aconsejable.

En la tercera clave, reemplazar la jerarquía con los equipos autodirigidos, los equipos autodirigidos son aquellos trabajadores que tienen responsabilidades; planear, ejecutar y dirigir un trabajo. El compromiso también juega un papel importante ya que lo que se debe hacer con los trabajadores para que ellos se sientan capaz de lo que van hacer y puedan obtener buenos resultados para su área de trabajo y a su vez para la organización.

Por otro lado Wilson (2000) manifiesta que para lograr este proceso de facultar a los empleados es importante que los miembros de la organización tengan la capacidad de aceptar el cambio que se va a producir, para que así se puedan lograr mejores resultados, puesto que de lo contrario solo existirán bloqueos. Es importante también que los gerentes motiven a sus colaboradores para que ellos puedan desarrollar todo el potencial que tiene y se sientan capaces de alcanzar los objetivos plateados.

Luego de lo expuesto por los autores antes mencionados, se puede entender que ambas propuestas se complementan para así obtener resultados beneficiosos para la organización.

El empoderamiento viene siendo hoy en día una atracción muy fuerte para las organizaciones.

Wilson (2000) menciona que al hacer uso del empoderamiento en una organización se podrá existir flexibilidad con los trabajadores y se podrá incentivar de manera individual. Otro de los beneficios que nos ofrece el empoderamiento es, poder conocer al personal con el que se cuenta en la organización, se podrá conocer sus talentos ocultos. Wilson (2000) afirma que “los empleados se han visto llevados a utilizar una pequeña porción de sus habilidades lo que ha supuesto, para mucho de ellos, una gran frustración y alineación” (p.17).

Siendo flexible y libres en el trabajo se logrará tener creatividad e innovación en las labores que se realizan. “Todos los trabajadores tienen dos componentes hacer el trabajo y mejorar la manera de hacer el trabajo” (Wilson, 2000, p.18). Es por ello que la innovación y la creatividad aparecen cuando las personas tienen la libertad de poder actuar, pensar y corregir los riesgos, esto viene hacer una consecuencia del empoderamiento.

El empoderamiento otorga poder a los trabajadores y que los niveles inferiores puedan tomar decisiones adecuadamente, ante lo expuesto Wilson (2000), menciona “(...) esto nos ayudara a mejorar las relaciones con los clientes y la resolución de las quejas que estos pudieran tener. Las personas que trabajan directamente con los clientes pueden tomar sus propias decisiones sin necesidad de buscar apoyo en dirección” (p.18). Esto puede ser aplicado a clientes internos como externos.

Por otra parte se puede decir que el empoderamiento permite que los trabajadores se puedan hacer responsables de sus actividades, organizándose y buscar cómo es que se adapta a ellos y así lograr sus objetivos.

### **1.3.8 Empoderamiento en las organizaciones**

El termino empoderamiento se ha empezado a introducir recientemente en las organizaciones y por ello es a su vez recientemente utilizado.

Sin duda alguna las organizaciones desean tener a sus colaboradores empoderados en su trabajo, que sean capaces de tener autonomía y que se sientan capaces de lo que van a realizar dentro de su puesto de trabajo sin necesidad de requerir mucho apoyo (Manjarres, 2014).

Entonces lo que se busca hoy en día en las organizaciones es poner en práctica esta nueva cultura de empoderar a los colaboradores, que ellos sean capaces de actuar de manera crítica y responsable a dar lo mejor de sí y cumplir con las obligaciones profesionales (Álamo, 2016).

Las organizaciones para poder empezar a trabajar con empoderamiento tendrán que llevar a cabo una serie de cambios y trasformaciones que le permitan trabajar de una mejor manera.

Es importante que los gerentes acepten este cambio, empoderar no significa solamente dejar hacer a los colaboradores, cada jefe o gerente tiene que enseñar a su colaborador la función correcta, que el colaborador tenga confianza de lo que va a realizar y que el papal que va a desempeñar lo hare de manera adecuada.

Muchas veces por estos errores algunas organizaciones no logran insertar esta nueva manera de trabajar en las organizaciones y se ven frustrados ante los resultados obtenidos, Liendo (2015) menciona que es importante decirle como hacer el trabajo al colaborador para que así él se tenga la confianza que lo que va a realizar lo hará de manera esperada.

### **1.3.9 La cultura, en las organizaciones para lograr el empoderamiento**

La cultura es importante para empoderar a los trabajadores, debido a que este proceso logra muchas veces romper con lo tradicional, es por ello que para

que se pueda poner en práctica el empoderamiento en las organizaciones es necesario tener en claro la cultura de la organización en la que se labora.

Wilson (2000) afirma, “a cultura, al estar basada en el pasado, puede actuar como un freno ante la aparición de nuevas formas de pensar” (p.22).

Si la cultura de la organización está basada en el pasado es probable que no se pueda instaurar este proceso en la organización, pues existen diversas organizaciones que se encuentran solidificadas en una serie de valores, creencias, ideas, y comportamientos totalmente pasados de moda, por otra parte existen empresas que han permitido el cambio pero cuando han visto la realidad desafortunadamente no han podido continuar y se han visto obligadas a parar con todo lo que se estaba logrando.

Lo principal para las organizaciones que desean otorgarles decisión y autogestión a sus colaboradores, es tener una cultura que nos permita acceder a los cambios y que se entienda que esos cambios nos darán mejora de forma personal y en la organización.

Instaurar el empoderamiento en una organización va depender en gran parte de la cultura en la que esté formada esa organización.

Fischman (2014) menciona que existen organizaciones que tienen como parte de sus valores corporativos, la autonomía o el empoderamiento, y es que aquí rige mucho la cultura que tienen estas organizaciones, pues es una cultura basada en autonomía, pues les permitirá tener colaboradores responsables en sus obligaciones.

#### **1.4 Compromiso Organizacional**

Hoy en día son más los estudios realizados sobre la variable compromiso organizacional, debido a la importancia que está produce en una organización a su vez porque también es importante saber cómo es que se siente el colaborador dentro de la organización en la que labora.

Robbins y Coulter (2005) mencionan que el compromiso organizacional para ellos es el nivel de identificación que tiene el colaborador con la organización



y este nivel de identificación está más relacionado con los objetivos de la organización. Asimismo, cuando un colaborado está comprometido con la organización a la que labora se muestra leal, identificado con las metas y objetivos y su participación es constante.

Respecto a esta definición Meyer y Allen (1991) definen “al compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en una empresa o dejarla” (pag.125).

Al respecto, Amorós (2007) refiere que el “compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con una organización específica, y con sus metas, además sus deseo de quedarse en ella como integrante” (p.73).

El compromiso organizacional hace referencia a la actitud que puede tener un trabajador con la organización y cómo se siente este para poder permanecer en la organización.

#### **1.4.1 Teorías del Compromiso Organizacional**

##### **1.4.1.1 Teoría de Meyer y Allen - Modelo de actitudes de los tres componentes**

Esta es una teoría que se compone de tres elementos que expresan creencias, emociones y acciones. Dentro de los tres componentes destacan, el compromiso afectivo, el compromiso normativo y el compromiso de continuidad.

Se explicara a continuación que significa cada uno de los tipos de compromiso antes mencionados.

El compromiso afectivo, está relacionado a la parte afectiva que tiene el trabajador con la organización, esto quiere decir que son los lazos emocionales que los trabajadores construyen con la organización. Los trabajadores sienten apego por la organización.

El compromiso de continuidad, aquí el trabajador ve reflejado todo el esfuerzo y tiempo que le ha dedicado a la organización y es por ello que continúa en ella.

El compromiso normativo, está relacionado con el deber moral que tiene el trabajador con la organización, es por ello que el trabajador piensa que debe de responder de manera recíproca con la empresa a la que labora. Si un colaborador ha recibido buen trato, mejoras laborales este se siente con el deber de seguir en la organización como forma de agradecimiento. (Meyer y Allen, 1991).

El compromiso organizacional es entonces la actitud que muestra un trabajador de formar parte de una empresa, los trabajadores muestran su orgullo y satisfacción.

La variable compromiso organizacional tiene tres perspectivas que se relacionan con las dimensiones antes mencionadas.

La primera es la perspectiva psicológica que es el compromiso afectivo. Es como el trabajador se siente identificado con los valores, objetivos o metas que tiene la organización, y esto hace que el colaborador se comprometa y contribuya para que la organización logre alcanzar los objetivos o metas trazadas.

La segunda perspectiva es la de intercambio que es el compromiso de continuidad, esta perspectiva nos quiere decir que el trabajador está comprometido con la organización debido a que existen incentivos de parte de la organización hacia el trabajador, es por ello que el trabajador relaciona lo que le ofrece la empresa para poder seguir en ella. Dentro de esta perspectiva también se incluye el hecho de que el trabajador pueda encontrar un empleo donde le ofrezcan mejores beneficios o incentivos si su apego o el compromiso de continuidad es bajo este ira por el nuevo empleo en cambio si ve que no existen mejores incentivos o beneficios el trabajador no deseara ir en busca de ese nuevo empleo.

En la perspectiva de atribución que es el compromiso normativo, está relacionado con la obligación que tiene el trabajador de seguir formando parte de

la organización. El compromiso normativo también es de tipo emocional, aquí los trabajadores desarrollan un sentimiento de deuda con la organización porque le brindo un puesto de trabajo. (Ríos, Téllez y Ferrer, 2010).

#### **1.4.1.2 El compromiso con la organización**

Para que un trabajador logre estar comprometido con la organización, este a su vez debe tener un compromiso con la misión y los valores para que así se sienta identificado con ella, si esto no sucediera del todo bien cabe la posibilidad de que exista dificultades en el comportamiento del trabajador con la organización (García, 2013).

Cuando un trabajador se encuentra comprometido con la organización, este compromiso también se puede relacionar debido a que el trabajador tiene metas personales que coinciden con las de la empresa y eso hace que su compromiso sea más fuerte con la empresa.

El llegar a tener colaboradores comprometidos en una organización, sin duda alguna los resultados se ven reflejados en su labor que realizan.

Según un estudio relazado por Gallup-empresa consultora norteamericana global (2015) manifiestan que para que un colaborador se identifique y se comprometa con la organización se deben establecer tres reglas:

La visión de futuro de la empresa, los trabajadores desean saber cuáles son las expectativas que tiene la organización y cómo es que ellos se ven en dentro de las expectativas, es por ellos que los trabajadores se comprometen cuando ven que su visión personal está alineada a la de la organización.

Sentido de propósito, todo trabajador desea sentir y saber que lo que realiza dentro de la organización para la que trabaja es importante y que los aportes personales que realiza ayudan a conseguir las metas de la empresa.

Grandes relaciones, tener buenas relaciones en una empresa también hará que los trabajadores se sientan comprometidos. Establecer lazos de

confianza será de mucha ayuda para que los trabajadores tengan una buena disposición.

#### **1.4.1.3 Indicadores de un trabajador comprometido**

Tener un colaborador comprometido con su organización es lo adecuado y eso es lo que desea, pero como se pueden dar cuenta en una organización cuando el personal que labora en ella se encuentra comprometido, a continuación se especificaran seis indicadores que demuestran que un trabajador se encuentra comprometido con la organización para la que labora (Diario Gestión, 2015).

El primer indicador nos habla que el trabajador debe de estar en un ambiente sano de trabajo para que este al momento de realizar sus actividades se sienta en un buen clima laboral y a su vez se sienta comprometido. Si se le brinda al trabajador un ambiente saludable, que transmita energía y motivación. Si el ambiente de trabajo por lo contrario es diferente es difícil que alguien se sienta feliz trabajando en una organización así.

El segundo indicador nos menciona que la profesionalidad es lo que un colaborador comprometido debe mostrar. Los trabajadores que conocen sus funciones, las realizan de manera adecuada obteniendo así resultados satisfactorios.

El tercer indicador nos habla de transparencia, cuando un trabajador está comprometido con la organización a la que labora este lo demuestra hablando bien de esta, sin importar cuál sea el contexto.

El cuarto indicador nos habla de la gestión emocional, los trabajadores deben aprender a separar los problemas que tiene en casa o en otro ambiente, ya que así evitan trasladarnos a su ambiente de trabajo y se evitan problemas al momento de laborar.

El quinto indicador refiere que la colaboración, cuando se está comprometido con la organización se demuestra a través de las aportaciones que haces para la empresa, sin necesidad de que siempre este el dinero de por medio.

El sexto indicador habla sobre la lealtad del profesional, un estudio realizado por HayGroup manifiesta que un 78% de los trabajadores mencionan estar orgullosos y comprometidos de trabajar para su organización. A su vez buscan promocionar la imagen de la empresa, resaltando así los aspectos importantes. (Diario Gestión, 2015).

### **1.5 Formulación del problema**

Ante lo expuesto, se plantea la siguiente pregunta ¿Existe relación entre empoderamiento y compromiso organizacional en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant?

### **1.6 Justificación del estudio**

En los últimos años el empoderamiento viene siendo considerado con mayor importancia en las organizaciones debido a su gran significado y a lo que puede llegar aportar a una organización, el empoderamiento consiste en potenciar motivación a los colaboradores, y en delegarles poder y responsabilidad para que así se sientan más comprometidos con la organización (Wilson, 2000).

Así mismo el compromiso organizacional, es indispensable en una organización ya que permite alcanzar las metas propuestas y a su vez ayudara a los colaboradores a sentirse identificados con la empresa a la que pertenecen.

El presente es importante porque pretende contribuir al estudio del empoderamiento en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant y el compromiso organizacional, permitiendo así obtener mayor información sobre cómo se desarrollan la variable de empoderamiento y compromiso en el ámbito organizacional y así ampliar el conocimiento sobre cómo es que se dan estas variables con una población de mujeres trabajadoras, sirviendo como antecedentes para futuras investigaciones.

Estudiar la variable empoderamiento es importante ya que es una herramienta eficaz para alcanzar el éxito en la organización, pues da origen a una tendencia que logra fomentar la participación en las trabajadoras y lograr que se

sientan comprometidas con la organización. De acuerdo con ello, esta investigación es importante y será de gran utilidad.

A nivel teórico esta investigación busca mediante las teorías y conceptos de empoderamiento y compromiso organizacional utilizados contrastar lo que plantean las teorías con los resultados que se obtendrán de la investigación, esto será con el fin de obtener nuevos aportes en la actualidad, así mismo servirá para motivar a realizar futuras investigaciones que logren generar nuevos conocimientos que servirán como reflexión para lo que se puede hacer en las organizaciones debido a que estas variables han sido muy poco estudiadas en el ámbito organizacional.

A nivel práctico, de acuerdo a los objetivos planteados se obtendrán los resultados, con el fin de brindar recomendaciones oportunas para la organización y estas a su vez puedan ser tomadas como ejemplo para otras organizaciones. Con tales resultados se tendrá también la posibilidad de sugerir cambios dentro de la organización.

## **1.7 Hipótesis**

### **1.7.1 Hipótesis General**

H1: Existe relación estadísticamente segura entre empoderamiento y compromiso organizacional en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant.

### **1.7.2 Hipótesis Específicas**

H2: Existe relación directa y significativa entre las dimensiones de empoderamiento y las dimensiones de compromiso afectivo.

H3: Existe relación directa y significativa entre empoderamiento y compromiso organizacional en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant según edad cronológica y estado civil.

H4: Existe relación directa y significativa entre empoderamiento y compromiso organizacional en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant según cargo que ocupa y tiempo de permanencia en la empresa.

## **1.8 Objetivo**

### **1.8.1 Objetivo General**

Evidenciar la relación que existe entre empoderamiento y compromiso organizacional en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant.

### **1.8.2 Objetivos Específicos**

Determinar la relación que existe entre las dimensiones de empoderamiento y las dimensiones de compromiso afectivo.

Determinar la relación que existe entre empoderamiento y compromiso organizacional en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant según edad cronológica y estado civil.

Determinar la relación que existe entre empoderamiento y compromiso organizacional en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant según cargo que ocupa y tiempo de permanencia en la empresa.

Determinar el grado de empoderamiento en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant de Lima Metropolitana 2017

Determinar los niveles de compromiso organizacional en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant

## **II. MÉTODO**



## **2.1 Diseño de investigación**

El diseño que se utilizó en la investigación es no experimental, transversal correlacional, ya que se recolectaron datos en un momento determinado y único, a fin de describir variables y analizar su incidencia e interrelación. Además no hubo manipulación deliberada de las variables y el fenómeno será observado en su ambiente natural para después analizarlo. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

## **2.2 Variables, operacionalización**

Empoderamiento, es capacitar a los colaboradores, no solo es delegar funciones también es importante crear las condiciones que permita motivar al colaborador para que pueda realizar sus tareas a través de un sentido de eficacia personal (Spreitzer, 1995.p1443).

Esta variable se medirá a través de la Escala de empoderamiento psicológico en el trabajo, creada por Spreitzer. La escala de empoderamiento cuenta con cuatro dimensiones: significado, competencia, autodeterminación e impacto.

La dimensión de significado, es el valor o meta que tiene relación con las propias ideas del trabajador. La dimensión de competencia se refiere a la capacidad o habilidades que tiene el trabajador para realizar las actividades establecidas. En cuando a la dimensión de autodeterminación se refiere a la elección que tiene cada trabajador para decidir iniciar o no un trabajo y por último la dimensión de impacto nos hacen referencia al nivel que tiene el trabajador para poder influenciar en los resultados del trabajo.

La escala de empoderamiento consta de 12 ítems y están divididos en cada dimensión. Los ítems 4, 6 y 12 evalúan la dimensión de significado, los ítems 2, 5 y 10 nos ayudaran a evaluar la dimensión de competencia, con los ítems 1, 9 y 11 se evaluara la dimensión de autodeterminación y los ítems 3, 7 y 8 se valuara la dimensión de impacto.

La escala de medición de la prueba es de tipo ordinal.

Compromiso Organizacional, es un estado psicológico, se caracteriza por la relación del colaborador con la organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en una empresa o dejarla (Meyer y Allen, 1991, pag.125).

Para medir la variable de compromiso organizacional se utilizó el Cuestionario de compromiso organizacional elaborado por Meyer y Allen. Esta prueba consta de 3 dimensiones, compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad.

La dimensión de compromiso afectivo, se refiere al deseo que tiene el trabajador de seguir formando parte de la organización, se está en la organización porque se quiere.

En cuanto a la dimensión de compromiso normativo, es el deseo que tiene el trabajador de seguir en la organización por un tema de obligación, se está en la organización porque se debe.

Y la dimensión de compromiso de continuidad, nos dice que es el deseo que tiene el trabajador de seguir en la organización, pues dejarla le costaría mucho, se está en la organización porque se necesita

La prueba consta de 18 ítems, que están divididos en cada una de las dimensiones. La primera dimensión está compuesta por los ítems 6, 9, 12, 14, 15,18. La segunda dimensión está conformada por los ítems 2, 7, 8, 10, 11,13 y la tercera dimensión cuenta con los siguientes ítems 1, 3, 4, 5, 16,17.

La escala de medición de la prueba es de tipo ordinal.

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población**

La Organización, cuenta con 100 colaboradoras de sexo femenino, con edades que oscilan entre 21 y 63 años de edad, esta población se caracteriza por ser mujeres cabezas de familia, siendo ellas muchas veces el sustento de su hogar. Para Arias (2012), describe a la población o población ideal, como un grupos limitado o ilimitado de componentes con peculiaridades similares comunes para los cuales se darán amplios resultados del estudio.

### **2.3.2 Muestra**

Se encuentra conformada por todas las mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant. El tipo de muestreo a utilizar es censal.

Arias (2012), menciona que cuando la población es inferior a 100 o es pequeña, se trabaja con todos los elementos y son estos tomados como muestra; por lo tanto la misma población es la muestra.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Escala de Empoderamiento Psicológico en el Trabajo**

#### **FICHA TÉCNICA**

**Nombre:** “Scale of Psychological empowerment in the Worplace”.

**Autor:** Spreitzer (1995)

**Adaptadores:** Albar, M, García, López, A y R, Garrido (2012)

**Administración:** individual o colectiva

**Numero de ítems:** 12

**Tiempo de aplicación:** 15 min aproximadamente

**Aplicación:** Personas mayores de 18 años

**Áreas que evalúa:** Evalúa cuatro dimensiones: Significado, competencia, autodeterminación e impacto.

**Objetivo:** Evaluar el empoderamiento psicológico en el trabajo.

#### **2.4.1.1 Descripción de las Normas de calificación**

Para poder obtener el grado de empoderamiento psicológico global, se obtiene al promediar las puntuaciones de las sub-escalas, de tal modo que los puntajes representan una mayor percepción de empoderamiento estructural.

1 = Poco

2 = Regular

3 = Suficiente

4 = Bastante

5 = Mucho

#### **2.4.1.2 Validez y Confiabilidad**

##### **2.4.1.1 Validez**

Para realizar la validez del cuestionario se sometió la prueba a juicios de expertos, donde se encontró que la prueba es válida y es apta para ser aplicada.

Sin embargo para este estudio se aplicó una prueba piloto en una pequeña muestra con el fin de verificar su consistencia conceptual y de comprensión de los sujetos de investigación.

Los jueces que fueron seleccionados para evaluar la Escala de Empoderamiento Psicológico en el trabajo cuentan con experiencia con dicha variable. Luego de haber obtenido los resultados se pudo llegar a la conclusión, que la escala de empoderamiento mide de manera adecuada lo que nos dice la variable. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), validez se refiere en

términos generales, al grado en que un instrumento mide la variable que quiere medir.

#### **2.4.1.2 Confiabilidad**

Albar, García, López y Garrido (2012), realizaron la confiabilidad y obtuvieron una fiabilidad baja (0.60) por lo cual se eliminó 3 ítems (8, 9,12) del original de 15, eliminando dichos ítems aumento a 0.89.

Para realización de dicho estudio se realizó la prueba de confiabilidad de la Escala de empoderamiento en el trabajo. Dicho resultados nos muestran que la fiabilidad de la escala es de ,885. Para George y Mallery (2003) mencionan que si el coeficiente alfa es  $>.8$  significa que es bueno.

#### **2.4.2 Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen**

##### **FICHA TÉCNICA**

**Nombre:** Cuestionario de Compromiso Organizacional

**Autores:** Meyer y Allen (1991)

**Adaptador:** Argomedo (2013)

**Administración:** Individual o colectiva

**Numero de ítems:** 18

**Tiempo de aplicación:** 15 min aproximadamente

**Aplicación:** Personas de 18 años en adelante

**Áreas que evalúa:** Evalúa tres componentes: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

**Objetivo:** Conocer el tipo de compromiso organizacional que presentan los trabajadores.

## **2.4.2.1 Validez y Confiabilidad**

### **2.4.2.1 Validez**

La validez del instrumento se midió a través del juicio de expertos, se contó con la participación de jueces seleccionados para evaluar el cuestionario. Los jueces cuentan con experiencia en el área organizacional de 5 a 10 años aproximadamente. Luego de haber obtenido los resultados se procedió a obtener la validez del instrumento, lo cual demuestra que el cuestionario es válido para ser aplicado.

Para este estudio se aplicó una prueba piloto en una pequeña muestra con el fin de verificar su consistencia conceptual y de comprensión de los sujetos de investigación.

Los jueces que fueron seleccionados para evaluar el Cuestionario de Compromiso Organizacional cuentan con experiencia en dicha variables, luego de haber obtenido los resultados se pudo llegar a la conclusión, que el Cuestionario mide de manera adecuada lo que nos dice la variable. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), validez se refiere en términos generales, al grado en que un instrumento mide la variable que quiere medir.

### **2.4.2.2 Confiabilidad**

Argomedo (2013) realizó un estudio piloto para determinar las propiedades psicométricas donde nos indica que la prueba tiene una confiabilidad de .822

Para realización de dicho estudio se realizó la prueba de confiabilidad del Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Dicho resultados nos muestran que la fiabilidad de la escala es de ,880 Para George y Mallery (2003) mencionan que si el coeficiente alfa es  $>.8$  significa que es bueno.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

En el presente estudio se utilizó el programa Microsoft Word 2016 para redactar las variables estudiadas así mismo para la recolección y análisis de datos se utilizará el programa de cálculo Excel 2016 y el Programa SPSS, versión 24.0.

Se realizará un estudio piloto para verificar la validez y confiabilidad de las pruebas utilizadas para medir las variables estudiadas.

Prueba de Kolmogorov – Smirov, permite averiguar la distribución y contrastar la normalidad de la prueba.

Correlación de Spearman, sirve para hallar la relación entre ambas variables (no paramétrico)

Media, permite adquirir el promedio de la población

Desviación estándar, sirve para alcanzar el rango de difusión de la muestra.

Varianza, se usa para determinar a la media de la desviación.

## **2.6 Aspectos éticos**

Para una adecuada ejecución del presente estudio, se realizó un consentimiento informado, lo cual fue presentado antes de evaluar a los colaboradores. La participación de cada uno de los colaboradores es libre, es importante recalcar que sus identidades serán protegidas por medio del anonimato durante la investigación.

En el proceso de investigación se garantizará la integridad de cada uno de los participantes, como también todos los resultados obtenidos quedaran en total confidencialidad.

El Colegio de Psicólogos del Perú (1980), estableció el código de Ética Profesional del Psicólogo Peruano, en dicho código se registran los



fundamentos morales que deben ser respetados y efectuados en la práctica de la profesión. En el artículo 22 menciona las labores el psicólogo investigador quien orienta, emitirá juicios requeridos y planteara el proceso de investigación, donde existan pocos márgenes de errores en los resultados; aportando información sobre cifra e hipótesis, en especial cuando afecta la salud mental de las personas o grupos. Se publicará

En el artículo 81 se establecen los derechos de los participantes en la investigación, informándolos sobre la ejecución de la investigación y su libre elección de ser participe o no, el investigador tiene el deber de brindar seguridad y garantizar la dignidad de los participantes

Para la presente investigación se realizó un documento de autorización para llenado por las autoridades a cargo de la Instituciones educativas.

### **III. RESULTADOS**

**Tabla 1***Prueba de normalidad de Empoderamiento y Compromiso Organizacional*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
NIVEL DE EMPODERAMIENTO	,330	100	,000
NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	,327	100	,000

Fuente: elaboración propia

La tabla 1 ofrece el estadístico de Kolmogorov-Smirnov acompañados de sus correspondientes niveles críticos (Sig. = Significación). El cual permite constatar la hipótesis nula de que los datos muestrales no proceden de una población normal. De acuerdo con los resultados obtenidos se observan niveles críticos menores a 0,05 (sig. < 0,05), lo que lleva a concluir que los datos no proceden de poblaciones normales.

**Tabla 2***Coefficiente de correlación rho de Spearman entre Empoderamiento y Compromiso Organizacional*

	NIVEL DE EMPODERAMIENTO	NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	<b>,825**</b>
	NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación
		,825

La tabla 2, presenta la información referida al coeficiente rho de Spearman. En esta tabla se presentan el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (Sig.). Se observa en la tabla que la relación entre las variables Empoderamiento y Compromiso Organizacional asumen un valor de rho=0,825\*\*, siendo significativa (sig.<0,05). Por lo tanto existe relación significativa directa entre Empoderamiento y Compromiso Organizacional.

**Tabla 3**

*Coeficiente de correlación rho de Spearman entre Compromiso Organizacional y dimensiones de Empoderamiento*

		COMPROMISO ORGANIZACIONAL	
Rho de Spearman	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	100
	SIGNIFICADO	Coeficiente de correlación	,739**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
	COMPETENCIA	Coeficiente de correlación	,749**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
	AUTODETERMINACIÓN	Coeficiente de correlación	,774**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
	IMPACTO	Coeficiente de correlación	,670**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Fuente: elaboración propia

La tabla 3 presenta la información referida al coeficiente rho de Spearman. En esta tabla se presentan el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (Sig.). Se observa en la tabla que la relación entre las variables Compromiso Organizacional y dimensiones de Empoderamiento de asumen valores superiores de rho=0,600\*\*, siendo significativa (sig.<0,05). Por lo tanto existe relación significativa directa entre Compromiso Organizacional dimensiones de empoderamiento.

**Tabla 4**

*Coefficiente de correlación rho de Spearman entre Empoderamiento y dimensiones de Compromiso Organizacional*

		EMPODERAMIENTO	
	EMPODERAMIENTO	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	100
Rho de Spearman	COMPROMISO AFECTIVO	Coefficiente de correlación	,916**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
	COMPROMISO NORMATIVO	Coefficiente de correlación	,940**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Coefficiente de correlación	<b>,987**</b>
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Fuente: elaboración propia

La tabla 4 presenta la información referida al coeficiente rho de Spearman. En esta tabla se presentan el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (Sig.). Se observa en la tabla que la relación entre las variables Empoderamiento y dimensiones de Compromiso Organizacional asumen valores superiores de  $\rho=0,800^{**}$ , siendo significativa ( $\text{sig.}<0,05$ ). Por lo tanto existe relación significativa entre Empoderamiento y dimensiones de Compromiso Organizacional.

**Tabla 5**

*Correlación entre el empoderamiento y compromiso organizacional según la edad*

EDAD				NIVEL DE EMPODERAMIENTO	NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL
21-35	Rho de Spearman	NIVEL DE EMPODERAMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000	,787**
			Sig. (bilateral)	.	,000
		NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,787**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
35-49	Rho de Spearman	NIVEL DE EMPODERAMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000	,917**
			Sig. (bilateral)	.	,000
		NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,917**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
49-63	Rho de Spearman	NIVEL DE EMPODERAMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000	,803**
			Sig. (bilateral)	.	,000
		NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,803**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	23	23

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

La tabla 5 presenta la información referida al coeficiente rho de Spearman. En esta tabla se presentan el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (Sig.). Se observa en la tabla que la relación entre Empoderamiento y Compromiso Organizacional según edad asumen valores de rho superiores a rho =0,05, siendo significativa (sig.>0,05). Por ello existe relación significativa y directa entre el Empoderamiento y Compromiso Organizacional según edad

**Tabla 6**

*Coefficiente de correlación rho de Spearman entre Empoderamiento y Compromiso Organizacional estado civil / condición familiar*

ESTADO CIVIL				NIVEL DE EMPODERAMIENTO	NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL
SOLTERA	Rho de Spearman	NIVEL DE EMPODERAMIENTO	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,745**
		N		29	29
	NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,745**	,000	1,000
		N		29	29
SEPARADA	Rho de Spearman	NIVEL DE EMPODERAMIENTO	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,788**
		N		37	37
	NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,788**	,000	1,000
		N		37	37
DIVORCIADA	Rho de Spearman	NIVEL DE EMPODERAMIENTO	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,832**
		N		21	21
	NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,832**	,000	1,000
		N		21	21
VIUDA	Rho de Spearman	NIVEL DE EMPODERAMIENTO	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,650**
		N		13	13
	NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,650**	,000	1,000
		N		13	13

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

La tabla 6 presenta la información referida al coeficiente rho de Spearman. En esta tabla se presentan el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (Sig.). Se observa en la tabla que la relación entre Empoderamiento y Compromiso Organizacional según estado civil asumen valores de rho superiores a rho =0,05, siendo significativa (sig.>0,05). Por lo tanto existe relación significativa entre el Empoderamiento y Compromiso Organizacional según estado civil.



**Tabla 7**

*Coeficiente de correlación rho de Spearman entre Empoderamiento y Compromiso Organizacional según tiempo de permanencia*

TIEMPO DE PERMANENCIA				NIVEL DE EMPODERAMIENTO	NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL
1-6 MESES	Rho de Spearman	NIVEL DE EMPODERAMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000	,597**
			Sig. (bilateral)	.	,007
			N	19	19
		NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,597**	1,000
			Sig. (bilateral)	,007	.
			N	19	19
7 A 1 AÑO	Rho de Spearman	NIVEL DE EMPODERAMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000	,772**
			Sig. (bilateral)	.	,001
			N	14	14
		NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,772**	1,000
			Sig. (bilateral)	,001	.
			N	14	14
2 A 7 AÑOS	Rho de Spearman	NIVEL DE EMPODERAMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000	,920**
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	23	23
		NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,920**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	23	23
8 A MÁS AÑOS	Rho de Spearman	NIVEL DE EMPODERAMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000	,889**
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	44	44
		NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,889**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	44	44

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

La tabla 7 presenta la información referida al coeficiente rho de Spearman. En esta tabla se presentan el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico

asociado al coeficiente (Sig.). Se observa en la tabla que la relación entre Empoderamiento y Compromiso Organizacional según tiempo de permanencia asumen valores de rho superiores a rho =0,05, siendo significativa (sig.>0,05). Por lo tanto existe relación significativa entre el Empoderamiento y Compromiso Organizacional según tiempo de permanencia

**Tabla 8**

*Coeficiente de correlación rho de Spearman entre Empoderamiento y Compromiso Organizacional cargo*

CARGO				NIVEL DE EMPODERAMIENTO	NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	
ADMINISTRATIVO	Rho de Spearman	NIVEL DE EMPODERAMIENTO	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,718**	
				.	,003	
		NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,718**	15	15
				,003	1,000	.
COCINA	Rho de Spearman	NIVEL DE EMPODERAMIENTO	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,782**	
				.	,000	
		NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,782**	54	54
				,000	1,000	.
ATENCION AL CLIENTE	Rho de Spearman	NIVEL DE EMPODERAMIENTO	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,865**	
				.	,000	
		NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,865**	31	31
				,000	1,000	.
		N	31	31		

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

La tabla 8 presenta la información referida al coeficiente rho de Spearman. En esta tabla se presentan el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (Sig.). Se observa en la tabla que la relación entre Empoderamiento y Compromiso Organizacional según cargo asumen valores de rho superiores a rho =0,05, siendo significativa (sig.>0,05). Por lo tanto existe

relación significativa entre el Empoderamiento y Compromiso Organizacional según cargo

**Tabla 9**

*Niveles de Empoderamiento*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	16	16,0%
MEDIO	31	31,0%
ALTO	53	53,0%
Total	100	100,0%

Fuente: elaboración propia

La Tabla 9, indica que el nivel de Empoderamiento que más predomina es el nivel Alto, representado por un 53,0%, un nivel medio representado por un 31,0% y un nivel bajo representado por un 16,0%.

**Tabla 10**

*Niveles de Compromiso Organizacional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	23	23,0%
MEDIO	25	25,0%
ALTO	52	52,0%
Total	100	100,0%

Fuente: elaboración propia

La Tabla 10, indica que el nivel de Compromiso Organizacional que más predomina es el nivel Alto representada por un 52,0%, un nivel medio representado por un 25,0% y un nivel bajo representado por un 23,0%.

#### **IV. DISCUSIÒN**

En la presente investigación se buscó establecer la relación entre el empoderamiento con el compromiso organizacional en las mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant de Lima Metropolitana. Por otro lado se describieron los grados de empoderamiento de las mujeres de la cadena de restaurant y el nivel de compromiso organizacional y se relacionaron entre sí.

Con respecto al análisis de los resultados demostraron correlación significativa ( $,825^{**}$ ) es el empoderamiento el generador del compromiso organizacional en las mujeres de una cadena de restaurant, esto concuerda con la investigación que realizó Giraldo (2012) donde manifiesta en su estudio que los trabajadores presentan empoderamiento debido al compromiso que tienen con la empresa a la que trabajan, así mismo menciona que los trabajadores presentan empoderamiento ya que tienen adecuado nivel de autoestima, apoyo que recibe de la organización y por último incentivos que reciben de parte de la organización.

En cuanto a las dimensiones de empoderamiento y compromiso organizacional, se pudo obtener correlación que el compromiso organizacional se correlaciona con la dimensión de autodeterminación ( $,774^{**}$ ) Freire (2013) en su estudio realizado encontró relación estrecha entre autonomía y compromiso. Para Thomas y Velthouse (1990) la autodeterminación es la elección que tiene cada trabajadora, para poder decidir iniciar o no un trabajo, es por ello que las trabajadoras deciden iniciar sus labores de trabajo debido al compromiso que tienen con la organización a la que laboran, al vínculo que establecen con la organización. Así mismo también existe relación entre el empoderamiento y las dimensiones de compromiso organizacional, siendo el compromiso de continuidad ( $,987^{**}$ ) con el que más se relaciona, Meyer y Allen (1991) en su Teoría de los tres componentes mencionan que si un trabajador continua en la organización se debe a que la trabajadora ha visto reflejada en la organización todo el esfuerzo, tiempo e incluso dinero y es por tal motivo que sigue en su trabajo.

Se obtuvo relación entre las variables empoderamiento y compromiso organizacional según edad, siendo el rango de edad entre 35 a 49 años el que más predomina ( $,917^{**}$ ), al respecto Huberman (1974) menciona que las

personas que están entre el rango de edad de 35 a 49 años se sienten con fuerza, con ganas de obtener mayor conocimiento, experiencia y motivados, quieren ser un ejemplo para sus hijos, se puede decir que las trabajadoras de la cadena de restaurant presentan empoderamiento y compromiso organizacional debido a que se sienten motivadas y desean dejar un legado a sus hijos puesto que son madres cabezas de familia. En cuanto a la relación entre empoderamiento y compromiso según estado civil o condición familiar, si existe relación en las trabajadoras divorciadas son aquellas que tienen mayor empoderamiento y compromiso ( $,832^{**}$ ), al respecto Meyer y Allen (1991) en su Teoría de los tres componentes manifiesta que los trabajadores se sienten comprometidos con su organización debido a que establecen una relación estrecha entre ambas. También puede influenciar el tipo de compromiso que establezca las trabajadoras con la organización, si hablamos de compromiso afectivo las trabajadoras mantiene un vínculo afectivo con la organización es por ello que desean continuar en ella, si se rigen por el compromiso de continuidad las colaboradoras siguen formando parte de la organización debido a que han invertido tiempo, esfuerzo y dedicación y si finalmente están en la organización debido a que en su momento las apoyaron, reciben un trato adecuado, su salario es beneficioso, etc. se refiere al compromiso normativo es por ello que las trabajadoras continúan en la organización.

En cuanto a la relación entre empoderamiento y compromiso organizacional según cargo que ocupa, se encuentra atención al cliente ( $,865^{**}$ ) en el estudio realizado por Freire (2013) se obtiene que la relación de empoderamiento y su incidencia con el compromiso organizacional según el cargo que ocupa es baja ( $,655$ ) si comparamos con este estudio realizado. En cuanto a la Teoría propuesta por Spreitzer (1995) menciona que el empoderamiento está relacionado con la motivación, al empoderar a la trabajadora tendrán autonomía, poder de decisión y también sentirán que realizan sus actividades de forma eficaz. El cargo de atención al cliente tiene mayor empoderamiento y compromiso debido a que tiene trato directo con los clientes y por ende manejan de una mejor manera la autonomía y poder de decisión. De igual manera podemos mencionar que existe relación entre empoderamiento y compromiso organizacional según tiempo de permanencia, las trabajadoras

que tienen trabajando de 2 a 7 años son aquellas que tienen empoderamiento y compromiso (920\*\*) en el estudio realizado por Florez (2014) menciona que los trabajadores que tienen más de un año trabajando son los que se sienten más comprometidos en su cargo en la Teoría de los tres componentes de Meyer y Allen (1991) los autores manifiestan que las trabajadoras se rigen por el compromiso normativo este componente nos dice que si la organización brinda a sus colaboradoras buen trato, mejoras laborales, crecimiento laboral las colaboradoras actuarán de forma recíproca con la organización y por ende permanecerán en ella.

Se encontró que el grado de empoderamiento que predomina en las mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant es el alto que está representado en un 53%, esto concuerda con la investigación realizada por Giraldo (2012) donde el grado de empoderamiento que predomina es el alto y medio. Con relación a la teoría utilizada es la expuesta por Spreitzer (1995) en donde se puede afirmar que las colaboradoras presentan un grado de empoderamiento alto debido a la motivación que reciben en la organización y también puedan sentir autoeficacia personal.

En cuanto al nivel de compromiso organizacional que presentan las mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant es el alto con 52%, sin embargo García (2012) obtuvo como resultado en su investigación que el nivel de compromiso organizacional que predomina más es el medio con un 50.6%, la población estuvo conformada por 84 trabajadores entre hombres y mujeres, así mismo menciona que los trabajadores no se sienten comprometidos puesto que sienten agotamiento emocional.

## **V. CONCLUSIONES**



1. Podemos concluir con los resultados obtenidos que existe relación significativa ( $,825^{**}$ ) entre el empoderamiento y el compromiso organizacional en mujeres de una cadena de restaurant.
2. Se encuentra relación significativa entre las dimensiones de empoderamiento y compromiso organizacional. La dimensión de autodeterminación con compromiso organizacional obtuvo una relación significativa ( $,774^{**}$ ), en cuando a la dimensión de compromiso normativo y empoderamiento se obtuvo ( $,987^{**}$ ).
3. Se evidencia correlación entre empoderamiento y compromiso organizacional según en las mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant, siendo el más significativo la edad de 35 a 49 años ( $,917$ ). En cuanto a la relación según estado civil o condición familiar en las mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant, se encontró mayor significancia en divorciadas ( $,832$ ).
4. Se encuentra relación entre empoderamiento y compromiso organizacional según tiempo de permanencia en las mujeres de una cadena de restaurant, obteniendo mayor significancia en las colaboradoras que trabajan de 2 a 7 años ( $,920^{**}$ ). Así mismo según cargo que ocupa encontrando una mayor relación en el personal de atención al cliente ( $,865^{**}$ ).
5. El grado de empoderamiento que tiene las mujeres de una cadena de restaurant es el alto, representado por un 53,0%.
6. El nivel de compromiso organizacional que tiene mayor representación es el alto, siendo este un 52,0%.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Continuar con la línea de investigación de comportamiento organizacional dirigida a conocer las variables de empoderamiento y compromiso organizacional
2. Se sugiere a futuros investigadores asociar la variables empoderamiento con la variable de autoestima.
3. Identificar a las colaboradoras que presentan un nivel de empoderamiento y compromiso organizacional bajo y realizar programas para mejorar su grado de empoderamiento y nivel de compromiso organizacional a fin de seguir obteniendo mejores resultados para la organización.

## VII. Referencias Bibliográficas

- Álamo, P. (2014). *Empowerment empresarial, la motivación más profunda*. Colombia: Finanzas personales. Recuperado de <http://www.finanzaspersonales.com.co/columnistas/articulo/empowerment-empresarial-motivacion-mas-profunda/50087>.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú.
- Albar, M, García, López, A y R, Garrido (2012). *Adaptación española de la escala de empoderamiento psicológico en el lugar de trabajo*. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15627048>
- Argomedo, J. (2013). *Satisfacción y compromiso laboral en personal civil de una institución militar de Lima Metropolitana*. (Tesis de pregrado), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Venezuela: EPISTEME, C.A.
- Bardales, S, E. (03 de Octubre de 2014). *Falta de compromiso = mal clima laboral + rotación de personas dentro de una empresa*. Gestión G. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/falta-compromiso-mal-clima-laboral-rotacion-personas-dentro-empresa-2110290>
- Blanchard, K, Carlos, J, P y Randolph, W. (2006). *Empowerment: Tres claves para que el proceso de facultar a los empleados funcione en su empresa*. Bogotá: Grupo editorial Norma.
- Colegio de Psicólogos del Perú (1980). Código de ética profesional. Revista Latinoamericana de Psicología, 12(2) 381-386. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80512216>
- Conger y Kanungo. (1988). *The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice*. Article Academy of Management. Universidad McGill: Estado Unidos. Vol13, N° 3, 471-482. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/69214304/Conger-Kanungo-1988-the-Empowerment-Process-Integrating-Thery-and-Practice>
- Cruz, Flor. (2015). *Empowerment y desempeño docente en la institución educativa Javier Heraud de Trujillo* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Cutipa, A. (2015). *Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, durante el periodo 2014-II* (tesis de pregrado), Universidad Peruana Unión, Perú.

- De Miguel, L. (2015). *Importancia del factor humano en las organizaciones: evaluación empírica y propuesta de un modelo causal acerca del capital psicológico, empoderamiento, compromiso organizacional e intento de abandono* (tesis de pregrado). Universidad de Salamanca, España.
- Decy, E.L. (1972). Intrinsic Motivation, Extrinsic Reinforcement, and Inequity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 22(1), 113-120.
- Decy, E. y Ryan, R. (1972). Extrinsic rewards and intrinsic motivation: Clear and reliable effects. Unpublished manuscript, University of Rochester. Recuperado de : <https://mmrg.pbworks.com/f/Ryan,+Deci+00.pdf>
- El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema.* (21 de Noviembre del 2015). *Gestión G*.
- ¿Eres un empleado comprometido?* (03 de Agosto de 2015). *Gestión G*.
- Fischman, D y Matos, J. (2014). *Motivación 360°: cómo implementarla en la vida y en la empresa*. Chile: El Mercurio Aguilar.
- Florez, Y. (2014). *Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios* (tesis de pregrado). Universidad Centrooccidental "Lisandro Alvarado", Venezuela.
- Freire, M. (2013). *El empowerment y su incidencia en el compromiso laboral de los funcionarios de la dirección provincial del instituto ecuatoriano de seguridad social de Tungurahua* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- García, A. (2012). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – Región norte 2012* (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- García, E. (2014). *Actitud emprendedora y oportunidades de negocio*. Madrid, España: Paraninfo, S.A.
- García, R, C. (2013). *Inteligencia Ética en la Gestión Pública: Las cinco dimensiones esenciales para su medida y socialización*, España.
- Giraldo, S. (2012). *El empoderamiento como elemento generador de compromiso organizacional en los empleados de las empresas aseguradoras de la ciudad de Manizales* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Colombia, Colombia.
- Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003). Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's alpha reliability coefficient for Likert-type scales. *Midwest*

Research-to-Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education.

Gonzales, C, J. (2015). *Empleados comprometidos con su trabajo*. Recuperado de: <http://www.synerplusconsultores.com/pop.php?newsId=1446731233>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptistas Lucio, M. (2014). 6<sup>ta</sup> ed. *Metodología de la investigación*. México: Edamsa Impresiones, S.A. de C.V.

Huberman, A. (1974). La educación de los adultos desde la perspectiva de su ciclo vital. *International Review of Education*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1183063.pdf>

Hurtado, K. (2014). *Relación entre la percepción de justicia organizacional, satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes de una universidad privada de Bogotá* (tesis de maestría). Universidad Católica de Colombia, Colombia.

Kanter, R. (1977). *Men and women of the corporation*. New York: Basic Book.

Liendo, F. (2015). *En la línea de la batalla mejorando la productividad en los negocios*. California, EE.UU: Windmills Editions.

Luechauer, D,L y Shulman, G, M. (1992). *Moving From Bureaucracy To Empowerment: Shifting Paradigms To Practice What We Preach In Class*. Recuperado de: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED360666.pdf>

Malpartida, P, C. (2016). *Empowerment y desempeño laboral en la tienda comercial rivera del distrito de Huánuco* (tesis de pregrado). Universidad de Huánuco, Perú.

Manjares, J, A. (2014). *Empoderamiento organizacional*. Colombia.

Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991): "A three component conceptualization of organizational commitment", *Human Resource Management Review*, 1, pp. 61-98.

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2012). *El rol del MIMP en relación a las políticas públicas para la igualdad de género en materia económica*. Recuperado de: <http://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/pasantiaempoderamiento/presentacion.html>

Mintzberg, H. (1999). *The rise and fall of strategic planning*. New York: Prentice Hall.

- Mintzberg, H; Ahlstrand, B; Lampel, J (1999). *Safari a la estrategia. Una visita guiada por la jungla del management estratégico*. Buenos Aires: Ediciones Gránica S.A
- OIT (2014). La OIT en acción. Recuperado de: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---exrel/documents/genericdocument/wcms\\_490168.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---exrel/documents/genericdocument/wcms_490168.pdf)
- ONU mujeres. (2012). *Empoderamiento económico*. Recuperado de: <http://colombia.unwomen.org/es/como-trabajamos/empoderamiento-economico>
- ONU Mujeres. (2013). *Hechos y cifras: Empoderamiento económico Los beneficios del empoderamiento económico*. Recuperado de: <http://www.unwomen.org/es/what-we-do/economic-empowerment/facts-and-figures>
- Pineda, G. (2015). *Empoderamiento y emprendimiento del personal civil en una institución militar, en el Callao -2015* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Ríos Manríquez, M., Téllez Ramírez, D. R y Ferrer Guerra, J. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *SciELO*, N° 231, 103-125. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/n231/n231a6.pdf>
- Rivera, J., Arellano, R. y Molero, V, M. (2009). *Conducta del consumidor: Estrategias y políticas aplicadas al marketing*. Madrid, España: Esic.
- Robbins, S, P. y Judge, T, A. (2009). *Comportamiento organizacional*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Spreitzer, G. (1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions; Measurement, and Validation. *Academy of Management Journal*, vol. 38, N°5, 1442-1465. University of South California. Recuperado de: <http://webuser.bus.umich.edu/spreitze/Pdfs/PsychEmpowerment.pdf>
- Thomas y Velthouse (1990). Cognitive Elements of Empowerment: An "Interpretive" Model of Intrinsic Task Motivation. *Academy of Management Review*, 15, 666-681. Recuperado de [www.academia.edu/1107815/El\\_empowerment\\_organizacional\\_el\\_inicio\\_de\\_una\\_gestión\\_saludable\\_en\\_el\\_trabajo](http://www.academia.edu/1107815/El_empowerment_organizacional_el_inicio_de_una_gestión_saludable_en_el_trabajo)

Vigo, P, J. (2015). *Actitud emprendedora y oportunidad de negocio: capacidades para lograr el éxito empresarial*. Madrid, España: Ideaspropias.

Willis Towers Watson. (2012). *2012 Global Workforce Study*. Recuperado de: <https://www.towerswatson.com/Insights/IC-Types/Survey-Research-Results/2012/07/2012-Towers-Watson-Global-Workforce-Study>

Wilson, T. (2000). *Manual de Empowerment*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.



## **ANEXOS**

## CUESTIONARIO

Edad: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_ Sexo: F ( ) M ( )

Estado Civil: \_\_\_\_\_ Tiempo de permanencia: \_\_\_\_\_

A continuación, indique el grado en que cada una de las condiciones se da en su puesto de trabajo. Para ello marque con un (x) la alternativa que más corresponda.

### Ejemplo: Tengo confianza en mi capacidad para hacer mi trabajo

Poco	Regular	Suficiente	Bastante	Mucho
		x		

Nº	ITEMS	POCO	REGULAR	SUFICIENTE	BASTANTE	MUCHO
1	Tengo confianza en mi capacidad para hacer mi trabajo.					
2	El trabajo que hago es importante para mí.					
3	Tengo bastante autonomía para decidir cómo hacer mi trabajo.					
4	Mi influencia sobre lo que ocurre en mi área de trabajo es alta.					
5	Las actividades laborales tienen un significado personal para mí.					
6	Tengo mucho control sobre lo que sucede en mi área de trabajo.					
7	Puedo decidir por mí misma cómo realizar mi trabajo					
8	Tengo bastantes oportunidades de independencia y libertad en la forma de hacer mi trabajo.					
9	He adquirido las habilidades necesarias para realizar mi trabajo.					
10	El trabajo que hago tiene sentido para mí.					
11	Estoy segura de mis capacidades para realizar las actividades de mi trabajo.					
12	Tengo la oportunidad de utilizar la iniciativa personal para llevar a cabo mi trabajo.					

Gracias por su colaboración

## CUESTIONARIO

A continuación, indique el grado en que cada una de las condiciones se da en su puesto de trabajo. Para ello marque con un (x) la alternativa que más corresponda.

**Ejemplo: Si recibiera una oferta para un mejor trabajo en otra parte, sentiría que no es correcto dejar mi organización.**

1	2	3	4	5	6	7
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	<b>Débilmente en desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>Debilmente de acuerdo</b>	<b>Moderadamente de acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
		<b>x</b>				

Nº	ITEMS							
		1	2	3	4	5	6	7
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.							
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.							
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.							
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.							
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.							
8	Esta organización merece mi lealtad.							
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.							
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.							
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.							
12	Esta organización significa mucho para mí.							
13	Le debo muchísimo a mi organización.							
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.							
15	No me siento parte de mi organización.							
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.							
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.							
18	No me siento "emocionalmente vinculada" con esta organización.							

Gracias por su colaboración

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Relación entre empoderamiento y compromiso organizacional en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurants de Lima Metropolitana, 2017.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES																	
<p><b>Problema general</b> ¿Existirá relación entre empoderamiento y compromiso organizacional en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurants d Lima Metropolitana, 2017?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre empoderamiento y compromiso organizacional en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurants d Lima Metropolitana, 2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación que existe entre las dimensiones de empoderamiento y las dimensiones de compromiso afectivo.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre empoderamiento y</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación directa y significativa entre empoderamiento y compromiso organizacional en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación directa y significativa entre las dimensiones de empoderamiento y las dimensiones de compromiso afectivo.</li> <li>• Existe relación directa y significativa entre empoderamiento y</li> </ul>	<p><b>Variable 1 : Empoderamiento</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Dimensión</th> <th style="width: 25%;">Ítems</th> <th style="width: 50%;">Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Significado</td> <td style="text-align: center;">4, 6, 12</td> <td style="text-align: center;">1= Poco 2=Regular 3=Suficiente 4=Bastante 5=Mucho</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Competencia</td> <td style="text-align: center;">2, 5, 10</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Autodeterminación</td> <td style="text-align: center;">1, 9, 11</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Impacto</td> <td style="text-align: center;">3, 7, 8</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Dimensión	Ítems	Niveles o rangos	Significado	4, 6, 12	1= Poco 2=Regular 3=Suficiente 4=Bastante 5=Mucho	Competencia	2, 5, 10		Autodeterminación	1, 9, 11		Impacto	3, 7, 8	
	Dimensión	Ítems	Niveles o rangos																	
Significado	4, 6, 12	1= Poco 2=Regular 3=Suficiente 4=Bastante 5=Mucho																		
Competencia	2, 5, 10																			
Autodeterminación	1, 9, 11																			
Impacto	3, 7, 8																			

	<p>compromiso organizacional en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant según edad cronológica y estado civil.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación que existe entre empoderamiento y compromiso organizacional en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant según cargo que ocupa y tiempo de permanencia en la empresa.</li> <li>• Identificar el grado de empoderamiento en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant de Lima Metropolitana 2017.</li> </ul>	<p>compromiso organizacional en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant según edad cronológica y estado civil.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación directa y significativa entre empoderamiento y compromiso organizacional en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant según cargo que ocupa y tiempo de permanencia en la empresa.</li> </ul>				
--	---	---	--	--	--	--

  

**Variable 2: Compromiso Organizacional**

Dimensión	Ítems	Niveles o rangos
Compromiso afectivo	6, 9, 12, 14, 15, 18	1= Totalmente en desacuerdo
Compromiso de continuidad	2, 7, 8, 10, 11, 13	2=Moderadamente en desacuerdo
Compromiso Normativo	1, 3, 4, 5, 16, 17	3=Debilmente en desacuerdo
		4=Ni de acuerdo ni en desacuerdo
		5=Debilmente de acuerdo
		6=Moderadamente de acuerdo
		7=Totalmente de acuerdo

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar los niveles de compromiso organizacional en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant.</li></ul>		
--	--	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA DESCRIPTIVA Y INFERENCIAL
<p><b>Tipo :</b> Transaccional descriptivo correlacional.</p> <p><b>Diseño:</b> El trabajo se realizara a través de una investigación no experimental, “En la investigación no experimental estamos más cerca de las variables formuladas hipotéticamente como reales y, en consecuencia, tenemos mayor validez externa (posibilidad de generalizar los resultados a otros individuos y situaciones comunes)” (Hernández, Fernández, Baptista, 2014, p. 154).</p>	<p><b>Población</b> 100 colaboradoras de sexo femenino, con edades que oscilan entre 21 y 63 años de edad.</p> <p><b>Muestra:</b> Todas las mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant.</p>	<p><b>Variable 1</b> Empoderamiento</p> <p><b>Técnica :</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Escala de empoderamiento psicológico en el trabajo <b>Autor :</b> Spreitzer</p> <p><b>Variable 2</b> Compromiso Organizacional</p> <p><b>Técnica :</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario de compromiso organizacional <b>Autor:</b> Meyer y Allen</p>	<p>Para el análisis de datos se utilizara el programa SPSS versión 24.0</p> <p><b>Inferencia:</b> El método estadístico será el coeficiente <i>Rho Sperman</i>. Es una medida de la correlación, la asociación o interdependencia entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular <math>\rho</math>, los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden. (Hernández et al, 2014, p. 314).</p>

**V – Aiken**  
**Escala de empoderamiento psicológica en el trabajo**

ITEMS	J1	J2	J3	J4	J5	V-AIKEN
1	1	1	1	1	0	0,8
2	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	0	1	0,8
5	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1



**V - Aiken**  
**Cuestionario de compromiso organizacional**

ITEMS	J1	J2	J3	J4	J5	V-AIKEN
1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1
8	1	0	1	1	1	0,8
9	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	0	0,8
13	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1

## Análisis de confiabilidad de los instrumentos

**Tabla N 15**

<i>Empoderamiento</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	12

Fuente: elaboración propia

En la tabla 15 los resultados nos muestran que la fiabilidad de la escala es de Empoderamiento es de ,885. Para George y Mallery (2003) mencionan que si el coeficiente alfa es  $>.8$  significa que es bueno

**Tabla N 16**

<i>Compromiso Organizacional</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	18

Fuente: elaboración propia

En la tabla 16 los resultados nos muestran que la fiabilidad del Cuestionario de Compromiso Organizacional es de ,880. Para George y Mallery (2003) mencionan que si el coeficiente alfa es  $>.8$  significa que es bueno

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Yesenia Katherine Torres Arca**, interno de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Relación entre empoderamiento y compromiso organizacional en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant Lima Metropolitana, 2017**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Escala de Empoderamiento Psicológico en el Trabajo y Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Yesenia Katherine Torres Arca

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

---

Yo

.....  
con número de DNI: ..... acepto participar en la investigación Relación entre empoderamiento y compromiso organizacional en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant Lima Metropolitana, 2017 del señor (a) Yesenia Katherine Torres Arca.

Día: ...../...../.....

---

Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lic. Psi. María Zaida Hancoo Huamán

DNI: 07617025

Especialidad del validador: Psicología

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
C.B.P. 7815.

Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ..... *Claudia Angeles Romay*

DNI: ..... *43845103*

Especialidad del validador: ..... *B. (Asesoramiento)*

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

-----  
**Firma del Experto Informante.**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lic. Vanessa Yucra Lopez

DNI: 41473573

Especialidad del validador: Cognitivo Conductual

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
  
  
Lic. Vanessa Yucra Lopez  
Psicóloga  
C.P. 15034

Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: LONDINOVA PERAZ, VANESSA PAULINA

DNI: 439 80429

Especialidad del validador: LICENCIADA EN PSICOLOGIA

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

C. B. P. 25155

Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: BLAS ESPINDOLA, CARMEN

DNI: 0892822

Especialidad del validador: Psicología

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
C.P.P. ISS.12

Firma del Experto Informante.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 20 de julio de 2017

**CARTA N° 394-2017/EP/PSI. UCV LN**

Señora Lic.  
Patricia Conty Portocarrero  
*Encargada de Tienda*  
Crepes del Perú SAC  
Av. Javier Prado Este N° 4200 – Surco (C.C. Jockey Plaza)

Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. TORRES ARCA YESENIA KATHERINE, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "RELACIÓN ENTRE EMPODERAMIENTO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN MUJERES TRABAJADORAS DE UNA CADENA DE RESTAURANTES DE LIMA METROPOLITANA, 2017", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



*[Handwritten signature]*  
Dra. Tania L. Cubas Romero  
Directora de Escuela  
Profesional de Psicología  
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/CCB



UCV.EDU.PE

