



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Empowerment y desempeño laboral de los empleados de la
empresa full boxes S.A.C. – Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Br. Mendoza Meza, Vila Karin (ORCID: 0000-0001-5628-8849)

Br. Vargas Taype, Thania Edith (ORCID: 0000-0003-0145-7355)

ASESORA:

Dra. Rojas Romero, Karin Corina (ORCID: 0000-0002-6867-0778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por darnos la vida y haberme permitido llegar hasta este objetivo; a mis padres y hermanos, por su amor y su apoyo incondicional para el logro de mis objetivos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser guía en mi vida, a mis padres y toda mi familia por sus sabios consejos, orientación y constante apoyo en este proceso de convertirme en una mejor profesional. Gracias a la gerencia de Full Boxes SAC por su constante apoyo durante el desarrollo de esta investigación. De manera especial a la Universidad César Vallejo, por la oportunidad brindada para escalar en nuestro crecimiento profesional y humano.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimiento	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	47
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1 La escala de medición tipo Likert a continuación fue la siguiente	19
Tabla 2 Juicio de expertos	19
Tabla 3 Valores de fiabilidad o confiabilidad de Alfa de Cronbach	20
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad	21
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad	21
Tabla 6 Frecuencias de la variable empowerment	24
Tabla 7 Frecuencias de la dimensión empowerment estructural	25
Tabla 8 Frecuencias de la dimensión empowerment psicológico	26
Tabla 9 Frecuencias de la dimensión compromiso afectivo	27
Tabla 10 Frecuencias de la variable desempeño laboral	28
Tabla 11 Frecuencias de la dimensión comunicación	29
Tabla 12 Frecuencias de la dimensión recursos	30
Tabla 13 Frecuencias de la dimensión desempeño intrarol	31
Tabla 14 Prueba de normalidad para las variables y dimensiones	32
Tabla 15 Niveles de correlación bilateral	33
Tabla 16 Prueba de hipótesis general	34
Tabla 17 Prueba de hipótesis específica 1	35
Tabla 18 Prueba de hipótesis específica 2	36
Tabla 19 Prueba de hipótesis específica 3	37

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Histograma de frecuencia de la variable empowerment	24
Figura 2 Histograma de frecuencia de la dimensión empowerment estructural	25
Figura 3 Histograma de frecuencia de la dimensión empowerment psicológico	26
Figura 4 Histograma de frecuencia de la dimensión compromiso afectivo	27
Figura 5 Histograma de frecuencia de la variable desempeño laboral	28
Figura 6 Histograma de frecuencia de la dimensión comunicación	29
Figura 7 Histograma de frecuencia de la dimensión recursos	30
Figura 8 Histograma de frecuencia de la dimensión desempeño intrarol	31

Resumen

El presente estudio fue determinar la relación entre el empowerment y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Full Boxes S.A.C. – Lima, 2020. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo compuesta por 51 empleados. Se aplicó un muestro por conveniencia considerando a 39 empleados. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento dos cuestionarios para medir las variables los cuales tuvieron una forma de Likert. Dichos instrumentos fueron validados por jueces y expertos obteniendo un alfa de cronbach de 0.762 para la variable empowerment y 0.846 para la variable desempeño laboral lo que determina que son apropiadas para ser aplicados. Los resultados obtenidos a partir de la prueba estadística de rho de speaman permitieron observar un p-valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.693. Se concluyó estableciendo que existe relación positiva moderada entre el empowerment y el desempeño laboral en los empleados de la empresa full boxes S.A.C., Lima, 2021.

Palabras clave: Empowerment, desempeño laboral, empleados, Full Boxes, Lima.

Abstract

The present study was to determine the relationship between empowerment and job performance in the employees of the company Full Boxes S.A.C. - Lima, 2020. It was a study with a quantitative approach, basic type, correlational level, design nonexperimental and cross section. The population was composed of 51 employees. A convenience sample was applied considering 39 employees. The data collection technique was the survey and the instrument two questionnaires to measure the variables which had a Likert form. These instruments were validated by judges and experts obtaining an alpha of cronbach of 0.762 for the variable empowerment and 0.846 for the variable job performance which determines that they are appropriate to be applied. The results obtained from the Spearman's rho statistical test allowed to observe a p-value of 0.000 and a correlation coefficient of 0.693. It was concluded by establishing that there is a moderate positive relationship between the empowerment and job performance in the employees of the full boxes company SAC, Lima, 2021.

Keywords: Empowerment, job performance, employees, Full Boxes, Lima.

I. INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral es una variable de suma importancia para una empresa ya que determinar el rendimiento de cada uno de los colaboradores en relación con las actividades que realizan. Según Ramírez et. al. (2020) dentro de la gestión estratégica de una empresa potenciar la labor de los colaboradores a través del otorgamiento de facultades en donde ellos mismos se puedan sentir dueños del trabajo resulta ser significativo para el desarrollo empresarial.

Deloitte (2020) postula que dentro de la coyuntura actual que se vive a nivel internacional causada por la pandemia a consecuencia del Coronavirus, las empresas cumplen un rol fundamental, ya que representan ser los actores principales en cuanto al suministro de productos y/o servicios que la población mundial necesita, lo que en estos tiempos ha determinado ciertos cambios dentro de la conducta de los colaboradores quienes deben poseer mayor empoderamiento frente a las tareas que deben realizar como parte de una estructura organizacional.

Según la OIT (2020) a nivel global, un 17 % de los colaboradores de las empresas realizan labores a través del teletrabajo, viviendo en países los cuales brindan condiciones e infraestructura para ello, con un rango de 6 % en África, 30 % en el Norte, Oeste y Sur de Europa, además con un 23 % en América Latina y el Caribe. Dicha situación conlleva a que las empresas puedan buscar estrategias que puedan potenciar las habilidades y toma de decisiones en espacios autónomos donde la convicción laboral y el empowerment representan dos factores trascendentales para los colaboradores.

En Perú, el panorama no ha sido ajena a la determinación del trabajo realizado en casa por muchos de los colaboradores quienes trabajan en diversas empresas, ya que el COVID 19 ha destacado una nueva modalidad de trabajar a distancia que persiste hasta el día de hoy. Según Andina (2021) a pesar de que la pandemia del COVID-19 ha obligado a muchos colaboradores a realizar labores desde casa, el 73 % afirma que busca cambiarse de trabajo, de los cuales el 26 % manifiesta que el motivo pasa por temas relacionados con el agotamiento y el estrés de ejercer labores con mayor intensidad, ya que no se pueden descontar de la

tecnología para realizar actividades de acuerdo y la presión de los jefes resulta ser devastador.

En ese sentido, aspectos tales como el asegurarse que los colaboradores cuenten con las herramientas, tecnología y capacitación para el trabajo remoto, el otorgamiento de toma de decisiones, la comunicación y la autonomía representan ser aspectos que deben ser evaluados para lograr que los colaboradores en la actualidad puedan verse empoderados para poder ejercer labores de manera eficiente y dejar de lado situaciones que puedan involucrar estrés, alto bienestar laboral, bajo índice de rotación y compromiso para con las labores y funciones determinadas dentro de la estructura organizacional (Mercer, 2021).

En el rubro de las empresas dedicados al transporte marítimo, dichas condiciones no han sido ajenas, ya que sumado a las tensiones y disponibilidad completa de los operadores logísticos que ejercen dentro de las labores vinculadas a la cadena de suministro a nivel internacional existen otros factores que ha determinado que muchos trabajadores puedan realizar labores desde el hogar, estando pendientes en jornadas casi completas cumpliendo con funciones demandantes propios del comercio internacional (Matsuo & Sanchez, 2019).

Full Boxes S.A.C es un operador logístico que por cuestiones vinculadas en pandemia ha determinado que muchos de los colaboradores realicen labores desde el hogar, en la cual se han podido identificar problemas relacionados con el equipamiento y cuestiones de autonomía para poder tomar decisiones los cuales afectan al desempeño laboral, ya que en diversas de las actividades existe la dependencia de realizar funciones tomando en cuenta la apreciación de un jefe superior que determina invertir mayor tiempo en las labores que se realizan dentro del contexto empresarial.

La causa de la problemática tiene que ver con una visión tradicional dentro de la empresa la cual no determina que los jefes no puedan impartir mayor fomento mayor poder, motivación, desarrollo y liderazgo en cada uno de los colaboradores, lo que determine que en consecuencia se puedan visualizar donde merma el desempeño laboral de los mismos, ya que representa un aspecto muy negativo para lograr que en tiempos de pandemia la empresa se desarrolle acorde con el

mejoramiento de estrategias y empoderamiento digital que requiere poniendo al frente al recurso humano que lo conforma.

En ese sentido, se formular como problema general: ¿Cuál es el nivel de relación entre el empowerment y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021?

Asimismo, se planteó los siguientes problemas específicos: (a) ¿Cuál es el nivel de relación entre el empowerment estructural y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021? (b) ¿Cuál es el nivel de relación entre el empowerment psicológico y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021? (c) ¿Cuál es el nivel de relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021?

En cuanto a la justificación teórica, se establece un cuerpo teórico que puede servir para futuros estudios, de tal manera que se pueda realizar discusiones con mayor arraigo científico, determinando de esta manera la comprensión de un fenómeno actual en relación con el empowerment y el desempeño laboral (Hernández y Mendoza, 2018).

En cuanto a la justificación práctica, se puede establecer que el presente estudio estableció un conocimiento base el cual servirá para seguir formulando futuros estudios que puedan conllevar a nuevos objetivos con utilidad práctica, de modo que puedan observar aspectos relacionados con el empowerment en los empleados del operador logístico Full Boxes SAC, de tal manera que se mejore el desempeño laboral (Hernández y Mendoza, 2018).

Asimismo, respecto a la justificación metodológica el presente estudio contribuirá con dos instrumentos de medición documentada los cuales conlleven a realizar mediciones sobre el empowerment y el desempeño laboral, tomando en cuenta los referentes del contexto organizacional del presente estudio, los cuales serán validados racional y estadísticamente.

Los objetivos, que según Hernández y Mendoza (2018) corresponden a los objetivos racionales de un estudio se formulan de la siguiente manera. Objetivo general: Determinar el nivel relación entre el empowerment y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021. En ese sentido, se

plantearon los siguientes objetivos específicos: (a) Determinar la relación entre el empowerment estructural y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021, (b) Determinar la relación entre el empowerment psicológico y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021. (c) Determinar la relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021.

Con respecto a la formulación de las hipótesis, Supo (2020) señala que son afirmaciones la cual carece de fundamentos, y que en un proceso investigativo debe validarse. En ese sentido, se planteó como hipótesis general: Existe relación entre el nivel de empowerment y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021. En cuanto a las hipótesis específicos se plantearon: (a) Existe relación entre el nivel de empowerment estructural y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima 2021, (b) Existe relación entre el empowerment psicológico y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021, (c) Existe relación entre compromiso afectivo y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto nacional, López (2021) establece que los empleados quienes se encuentran empoderados por lo general suelen tener mayor compromiso con la empresa, ya que son más responsables del trabajo que tienen que realizar y están cada vez más capacitados para poder cumplir con las demandas laborales de manera eficaz. Dicha conclusión fue obtenida mediante una investigación con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel relacional, en donde tomó en cuenta una población de 16 trabajadores. Dicha investigación evidenció un nivel bajo del 95 % de la variable empowerment y 42.50 % en la variable gestión administrativa, lo que existía una baja utilización del empowerment y baja eficiencia en la gestión administrativa.

Del mismo modo, Flores (2020) postula que existe una adecuada relación entre dos aspectos importantes como el empowerment y desempeño laboral, ya que recomendó elaborar estrategias para implementar y fortalecer la asignación de funciones de los colaboradores para obtener resultados positivos. Los resultados permitieron observar una significación bilateral de 0.00 y un coeficiente de correlación de 0.893 por medio de la prueba de rho de Spearman. Fue un estudio cuantitativo, tipo básica, nivel relacional y de diseño no experimental de corte transversal. Tomó una población de 150 trabajadores y una muestra de 70 trabajadores del área de producción de la empresa, a quienes se les aplicó escalas de medición para argumentar las conclusiones señaladas.

En la misma línea, Oseda (2020) quien realizó un estudio para determinar la relación entre el empowerment y desempeño laboral en una universidad privada del cono norte dentro del área administrativa de la organización mencionada. A través de un estudio de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel relacional. Los resultados permitieron observar un p-valor menor al nivel de significancia y un coeficiente de correlación de 0.89. Consideró a una muestra de 85 colaboradores a quienes aplicó instrumentos de medición documentada. Los resultados permitieron demostrar que existen evidencias concretas para argumentar una correlación positiva entre ambas variables.

Así también, Torres (2020) quien planteó como objetivo el determinar una concordancia relación entre el empowerment y el desempeño laboral en la

municipalidad provincial de Cajamarca – 2019, mediante un enfoque de investigación cuantitativo, tipo básica, nivel exploratorio y diseño no experimental de corte transversal en la cual determinó una muestra de 328 a quienes se les aplicó encuestas respectivas para poder medir la variable de estudio. Los resultados a través del análisis realizado por el coeficiente de correlación de Pearson de 0.620 establecieron que existe una relación directa positiva y media entre ambas variables lo que permite señalar que a mayor empoderamiento por parte de la empresa probablemente el colaborador pueda obtener un mayor desempeño laboral.

Además, Marín y Novoa (2018) quienes plantean un estudio con el fin de determinar la relación entre el empowerment y el desempeño laboral en conjunto con colaboradores de una tienda de Retail de la ciudad de Cajamarca, 2018, lo cual caracterizó a un estudio de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel relacionado y diseño no experimental de corte transversal. Observó a una población de 30 colaboradores, donde aplicó un muestreo no probabilístico censal. Los resultados que se lograron obtener mediante el coeficiente de Pearson permitieron establecer un p-valor menor significativo en tanto al nivel estadístico y un coeficiente de correlación predominante que determinó que existe una correlación positiva. En ese sentido permite señalar que los colaboradores poseían un alto empowerment y desempeño laboral, por lo que permite brindarles libertades en cuanto al desarrollo de labores y resultados óptimos en cuanto al desempeño laboral.

En el contexto internacional, se destaca Piguave y Vegas (2021) quien señaló que el empowerment representa una herramienta de gestión muy útil para cualquier tipo de empresas, en donde se viabilizan los espacios para la producción de un desempeño útil poniendo énfasis en cada colaborador. La investigación que le permitió señalar dicha conclusión parte de un estudio de enfoque cualitativo, en donde destacan actores de la Empresa de Producción y Desarrollo Estratégico (EPULEAM), donde se utilizó la observación y entrevistas a profundidad lo cual fue aplicada a los directivos de la institución mencionada. De esta manera pudo establecer el grado de significancia que tiene el empowerment como herramienta de gestión estratégica con los equipos de trabajo en los aspectos relacionados con el desempeño laboral en las empresas públicas.

Por otra parte, Suria (2020) quien busca explorar la posible asociación que puede existir entre diferentes perfiles de empoderamiento y la satisfacción laboral de una muestra de trabajadores con movilidads reducidas, para lo que utilizó un enfoque de investigación cuantitativo, tipo básica y diseño no experimental. Contó con una muestra de 67 trabajadores con movilidads reducidas, elegidas entre las edades de 26 y 52 años. Los resultados indicaron que los participantes presentar niveles moderados de satisfacción laboral observándose que los trabajadores con mayor nivel de empoderamiento indicaron mayor satisfacción en lo laboral. En ese sentido, se postuló que existe una alta asociación que existe entre la satisfacción laboral y del empoderamiento, lo que determina que si se potencia en una de las variables se encontrará mejoras en la otra variable.

Río et. al. (2020) quien señaló que el capital humano bien capacitado es fuente de recursos incalculables, lo que puede producir un impacto muy beneficioso dentro del entorno empresarial, por lo que se señala que debe medirse la capacidad de empoderamiento bajo aspectos del estado cognitivo, la formación y la compensación. En ese sentido, el autor planteó como objetivo examinar la estructura factorial de la escala de empoderamiento desde la perspectiva del propietario o gerente de las empresas de micro, pequeñas y medianas de Guanajuato México. A través de un estudio de enfoque cuantitativo, determinó una muestra de 222 cuestionarios válidos, mediante lo cual puedo evidenciar que el modelo que dispone de mejor ajuste a los datos representa ser un modelo de segundo orden compuesto por las dimensiones: Autoeficacia e influencia en los resultados de la empresa, que llevan con el constructo del empoderamiento psicológico. Dichos resultados dejan en claro que la información es necesaria para formar al capital humano, donde las variables cognitivas son las más importantes para lograr un adecuado empoderamiento del capital humano.

Así también, Janardhanan y Raghavan (2020) quien realizó un trabajo de investigación donde buscó determinar cuál es la influencia de la permanencia de los empleados en una empresa junto con la formación académica en relación con la mejora del desempeño laboral. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel relacional y diseño no experimental. La cual utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumentos escalas de medición para

medir las variables en una muestra compuesta por 236 unidades de análisis. Los encuestados del estudio estuvieron representados por personal de supervisión de una empresa de Malasia. Los resultados demuestran que la formación académica de los empleados y la permanencia dentro de una empresa influyen de manera significativa en el desempeño laboral.

Así también, Geovany et. al. (2016) quien señala que el éxito empresarial se basa en modos de cómo afecta los objetivos estratégicos acertados y una cultura en grado corporativo adecuada que acoja los valores de la empresa, en donde se tome importancia al clima organizacional, el estilo gerencial y la aplicación de diversas herramientas administrativa. En ese sentido se planteó como objetivo analizar los factores que inciden en el éxito progresivo de las empresas de la ciudad de La Ceiba, Honduras, considerando a las variables tales como el empowerment, la antigüedad de la empresa, tamaño de la empresa grado empresarial, sector al que pertenece y nivel de ingresos. Tomó una muestra de 120 observaciones. Concluyó señalando que la aplicación del empowerment como una herramienta de gestión dentro de una empresa aumentaría el éxito empresarial.

En ese mismo orden de ideas, Montoya et al. (2020) sostiene que el empowerment es un proceso en el cual, la gerencia deposita sentimientos de confianza y capacidad de control sobre los colaboradores de la organización, promoviendo la participación de las partes involucradas en la toma de decisiones y desarrollando la autoeficacia y el liderazgo, además esta teoría se corresponde con lo expuesto por Janardhanan y Raghavan (2018) que mencionan que el empowerment es un proceso dinámico en el cual se redistribuye el poder entre el trabajador y la gerencia para lograr la participación integral de los colaboradores.

En la actualidad el empowerment resulta muy necesario para los colaboradores de una empresa quienes realizan trabajos de manera virtual, ya que al no poseer un supervisor o jefe inmediato resulta necesario poseer una actitud proactiva en virtud del cumplimiento de las labores que realizan, poniendo énfasis en el logro de los objetivos dentro de la organización.

Por otro lado, Jáimez y Bretones (2020) reconocen que el empowerment tiene tres etapas principales, en las cuales el colaborador paulatinamente

incrementa su grado de pertenencia, identificación y motivación para con la organización mostrándolo en el desempeño de sus funciones, dichas fases son reconocidas en las siguientes dimensiones (a) el empowerment estructural, (b) el empowerment psicológico y (c) el compromiso afectivo.

Por lo tanto, (a) el empowerment estructural es definido por Valle et al. (2020) como un fenómeno socio – estructural que, principalmente, está direccionado a englobar un conjunto de prácticas dentro de la organización, por iniciativa de la gerencia, que, sumadas a políticas establecidas por los altos mandos de la compañía, generan un ambiente en el cual los trabajadores pueden incidir en aspectos como la toma de decisiones promoviendo el desarrollo del liderazgo valiéndose de la jerarquía organizacional implementada. Con lo cual, para el primer indicador (a.1) apoyo; Jáimez y Bretones (2020), menciona que el apoyo estructural se refiere a la obtención del feedback y guía desde los colaboradores en un menor rango, en la misma línea jerárquica y de los superiores dentro de la estructura organizacional. Respecto al siguiente indicador (a.2) recursos, según Valle et al. (2020), dicho indicador está relacionado al conjunto de los insumos materiales, talento humano y tiempo disponibles para cumplir con los objetivos de la organización considerando la capacidad para la adquisición de estos. Finalmente, (a.3) oportunidades de desarrollo, según Buren et. al. (2020) están relacionadas a las oportunidades laborales ofrecidas por la compañía para que el colaborador pueda escalar dentro de la jerarquía organizacional y adquirir nuevas competencias y responsabilidades que ayuden a su logro profesional.

En concordancia a la segunda dimensión del presente trabajo investigativo, (b) empowerment psicológico, según Ugoani (2020) es una fase de naturaleza intrínseca propia del individuo que atiende directamente a un incremento de la motivación en relación con el comportamiento y el desempeño positivo que puede mostrar el colaborador. Como primer indicador (b.1) competencia, según Nadeem et al. (2018) se refiere en un grado en el que un individuo es capaz de desarrollar las actividades necesarias para cumplir con la tarea encomendada utilizando sus habilidades cuando sean requeridas, dichas habilidades atienden a las adquiridas por la instrucción y ejercicio empírico de su labor, y las relacionadas a las

características inherentes del ser humano como liderazgo, trabajo en equipo, asertividad, entre otros.

En relación con el segundo indicador, (b.2) autodeterminación, Janardhanan y Raghavan (2018) sostienen que es una sensación individual perteneciente al colaborador que expresa el sentimiento de poseer el poder de elección tomando la iniciativa y control de las acciones dentro de un grupo, lo cual se corresponde a lo expresado por Beuren et. al. (2020), el cual señala que la autodeterminación provee un óptimo clima laboral que beneficia al desarrollo del empowerment en los colaboradores.

De la misma manera, como siguiente indicador se contó con (b.3) significado psicológico, el cual representa una valoración que se le asigna a un propósito, objetivo o meta desde la óptica subjetiva propia del colaborador en relación con sus requerimientos laborales, creencias, comportamientos psicosociales y valores (Beuren et al. 2020). Dicha postura se corresponde con lo planteado por Nadeem et al. (2018) señalando al respecto que los aspectos psicológicos influyen en la motivación del colaborador aumentando su rendimiento dentro de la organización y siendo este la consecuencia de un empowerment estructural que propicia una elevada motivación intrínseca mejorando el desempeño laboral.

Como última dimensión se contempla al (c) compromiso afectivo que, según Jáimez y Bretones (2020) es un vínculo impulsado por factores intrapersonales del individuo que generan en él una valoración propia respecto a las necesidades que la empresa satisface y los beneficios proporcionados por la misma, lo cual dictará la decisión del trabajador de permanecer o no en la organización respecto al constructo psicológico establecido a partir de la evaluación intrínseca de la pertenencia y apego que pueda desarrollar el colaborador para con la compañía en la cual presta servicios, que guarda estrecha relación en lo expuesto por Mahon et al. (2014) el cual argumenta que el compromiso afectivo es un compromiso emocional e intelectual que se desarrolla entre el colaborador y la organización, mostrando el nivel de vinculación personal que se está dispuesto a asumir con respecto al trabajo encomendado.

En esa misma línea de ideas, los indicadores adecuados plasmados en este estudio son (c.1) Pertenencia (c.2) Apego (c.3) Significación.

Para el primer indicador (c.1) pertenencia, Báez et al. (2019) plantea que es el sentimiento respecto a la aceptación que toma lugar en la interrelación del colaborador y la organización. Además, de acuerdo con Zaragoza y Solanes (2014) la pertenencia está relacionada al deseo de formar parte de uno o varios grupos los cuales son escogidos en relación con la percepción que tenemos de nosotros mismos y características representativas de nuestra persona.

Respecto al segundo indicador (c.2) apego, Báez et al. (2019) señala que dicho indicador está relacionado a la aproximación afectiva que siente el colaborador al ver satisfechas sus necesidades por parte de la empresa, la cual demuestra, además, tener una valoración positiva sobre él mismo, lo cual se corresponde a Spitoni et al. (2020) quien expresa que el apego en el ámbito laboral está relacionado a un estilo de apego seguro, en el cual se interiorizan las diferentes situaciones en el trabajo tal y como son percibidas, es decir tal y como son en realidad, también menciona que el colaborador actúa sin miedos y prejuicios atendiendo estas situaciones sin presiones y con confianza plena en sus capacidades y las de su grupo de trabajo, confianza lograda y construida a través de la relación formada por la empresa sobre él.

Finalmente, en relación con el indicador (c.3) significación, es un constructo humano que vincula a la organización con el propio individuo perteneciente a ella, en la que este mismo asigna un grado de importancia y significado a las decisiones tomadas por la compañía en relación con su bienestar laboral y valoración de este (Báez et al. 2019). Por otro lado, es pertinente añadir lo expuesto por Ribeiro et al. (2019) que estipula que la significación está estrechamente relacionada al significado atribuido por el individuo al grupo en el cual se encuentra de acuerdo con las experiencias vividas en dicho grupo u organización.

Con respecto al desempeño laboral, Wainwright (2018) sostiene que no existe una definición que hable de manera general sobre el desempeño laboral, es más bien la representación de la eficacia laboral que la compañía gestionan y desarrollan a sus empleados lo que es importante para el desempeño laboral completo.

Por otro lado, Yasothai (2015) menciona que el desempeño laboral se considera como una estrategia principal y fundamental para cualquier tipo de negocio próspero, argumentando de esta manera las organizaciones que trabajan en su empoderamiento obtienen mejoras en varias áreas de la organización. Afirmando de esta manera que el desempeño laboral es importante para toda organización ya que teniendo en cuenta el desempeño que los colaboradores aporta a la empresa se podrá sacar más provecho a estos.

De esta manera Irum et al. (2014) afirma que el desempeño laboral se refiere al estado de un empleado, es decir cómo se desarrolla en el ámbito laboral, o que es lo que le falta por desarrollar, el desempeño laboral involucra tanto calidad como cantidad de la producción que se logra tomando en cuenta otros puntos como la puntualidad, servicio y naturaleza del producto.

De esta manera también el desempeño laboral que los empleados poseen se amplía cuando se le da un reconocimiento o algún tipo de recompensa personal o monetaria. La moral y la productividad de los empleados están muy ligadas con la eficiencia del desempeño de la organización.

Con lo que se puede afirmar que el desempeño laboral es un pilar importante para cualquier organización que busque tener éxito ya que de esta manera se puede lograr un óptimo trabajo en conjunto tanto de los empleados como de los jefes.

Entre las principales dimensiones del desempeño laboral se van a mencionar (a) la comunicación, (b) recursos y (c) el desempeño intrarol. Según Quero (2014) define la comunicación como el proceso fundamental para los seres humanos, de esta manera se logra un óptimo cambio de información pudiendo de esta manera entenderse, y organizarse.

Concluyendo que la comunicación es una herramienta que otorga la posibilidad a la organización de informar sus objetivos a sus empleados, logrando un proceso sistemático, continuo y dinámico el cual es mucho más eficiente.

De acuerdo con Martínez (2017) menciona que cuando se habla de comunicación es importante tocar los tipos de comunicaciones (a.1) comunicación ascendente (b.2) comunicación horizontal (c.3) comunicación descendente.

Por tanto, (a.1) la comunicación ascendente generalmente genera datos a la gerencia o a niveles superiores de la organización con respecto a las actividades o al desempeño de toda la organización, de esta manera este tipo de comunicación ayuda a los gerentes o jefes a poder interpretar las actividades de la misma. Se presentan problemas y excepciones los cuales son comunicados a los altos grados ya que no se les puede dar solución, los reportes del desempeño puede ser escritos o por medio de la computadora, lo cuales se dan de manera periódica informando a la gerencia como se está desempeñando el personal y finalmente las quejas se llevan de manera ascendente en la jerarquía para darle solución.

De tal manera (a.2) la comunicación horizontal tiene como propósito fundamental de coordinar entre el empleado y la organización para de esta manera poder alcanzar metas globales de la organización clasificándolos de la siguiente manera: resolución intradepartamental del problema, se da entre miembros del mismo departamento teniendo que ver con la coordinación de las funciones del mismo las actividades interdepartamentales las cuales facilitan el desarrollo de proyectos o funciones que necesiten de actividades conjuntas y asesorías del equipo de apoyo de los departamentos en la línea se da mediante expertos que pueden realizar proyectos específicos que dan como resultado reportes escritos para los departamentos de los que se necesita ayuda.

Para el tercer indicador, (a.3) la comunicación descendente utiliza primordialmente a la gerencia de la organización para de esta manera poder influir en el personal perteneciente a niveles inferiores de la organización, tiene relación con diferentes temas los cuales se van a desarrollar metas, estrategia y objetivos instrucciones en una adecuada relación entre el puesto y naturaleza del mismo con políticas, procedimientos y arreglos estructurales en una evaluación y corrección del desempeño.

De esta manera recopilando la información de los diferentes autores mencionados anteriormente se concluye que la comunicación es un punto importante que se da entre el empleado y la organización para de esta manera poder lograr una mejora conjunta y conseguir un objetivo en común, es así también que los tipos de comunicación nos permiten mantener un orden si se requiere tratar algún problema o dar una solución a una de ellas.

Por otro lado, tocando la otra dimensión que es (b) el recurso de acuerdo con (Luyo, 2014) define al término recurso como el elemento que se requiere o se necesita para que una empresa con ámbitos de grandeza pueda lograr sus objetivos. Por otro lado, los recursos se pueden clasificar en 3 tipos los cuales son (b.1) recursos financieros (b.2) recursos materiales (b.3) recursos tecnológicos los cuales será desarrollados.

De esta manera, (b.1) recurso financiero se refiere a los recursos que pueden ser propios, ajenos de un carácter económico y monetario ya que la organización requiere para desarrollar sus actividades, también con aportaciones de socios que inyecten dinero cada cierto tiempo y de las utilidades también.

Por tanto, (b.2) recurso material se define como los medios de estados físicos y concretos que ayudan en manera progresiva a conseguir objetivos a la organización, se afirma que son bienes tangibles, refiriéndose también a propiedades de la empresa que pueden ser organizaciones, edificios, terrenos, o maquinaria como herramientas y vehículos finalmente el producto como materia prima y productos en procesos de término.

Así mismo, (b.3) recurso tecnológico, son herramientas e instrumentos auxiliares que en conjunto con otros recursos funcionan de mejor manera para obtener una mejora por ejemplo el sistema eficiente de finanzas, el sistema de producción, el sistema de ventas, fórmulas, patentes y adquisiciones tecnológicas.

Con los recursos como dimensión del desempeño laboral se entiende que son todas las herramientas particulares que se pueden utilizar con el objetivo de desarrollar un mejor desempeño, de esta manera abarca recursos financieros, materiales y tecnológicos los cuales dan un soporte más concreto para poder realizar un buen desempeño laboral y de esta manera los empleados se sentirán mucho más cómodos.

La última dimensión del desempeño laboral hace referencia (c) al desempeño intrarol que de acuerdo con (Martínez, 2017) es definido como aquellos resultados y comportamientos que se necesitan, los que sirven directamente a los objetivos de la organización, incluyendo de esta manera el cumplimiento de objetivos que la organización tiene planteada y así mismo cumplir con un funcionamiento correcto y efectivo.

Para Pérez (2020) define el desempeño intrarol como las actividades que contribuyen de una manera directa o indirecta a las bases de la organización las cuales varían dependiendo del empleo al que se haga referencia. Hace referencia a tres indicadores los que son (c.1) el descanso merecido de cada empleado (c.2) cumplir con los criterios de rendimiento (c.3) alcanzar los objetivos del trabajo

De tal manera, (c.1) el descanso merecido se refiere al descanso que cada empleado debe tener por las horas de trabajo que ha desarrollado, siendo estas horas donde pueda desestresarse, y poder dar a lugar a algún otro pasatiempo que necesite o desee hacer.

Por otro lado, el cumplir con los (c.2) criterios de rendimiento es importante ya que la organización toma en cuenta este ítem ya que los colaboradores necesitan cumplir con algunos criterios que mejoran el rendimiento para con la organización siendo de esta manera mucho más importante para la organización y logrando una mejora en la eficiencia.

Finalmente, alcanzar (c.3) los objetivos del trabajo se basan en eso precisamente, lograr los objetivos que se tienen como meta para cierto rango de tiempo, de esta manera se podrá trabajar de una mejor manera y se podrán cumplir las expectativas del cliente, entregando un producto a tiempo.

III. METODOLOGÍA

Según Quezada (2019) la metodología de la investigación científica es como una caja de herramientas de los cuales se valen los investigadores para poder conocer la realidad que nos rodea y transformarla, de manera que el ser humano se pueda ver beneficiada a través de dicha labor que hasta la actualidad ha venido generando cambios y desarrollos a nivel mundial. A continuación, se detallan aspectos metodológicos que caracterizaron el presente proceso investigativo.

Cada trabajo de investigación, de acuerdo con la estrategia que el investigador desarrollará tendrá un diseño que lo caracterizará, sobre el cual se establecen las actividades que responderán al objetivo de estudio, en el cual se formulan y se plasman un conjunto de elementos los cuales son necesarios para poder culminar con el estudio. En ese sentido, en los párrafos siguientes se amplían algunos aspectos fundamentales relacionados con el presente proceso investigativo.

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo se caracterizó por ser de tipo aplicado, debido a que se orienta a generar conocimiento base respecto a las variables de estudio dentro de un contexto empresarial que caracteriza a un operador logístico con el fin de poder solucionar problemas dentro de la misma (Hernández y Mendoza, 2018).

Así también cuenta con un diseño no experimental, porque no existe manipulación intencional de las variables en estudio. En ese sentido, en el presente estudio se observan variables en modo natural, donde no existe ningún tipo de manipulación (Hernández y Mendoza, 2018). El corte es transversal, ya que existe una sola medición con respecto a las variables de estudio. En ese sentido, se determinó aplicar los instrumentos de medición en un solo momento (Hernández y Mendoza, 2018).

El enfoque es cuantitativo, ya que se utilizará como herramienta principal de análisis de datos la estadística, lo que conlleva a que una vez se realicen las mediciones adecuadas se puedan hacer uso de test estadísticos los cuales puedan

mostrar las evidencias en correspondencia con los objetivos del estudio (Bernal, 2016).

Así también el nivel o alcance es correlacional. Según Supo (2020) el nivel investigativo representa el grado de inmersión y profundidad sobre el cual se quiere recopilar información de un estudio. El presente estudio tiene como objetivo el determinar que se busque una relación probabilística entre las variables empowerment y desempeño laboral, tomando como referentes los colaboradores de la empresa en estudio.

Con respecto al método de investigación se establece un hipotético deductivo. Según Bernal (2016) el método hipotético deductivo plantea hipótesis para poder corroborarlas empíricamente en aras de poder generar teorías. En ese sentido, se pudo establecer hipótesis los cuales serán corroborados a través del análisis estadístico establecido debido a las variables de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

La primera variable del presente trabajo de investigación es el Empowerment.

De acuerdo con Montoya et al. (2020) el empowerment se define como un proceso organizacional en el cual se deposita control y confianza sobre los trabajadores promoviendo que dichos colaboradores trabajen de una manera proactiva y participativa en relación con la toma de decisiones para así desarrollar la autoeficacia y el liderazgo. La variable está conformada por *tres dimensiones (a) empowerment estructural, (b) empowerment psicológico (c) compromiso afectivo.*

Así también, con respecto a la variable 2 la cual está representada por Desempeño laboral donde a continuación se establece la definición conceptual respectiva.

Según Rajalingam et al. (2015) el desempeño laboral se define como el rendimiento que los empleados reflejan al momento de realizar actividades de acuerdo con las responsabilidades dentro de un área de trabajo o puesto asignado.

Con respecto a dicha variable se determinó establecer también *tres dimensiones: comunicación, recursos y desempeño intrarol.*

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Hernández y Mendoza (2018) sostienen que *la población* es el conjunto de unidades de estudio los cuales comparten características que son de interés para un investigador. En ese sentido, la población del presente trabajo de investigación queda determinado por 51 empleados de la empresa full boxes S.A.C. – Lima, 2021.

Así también, Según Bernal (2016) *la muestra* es un subconjunto extraído de la población sobre la cual se determinan las unidades de análisis sobre quienes se realizarán las mediciones correspondientes.

Según Valderrama (2018) *el muestreo* corresponde a la forma de como el investigador selecciona la muestra de una población de estudio.

Para efectos del presente estudio, *la muestra fue no probabilística.* Valderrama (2018) señala que dicho tipo de muestra suele ser intencional en donde las unidades de análisis son elegidos a criterio propio del investigador, lo que permite darle mayor facilidad para la elección de esta. En el presente estudio se consideró una muestra poblacional no probabilística por conveniencia.

Según Hernández y Mendoza (2018) la muestra no probabilística por conveniencia considera a todos los casos disponibles para que puedan ser objetos de medición a través de la utilización de los instrumentos de medición.

La unidad de análisis son los empleados de la empresa full boxes S.A.C. – Lima, 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio se empleará como técnica de recolección de datos la encuesta. Según Supo (2020) la técnica utilizada para la recolección de datos corresponde a la forma de cómo se recolectan los datos, donde la encuesta es una forma donde el encuestado puede responder de manera directa las preguntas o ítems del instrumento de manera individual.

Quezada (2019) señala que el instrumento de medición es el medio físico por el cual se obtienen los datos que respondan de manera conjunta al problema de investigación. En el presente estudio el instrumento fue aplicado a los empleados de la empresa mencionada, lo cual medirá ambas variables de estudio. Cabe resaltar que cada instrumento de medición posee 36 reactivos por cada variable.

Los cuestionarios (Anexo N° 4 y 5) tienen la característica de poseer el escalamiento de Likert. Con respecto al instrumento que se orienta a medir la variable empowerment posee ítems direccionados a las dimensiones (a) *empowerment estructural*, (b) *empowerment psicológico*, (c) *compromiso afectivo*; mientras que con respecto a la variable desempeño laboral posee ítems para las dimensiones (a) *comunicación*, (b) *recursos* y (c) *desempeño intrarol*.

Para la realización del cuestionario, se estableció una valoración del 1 al 5 tal y como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 1

La escala de medición tipo Likert a continuación fue la siguiente.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

Nota: Ejemplo de escala tipo Likert establecido por Hernández y Mendoza (2018)

Tabla 2

Juicio de expertos.

N°	Experto	Tipo de experto	Determinación
1	Dr. Lupe Esther Graus Cortez	Metodólogo	Aplicable
2		Temático	Aplicable
3	Mg. Luis Alberto Torres Cabanillas	Estadístico	Aplicable

Nota: Tabla de Validación del juicio de Experto que analizaron el trabajo.

De acuerdo con la tabla presentada se señala el proceso de validez racional de los cuestionarios que fueron aplicados a la muestra de estudio. Así también fue necesario determinar la confiabilidad de estos. De acuerdo con Valderrama (2018) la confiabilidad, denominado también fiabilidad del instrumento de medición es el grado en la cual la aplicación en la muestra conlleva a que se observen resultados similares o iguales.

Por ello, a continuación, se observa el resultado de las variables que fueron medidas, a través del uso de una prueba de consistencia interna denominado Alfa de Cronbach, el cual arrojó los resultados de la confiabilidad de los instrumentos de medición documentada.

En ese sentido, para que el instrumento sea considerado como válido debe poseer valores los cuales estén dentro del rango señalado:

Tabla 3

Valores de fiabilidad o confiabilidad de Alfa de Cronbach

Rango de Valores	Nivel de confiabilidad
0,0 – 0,5	Bajo valor
0,5 – 0,7	Valor mínimo aceptable
0,7 – 1,0	Máximo valor

Nota: Interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach.

Ante lo señalado, se procedió a someter los constructos al alfa de Cronbach, el cual determinó los siguientes resultados:

Confiabilidad variable 1 – Empowerment.

Nivel de confiabilidad de la variable empowerment.

Se evidencia el resultado de la prueba de alfa de Cronbach observado en una encuesta de 39 empleados en relación con la variable empowerment, por ello

se considera que el resultado de 0.762 se encuentra dentro del rango de confiabilidad adecuado del instrumento.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,762	39

Nota: En la tabla previa se evidencia el resultado de la confiabilidad de la variable Empowerment.

Confiabilidad variable 2 – Desempeño laboral.

Nivel de confiabilidad de la variable desempeño laboral.

Se evidencia en el resultado arrojado por la prueba de alfa de Cronbach observando en una encuesta de 39 empleados en relación con la variable empowerment, por ello se considera que el resultado de 0.846 se encuentra dentro del rango de confiabilidad adecuado del instrumento.

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,846	39

Nota: En la tabla previa se evidencia el resultado de la confiabilidad de la variable desempeño laboral.

3.5. Procedimiento

El presente trabajo de investigación tuvo lugar a su realización entre los meses de junio y diciembre del año 2021. Se estableció poder establecer la relación de las variables empowerment y desempeño laboral en los empleados de la empresa full boxes S.A.C. – Lima, 2021, tomando en cuenta los enfoques teóricos de Montoya et al. (2020) y Rajalingam et al. (2015).

En primera instancia, se realizó la solicitud a la Gerencia General de la empresa full boxes S.A.C. para obtener el permiso correspondiente respecto de la aplicación del instrumento de la investigación, de igual manera para que pueda proporcionar las medidas adecuadas para poder recolectar los datos que fueron necesarios de los empleados.

Los instrumentos de medición fueron sometidos a la validación de jueces expertos, para luego poder evaluar las propiedades de carácter métrico del instrumento a través de la medida de consistencia interna Alfa de Cronbach. Luego se aplicó vía correo electrónico.

Posteriormente con las encuestas recopiladas se procedió a la tabulación de los datos, lo cual permitió organizar la información para poder trasladar la data al programa SPSS v. 26 en la cual se realizaron los estadísticos tanto descriptivos como la prueba de hipótesis.

3.6. Método de análisis de datos

Según Quezada (2019) el método de análisis de datos conlleva a recopilar, organizar y analizar los datos producto de las mediciones para poder obtener las conclusiones que se corresponden con los objetivos del trabajo de investigación en virtud de los hallazgos.

En ese sentido, con la finalidad de responder al objetivo planteado en el presente trabajo de investigación, se aplicó una estadística de carácter descriptivo a través de las medidas de distribución (porcentajes y frecuencias). Luego se realizó la prueba de normalidad determinando el tipo de estadístico adecuado para comprobar la hipótesis planteada.

Dentro de la prueba de hipótesis se establece el análisis inferencial correspondiente que para efectos del presente estudio fue realizado a través del test no paramétrico de Rho de Spearman, el cual permitió establecer las conclusiones finales y en se línea de ideas establecer de manera coherente las recomendaciones del presente estudio.

3.7. Aspectos éticos

El estudio fue realizado tomando en cuenta el marco normativo establecido por la oficina de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, ya que se determinó desarrollarlo considerando las normas APA. Además, se pudo verificar la confiabilidad y validez el instrumento de medición con lo cual se recabaron los datos.

Cabe resaltar que previo a las encuestas se aplicó un consentimiento informado a cada una de las unidades de análisis que serán encuestados con los cuales se podrá atender a necesidades específicas relacionados con principios de protección de datos y anonimato.

Además, toda la información que se establece es respaldada por referencias, tablas y gráficos estadísticos, herramientas que dan el soporte científico y profesional que conlleva que el estudio sea válido y se pueda confiar en él, permitiéndole aportar al conocimiento y evidencia científica con respecto a la línea de investigación dentro del contexto de estudio.

IV. RESULTADOS

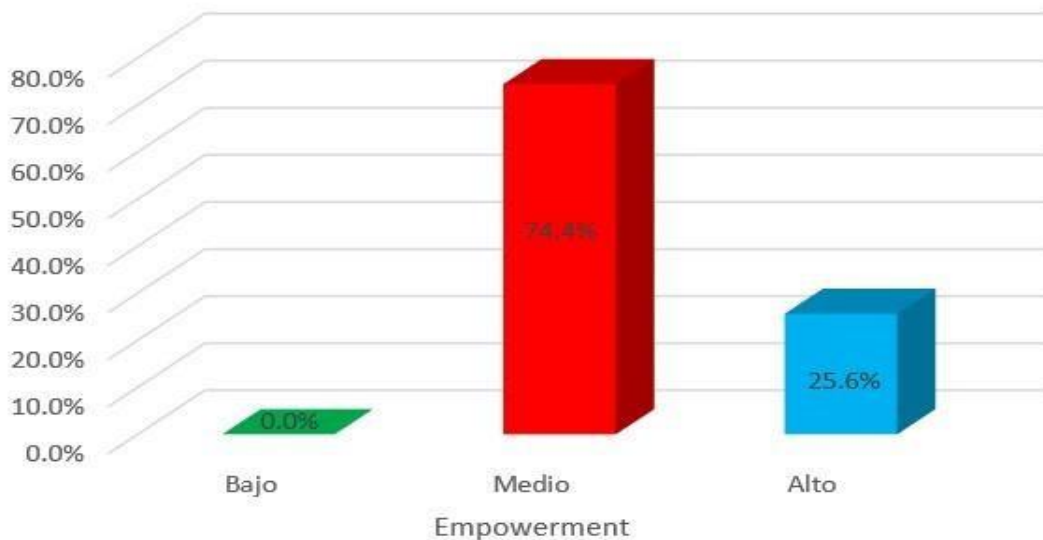
Ahora, se presentarán los cuadros y figuras sobre las estadísticas, los cuales describen detalladamente los resultados que han sido obtenidos con los instrumentos usados.

Tabla 6
Frecuencias de la variable empowerment

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo	0	0.0	0.0	0.0
	Medio	29	74.4	74.4	74.4
	Alto	10	25.6	25.6	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. La tabla describe la variación sobre los resultados obtenidos por la variable empowerment.

Figura 1
Histograma de frecuencia de la variable empowerment



Nota. La tabla 6 y figura 1 dan a mostrar los resultados sobre las perspectivas de los encuestados. Donde el 74.4 % dio a conocer que el empowerment provoca un impacto medio en la empresa y el 25.6 % indicó que el empowerment origina un impacto alto en la empresa.

Tabla 7

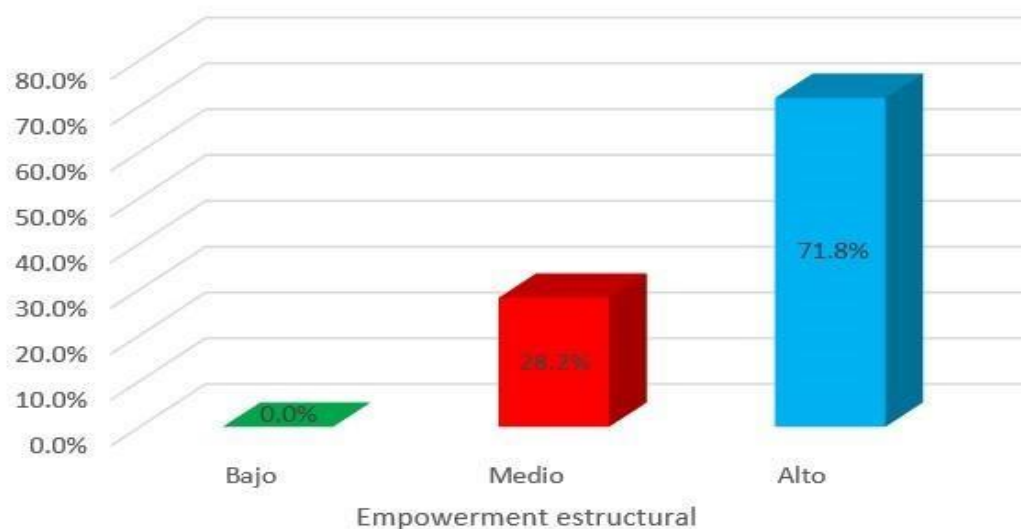
Frecuencias de la dimensión empowerment estructural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo	0	11	0.0	0.0
	Medio			28.2	28.2
	Alto	28		71.8	100.0
	Total	39		100.0	

Nota. La tabla describe la variación sobre los resultados obtenidos por la dimensión empowerment estructural.

Figura 2

Histograma de frecuencia de la dimensión empowerment estructural



Nota. La tabla 7 y figura 2 dan a mostrar los resultados sobre las perspectivas de los encuestados. Donde el 71.8 % dio a conocer que el empowerment estructural provoca un impacto alto en la empresa y el 28.2 % indicó que el empowerment estructural originó un impacto medio en la empresa.

Tabla 8

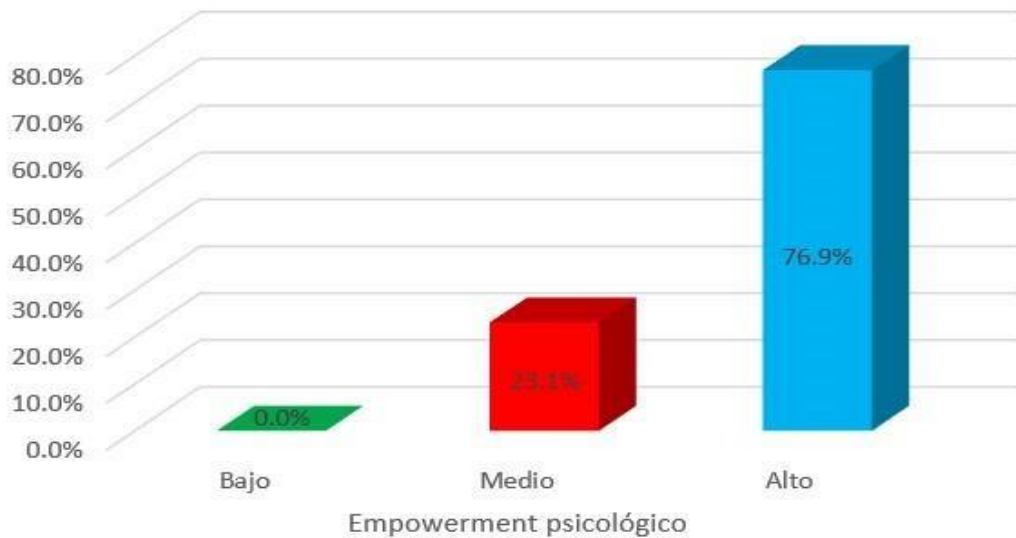
Frecuencias de la dimensión empowerment psicológico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo	0	0.0	0.0	0.0
	Medio	9	23.1	23.1	23.1
	Alto	30	76.9	76.9	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. La tabla describe la variación sobre los resultados obtenidos de la dimensión empowerment psicológico.

Figura 3

Histograma de frecuencia de la dimensión empowerment psicológico



Nota. La tabla 8 y figura 3 dan a mostrar los resultados sobre las perspectivas de los encuestados. Donde el 76.9 % dio a conocer que el empowerment psicológico provoca un impacto alto en la empresa y el 23.1 % indicó que el empowerment psicológico origina un impacto medio en la empresa.

Tabla 9

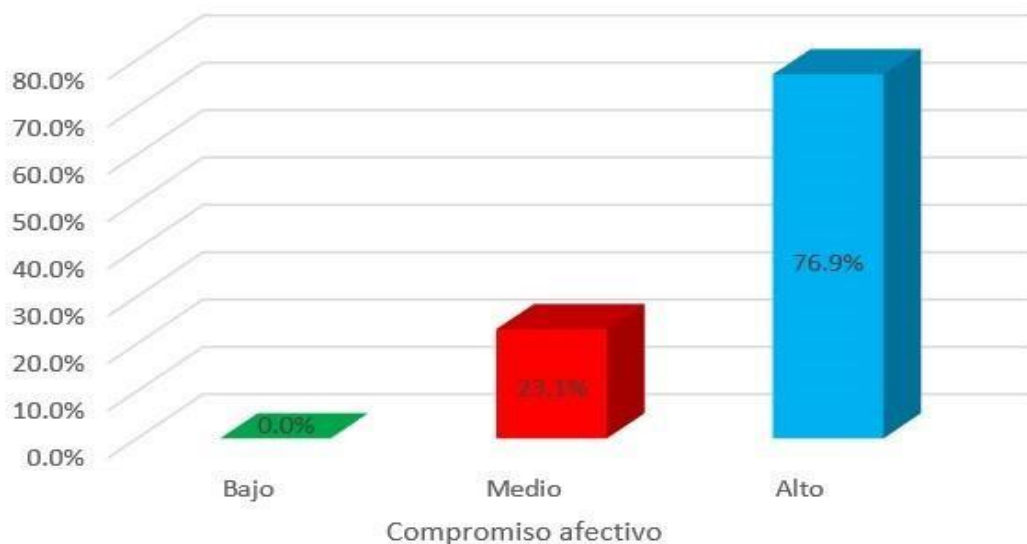
Frecuencias de la dimensión compromiso afectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo	0	0.0	0.0	0.0
	Medio	9	23.1	23.1	23.1
	Alto	30	76.9	76.9	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. La tabla describe la variación sobre los resultados obtenidos de la dimensión *compromiso afectivo*.

Figura 4

Histograma de frecuencia de la dimensión compromiso afectivo



Nota. La tabla 9 y figura 4 dan a mostrar los resultados sobre las perspectivas de los encuestados. Donde el 76.9 % dio a conocer que el compromiso afectivo provoca un impacto alto en la empresa y el 23.1 % indicó que el compromiso afectivo genera un impacto medio en la empresa.

Tabla 10

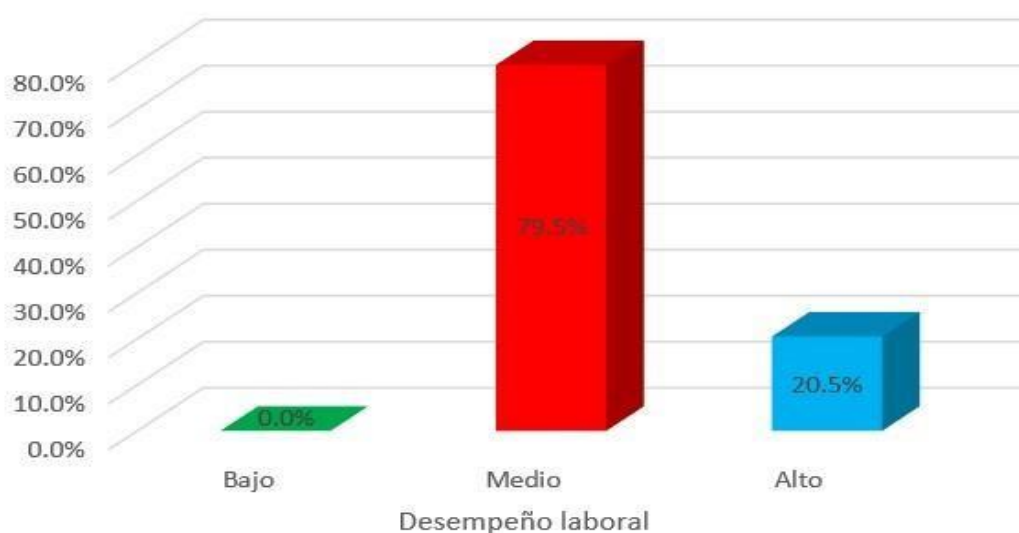
Frecuencias de la variable desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo	0	31	0.0	0.0
	Medio			79.5	79.5
	Alto	8		20.5	100.0
	Total	39		100.0	

Nota. La tabla describe la variación sobre los resultados obtenidos de la variable desempeño laboral.

Figura 5

Histograma de frecuencia de la variable desempeño laboral

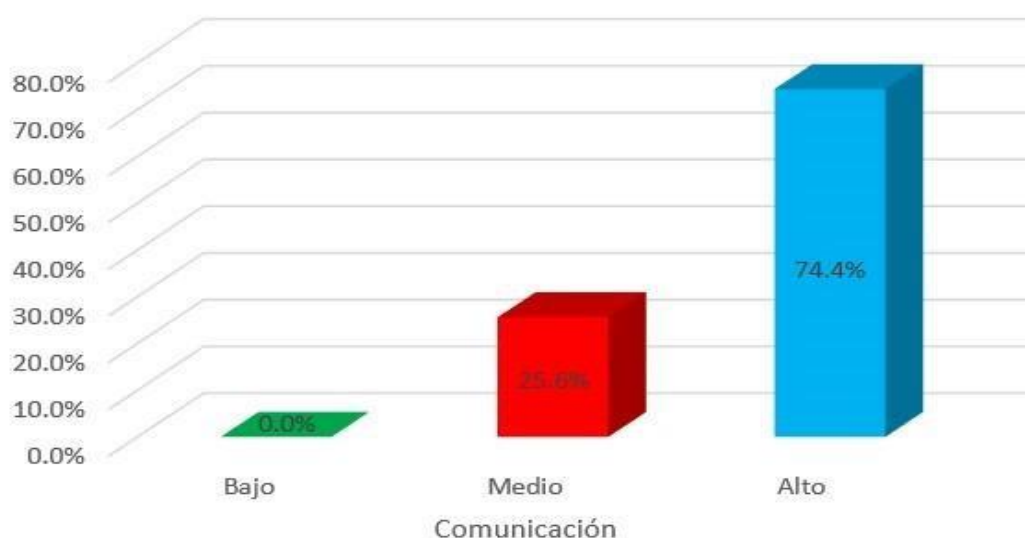


Nota. La tabla 10 y figura 5 dan a conocer los resultados sobre las perspectivas de los encuestados. Donde el 79.5 % dio a conocer que el desempeño laboral origina un impacto medio en la empresa y el 20.5 % afirmó que el desempeño laboral origina un impacto alto en la empresa.

Tabla 11*Frecuencias de dimensión comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo	0	0.0	0.0	0.0
	Medio	10	25.6	25.6	25.6
	Alto	29	74.4	74.4	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. La tabla describe la variación sobre los resultados obtenidos de la dimensión comunicación.

Figura 6*Histograma de frecuencia de la dimensión comunicación*

Nota. La tabla 11 y figura 6 dan a conocer los resultados conseguidos de la percepción de los encuestados. Donde el 74.4 % dio a conocer que la comunicación provoca un impacto alto en la empresa y el 25.6 % indicó que la comunicación origina un impacto medio en la empresa.

Tabla 12

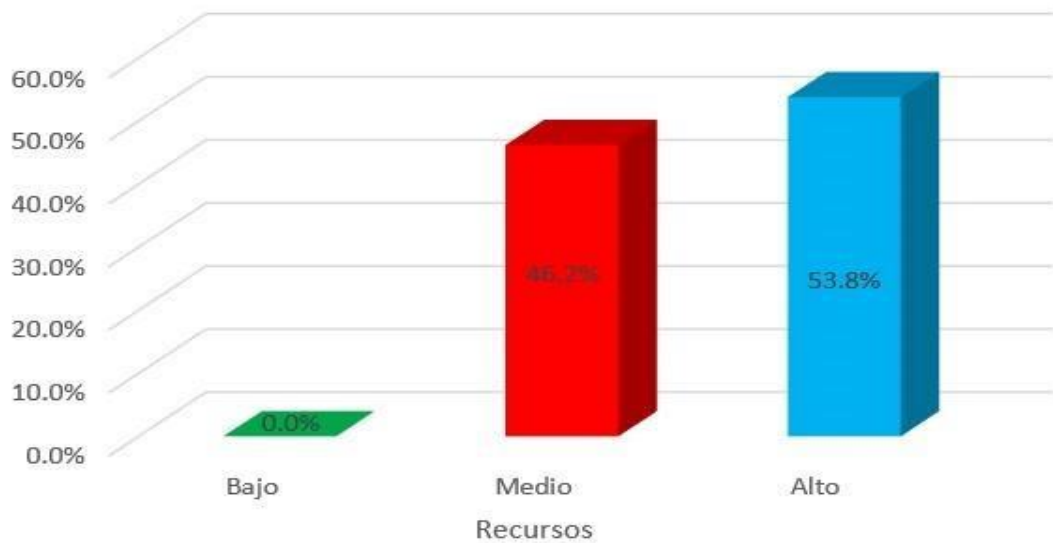
Frecuencias de la dimensión recursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo	0	18	0.0	0.0
	Medio			46.2	46.2
	Alto	21		53.8	100.0
	Total	39		100.0	

Nota. La tabla describe la variación sobre los resultados obtenidos de la dimensión recursos.

Figura 7

Histograma de frecuencia de la dimensión recursos



Nota. La tabla 12 y figura 7 dan a conocer los resultados sobre las perspectivas de los encuestados. Donde el 53.8 % dio a conocer que los recursos provocan un impacto alto en la empresa y el 46.2 % indicó que los recursos originan un impacto medio en la empresa.

Tabla 13

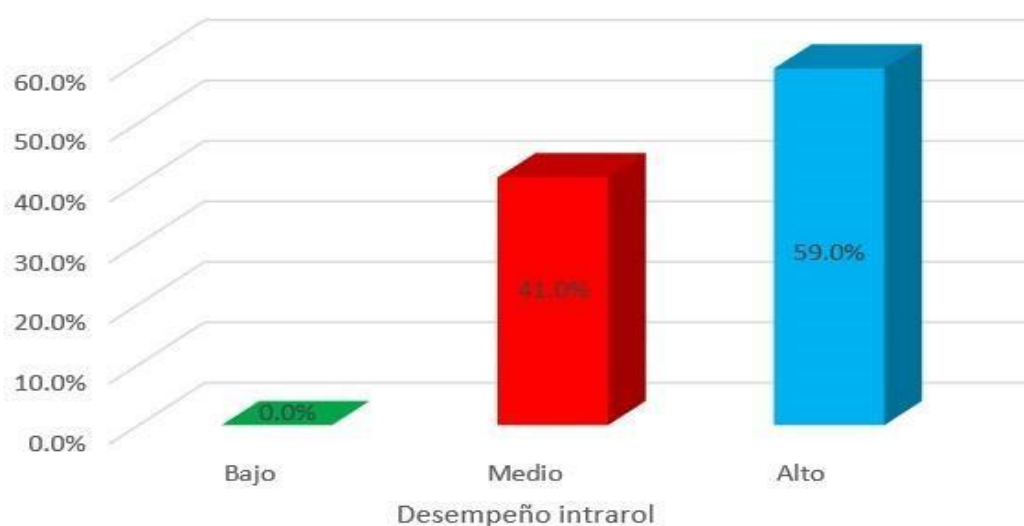
Frecuencias de la dimensión desempeño intrarol

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Bajo	0	16	0.0	0.0
	Medio			41.0	41.0
	Alto	23	59.0	59.0	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

Nota. La tabla describe la variación sobre los resultados obtenidos de la dimensión desempeño intrarol.

Figura 8

Histograma de frecuencia de la dimensión desempeño intrarol



Nota. La tabla 14 y figura 8 dan a conocer los resultados sobre las perspectivas de los encuestados. Donde el 59.0 % dio a conocer que el desempeño intrarol provoca un impacto alto en la empresa y el 41.0 % indicó que el desempeño intrarol origina un impacto medio en la empresa.

Prueba de normalidad

Hipótesis nula Valor $p > 0.05$ Los datos mantienen una distribución normal.

Hipótesis alterna Valor $p > 0.05$ Los datos no mantienen una distribución normal.

Tabla 14

Prueba de normalidad para las variables y dimensiones

PRUEBA DE NORMALIDAD						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Empowerment	0,161	39	,012	,920	39	,009
Empowerment estructural	0,111	39	,200	,965	39	,269
Empowerment psicológico	0,113	39	,200	,952	39	,098
Compromiso afectivo	0,159	39	,014	,910	39	,004
Desempeño laboral	0,167	39	,008	,924	39	,012

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota. En la tabla 16, la prueba de normalidad se observa que es de 31, por lo que se maneja la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. A la misma vez se obtuvo como $p = 0.000 \leq 0.05$ en todos los casos analizados, por lo que se acepta la hipótesis alterna, planteando que la distribución de datos es no normal. En ese sentido, se aplicará el estadígrafo de Rho de Spearman para evaluar muestras no paramétricas en las hipótesis planteadas y analizar el grado de correlación que existe entre las variables estudiadas.

Tabla 15*Niveles de correlación bilateral*

Rango	Relación
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. De "Metodología de la Investigación", de Hernández y Mendoza (2018).

Prueba de Hipótesis General

H₀: No existe relación entre el nivel de empowerment y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021.

H_a: Existe relación entre el nivel de empowerment y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021.

Tabla 16*Prueba de hipótesis general*

		Empowerment	Desempeño laboral
Empowerment	Coeficiente de correlación	1,000	,693**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	39	39
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,693**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	39	39

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Nota. En la Tabla 18, se da a conocer que la relación de la prueba de Rho de Spearman entre las variables de empowerment y desempeño laboral es significativa, el nivel de correlación fue 0,693, se puede inducir que existe correlación positiva media entre las variables de estudio. Se manifestó una curva de tendencia positiva; por tal razón, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, a mayor empowerment mayor será el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes S.A.C., Lima, 2021.

Decisión. Siendo la sig. (bilateral) = 0.000 < 0.05, entonces se declina la hipótesis nula, admitiendo la alterna. Se concluye con la existencia de relación entre el nivel de empowerment y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis estadística

H₀: No existe relación entre el nivel de empowerment estructural y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima 2021.

H_a: Existe relación entre el nivel de empowerment estructural y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima 2021.

Tabla 17

Prueba de hipótesis específica 1

	Empowerment estructural	Desempeño laboral
Empowerment estructural	Coeficiente de correlación	,569**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	39
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,569**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	39

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Nota. En la Tabla 19, se halló que la relación de la prueba de Rho de Spearman entre la dimensión empowerment estructural y la variable desempeño laboral es significativa al nivel de correlación de 0,569, por tal razón, existe correlación positiva media entre la dimensión y variable de estudio. La curva de tendencia positiva; consecuentemente, se puede concluir que la relación es directamente proporcional; en otras palabras; a mayor empowerment estructural mayor será el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes S.A.C., Lima, 2021.

Decisión. Siendo la sig. (bilateral) = 0.000 < 0.05, entonces se declina la hipótesis nula, admitiendo la alterna. Se concluye que existe relación entre el nivel de empowerment estructural y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima 2021

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis estadística

H₀: No existe relación entre el empowerment psicológico y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021

H_a: Existe relación entre el empowerment psicológico y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021.

Tabla 18

Prueba de hipótesis específica 2

		Empowerment psicológico	Desempeño laboral
Empowerment psicológico	Coeficiente de correlación	1,000	,583**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	39	39
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,583**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	39	39

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Nota. En la Tabla 19, se encontró que la relación de la prueba de Rho de Spearman entre la dimensión empowerment psicológico y la variable

desempeño laboral es significativa al nivel de correlación de 0,583, por tal razón, existe correlación positiva media entre la dimensión y variable de estudio. La curva de tendencia positiva; consecuentemente, se puede concluir que la relación es directamente proporcional; en otras palabras; a mayor empowerment psicológico mayor será el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes S.A.C., Lima, 2021.

Decisión. Siendo la sig. (bilateral) = 0.000 < 0.05, entonces se declina la hipótesis nula, admitiendo la alterna. Se concluye que existe relación entre el empowerment psicológico y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis estadística

H₀: No existe relación entre compromiso afectivo y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021

H_a: Existe relación entre compromiso afectivo y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021.

Tabla 19

Prueba de hipótesis específica 3

		Compromiso afectivo	Desempeño laboral
Compromiso afectivo	Coefficiente de correlación	1,000	,424**
	Sig. (bilateral)		,007
	N	31	31
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,424**	1,000
	Sig. (bilateral)	,007	
	N	31	31

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Nota. En la Tabla 19, se encontró que la relación de la prueba de Rho de Spearman entre la dimensión compromiso afectivo y la variable desempeño laboral es significativa al nivel de correlación de 0,424, por tal razón, existe correlación positiva débil entre la dimensión y variable de estudio. La curva de tendencia positiva; consecuentemente, se puede concluir que la relación es directamente proporcional; en otras palabras; a mayor compromiso afectivo mayor será el desempeño laboral en los empleados de la empresa Full Boxes S.A.C. Lima, 2021.

Decisión. Siendo la sig. (bilateral) = 0.000 < 0.05, entonces se declina la hipótesis nula, y se admite la alterna. Se llega a la conclusión que existe relación entre compromiso afectivo y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021.

V. DISCUSIÓN

Para la realización de la discusión de resultados, se determinó la existencia relacional entre el empowerment y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes S.A.C con el fin de contrastar las hipótesis planteadas y mediante la estadística desarrollada afirmar lo planteado.

Hay que mencionar además que en base a los resultados obtenidos del análisis univariado de las variables, se pudo observar que con respecto al empowerment, el 74.4% de los empleados lo percibe que tiene un impacto medio dentro de la empresa, así mismo las dimensiones de empowerment estructural, psicológico y compromiso afectivo correspondientes a la variable en cuestión presentaron porcentajes altos que influyen dentro de la compañía, registrándose así, 71.8%, 76.9% y 76.9% respectivamente. En cuanto a la variable desempeño laboral se demostró un impacto medio en la empresa con 79.5%, en contraste de sus dimensiones de comunicación, recursos y desempeño intrarol manifestando una alta inferencia dentro de la organización plasmadas porcentualmente en 74.4%, 53.8% y 59.0% respectivamente. En adición a ello se realizó el cruce de las variables en mención mediante una prueba de Rho de Spearman obteniendo un coeficiente de correlación de 0.693 con el cual se puede aducir que existe una correlación positiva media entre empowerment y el desempeño laboral dentro de la empresa en estudio, entonces se afirma que ambas variables son directamente proporcionales, así mismo se obtuvo un valor de significancia de $0.000 < 0.05$ por el cual se acepta la hipótesis alterna planteada, estableciendo que existe relación significativa entre las variables planteadas de empowerment y desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021.

Dentro del contexto nacional, el trabajo investigativo de López (2021) guarda similitud metodológica en cuanto al enfoque diseño y nivel usado para el desarrollo de la investigación, confirmando de manera directa con respecto a la relación que existe en la variable de estudio, empowerment y el desempeño laboral desarrollados en el presente trabajo investigativo, en el cual llegamos al mismo resultado que el autor en mención, quien establece que los empleados que se sienten empoderados por lo general se encuentran más comprometidos con los

objetivos de la empresa entonces la gestión administrativa es directamente proporcional con el empowerment y del mismo modo con el desempeño laboral.

Del mismo modo se pudo encontrar similitud en cuanto a las variables de estudio en la investigación realizada por Flores (2020), fortaleciendo así la teoría señalada por la autora del presente proyecto sobre la relación significativa entre empowerment y desempeño laboral que al igual que el autor en mención muestra un valor de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación relativamente mayor al planteado, pero no desmerece los resultados de correlación positiva media entre las variables. Por otro lado, las metodologías usadas se corresponden siendo estas de enfoque cuantitativo y de nivel relacional.

Por otro lado, y de igual manera con respecto al estudio de Oseda (2020) se evidencia similitud metodológica en cuanto al enfoque, tipo y nivel usado para el desarrollo de la investigación, así mismo de acuerdo con la estadística realizada tanto por el autor en comparación y la autora del presente trabajo, se establecen coherencias en cuanto a los resultados, estableciendo de igual modo que existe relación significativa y positiva entre empowerment y el desempeño laboral.

Así también en el trabajo desarrollado por Torres (2020) los objetivos planteados son semejantes ya que ambas investigaciones pretenden determinar la relación entre empowerment y el desempeño laboral en un ambiente empresarial determinado, por ende en base a los resultados en cuanto al valor de significancia y el coeficiente de correlación obtenidos corresponden de cierta manera con los hallados por la autora, por ende ambos trabajos se establece la relación significativa, positiva y media entre ambas variables, por lo que se puede concluir que las variables son directamente proporcionales.

Del mismo modo en cuanto a los resultados de los autores Marín y Novoa (2018) corresponden metodológicamente al desarrollado por la autora de la presente investigación siendo ambos de enfoque cuantitativo, determinado esencialmente por pruebas estadísticas que revelación la relación significativa y positiva entre las variables empowerment y desempeño laboral, por lo cual se afirma que a mayor empoderamiento de los empleados, mayor será su desempeño laboral dentro de la compañía, desencadenando así una mayor productividad y eficiencia en cuanto a su labor.

En el contexto internacional se puede asegurar dentro del trabajo investigativo de Pisague y Vegas (2021) quien lo realizó en base a un enfoque opuesto al desarrollado por la autora, y del mismo modo Janardhanan y Raghavan (2020) quienes señalan que el empowerment es de alguna manera responsable de todo lo relacionado dentro de una empresa, es por ende que si los colaboradores o empleados se sienten empoderados, la productividad laboral se ve reflejado en resultados estadísticos a favor de la compañía así mismo el desarrollo estratégico de múltiples aplicaciones empresariales en pro del profesionalismo del empleado, genera un sentimiento de retribución que acorde a la teoría de empoderamiento, realza su desempeño laboral, es por ende que en cuanto a los resultados obtenidos, se afirma que las variables se encuentran relacionados directamente, entonces si una de ellas aumenta, la otra lo hará de la misma forma.

Por otro lado, en cuanto al trabajo investigativo realizado por Suria (2020), los objetivos planteados se encuentran relacionados en cuanto a las variables donde el empoderamiento cobra mayor relevancia y la satisfacción laboral planteada por el autor en mención se encuentra como dimensión indirecta dentro de la variable desempeño laboral. Además, en cuanto a los resultados se hallan similitudes ya que ambas se corresponden y son directamente proporcionales basándose en los resultados estadísticos obtenidos independientemente, y del mismo modo como en los anteriores trabajos investigativos comparados se estima una alta coherencia en cuanto a la relación de las variables.

En cuanto a Rio et. al. (2020) se establecen semejanzas metodológicas siendo el enfoque cuantitativo el camino metodológico para el desarrollo de las investigaciones, dentro del objetivo primigenio de la investigación del autor en comparación, examinó la estructura factorial de la escala de empoderamiento desde la perspectiva del gerente de las empresas, donde determina que un empleado empoderado y bien capacitado, determinara el buen rumbo de la compañía, ya que se encontrara con mayor compromiso laboral, siendo el capital humano la base de mejores cognitivas que puedan ser de ayuda para logros de la compañía, lo cual se corresponde como base teórica para poder responder a los objetivos planteados por la autora quien determina la relación entre empowerment y desempeño laboral.

Por último, en cuanto al trabajo investigativo de Geovany et. al. (2016), quien es su trabajo investigativo analizó los factores que influyen en el éxito y logros empresariales y además considero como variables el empowerment de los empleados, la antigüedad, tamaño y sector en que se involucra comercialmente, que en comparación con el de la autora del presente estudio, solo determina una base teórica para determinar y responder su objetivo de relacionar la variable empowerment y desempeño laboral. Por otro lado, el trabajo en comparación señala que el empowerment puede ser aplicado como una herramienta de gestión dentro de la empresa con el fin de lograr el éxito empresarial, el cual, en contraste con lo hallado por la estadística del estudio realizado, se puede inferir de forma indirecta ya que el éxito de una empresa se puede ver determinada por el compromiso y desempeño laboral del empleado.

VI. CONCLUSIONES

Según Supo (2020) una conclusión corresponde a la fase resolutive de un trabajo de investigación, que para efectos del presente estudio se orientó a determinar la relación probabilística entre las variables de estudio y dimensiones establecidas, con el fin de poder comprobar las hipótesis presentadas en el presente informe de tesis. Se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Primera: Los resultados descriptivos conseguidos mediante el análisis univariado sobre la variable empowerment, señalaron que un 74.4 % lo percibe como medio y el 25.6 % lo percibe como alto. Con respecto a la variable desempeño laboral el 79.5 % lo percibe como medio, mientras que el 20.5 % lo percibe como alto. En el entrelazamiento de las variables empowerment y desempeño laboral el resultado fue un coeficiente correlacional de 0.693 y una sig. (bilateral) = 0.000; afirmando que se encuentra una correlación positiva media entre las variables en estudio. Para concluir, se puede establecer de que ante una mejora del empowerment el desempeño laboral mejorará en los empleados de la empresa Full Boxes S.A.C, 2021.

Segunda: Los resultados descriptivos conseguidos sobre el análisis univariado de la dimensión empowerment estructural muestran que el 71.8 % lo percibe como alta y el 28.2 % lo percibe como media. Así también los resultados alcanzados luego de realizar la estadística inferencial bivariada confirman un coeficiente de correlación de 0.569 y una sig. (bilateral) = 0.000; el cual orientó una declinación hacia la hipótesis nula, aceptando de dicha forma la alterna; afirmando, que si existe relación significativa entre el empowerment estructural y el desempeño laboral. Por último, se concluyó que la comparación de resultados en la correlación entre la dimensión y variable afirmando que existe correlación media.

Tercera: Los resultados descriptivos conseguidos del análisis univariado sobre la dimensión empowerment psicológico muestran que el 76.9 % lo percibe como alto y el 23.1 % lo percibe como medio. Los resultados conseguidos luego de realizar la estadística inferencial bivariada confirman un coeficiente de correlación de 0.583 y una sig. (bilateral) = 0.000; el cual orientó a declinar la hipótesis nula, admitiendo la alterna; afirmando que; si existe relación significativa entre el empowerment psicológico y desempeño laboral. Finalmente, se concluyó que los

resultados comparados en la correlación entre la dimensión y variable permite afirmar que existe una correlación positiva media.

Cuarta: Los resultados descriptivos que se alcanzaron del análisis univariado sobre el compromiso afectivo muestran que el 76.9 % lo percibe como alto mientras que el 23.1 % lo percibe como medio. Los resultados conseguidos luego de realizar la estadística inferencial bivariado confirman un coeficiente de correlación de 0.424 y una sig. (bilateral) = 0.000; el cual orientó la declinación de la hipótesis nula, admitiendo la alterna; afirmando que, si existe relación significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral. Finalmente, se concluyó que los resultados comparados en la correlación entre la dimensión y variable afirmando que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión y variable de estudio.

VII. RECOMENDACIONES

Hernández y Mendoza (2018) señalan que las recomendaciones se orientan a sugerir aquellos aspectos que se relacionan a dar pie a futuros trabajos de investigación sobre los diversos puntos de relevancia que han sido tratados en el presente estudio, los cuales tienen que ver con la metodología, hallazgos y otros asuntos importantes.

Primera: Se recomienda a la empresa a establecer estrategias que puedan ayudar a mejorar el empowerment en los empleados, ya que con la evidencia establecida a través del análisis estadístico podrían mejorarse el desempeño laboral del recurso humano que forma parte de la empresa. Para ellos, es importante que se puedan hacer estudios específicos tomando en cuenta las características particulares del personal, de tal manera que la estrategia sea la más adecuada en aras de poder visualizar resultados prácticos en el corto plazo. En ese sentido el delegar empoderamiento en los empleados contribuirá a que se sientan cada vez más comprometidos, ya que considerarán a la empresa como suya, permitiéndoles tomar optimas decisiones.

Segunda: Se sugiere realizar actividades y prácticas que por iniciativa de la propia gerencia se otorgue mayor empoderamiento a los empleados, sobre la cual se puedan brindar las condiciones para que mejoren la capacidad de liderazgo y de esta manera poder escalar dentro de la jerarquía organizacional. Para dicha sugerencia es pertinente que se puedan realizar estudios donde se priorice en las capacidades de cada uno de los colaboradores, de tal manera de poder incentivar en planes que ayuden a motivarlos y que sean mejores líderes, de manera que el empowerment estructural proveniente de la gerencia pueda ayudar a mejorar el desarrollo de las tareas que se realizan dentro de la empresa.

Tercera: Se recomienda a la empresa poder realizar estrategias que ayuden a que las percepciones internas vinculadas con la competencia y autodeterminación por parte de los empleados se vean reflejados de manera positiva en cada una de las actividades que realizan dentro de la empresa. En ese sentido, es importante poder observar el día a día de cada uno de los empleados,

ya que el empowerment psicológico al tratarse de una condición interna de los empleados resultará de una labor más compleja en aras de poder comprenderla y sobre ella poder realizar cambios significativos dentro del contexto empresarial en estudio.

Cuarta: Se sugiere poder mejorar el apego emocional de los empleados de la empresa con fin de poder motivarlos de manera intrínseca, lo que podría crear mayor identificación psicológica del recurso humano para con la organización. Para ello, se pueden realizar actividades donde se permita escuchar a los colaboradores, de manera que se pueda brindar las satisfacciones adecuadas para que puedan afianzar sus conductas debido a los objetivos organizacionales que conduzcan a una mejor productividad y rentabilidad dentro de la empresa. Con un alto nivel de compromiso, los cambios organizacionales serán siempre dinámicos, brindando posibilidades muy positivas para los fines de la empresa. Ante ello se pueden establecer metas personales, horarios flexibles, un buen ambiente laboral y actividades recreativas que son condiciones que para todo empleado resulta muy relevante en la valoración y sentido de pertinencia para con la empresa.

REFERENCIAS

- Andina. (2021). *Siete de cada 10 trabajadores quieren cambiar de empleo*. Andina. <https://andina.pe/agencia/noticia-siete-cada-10-trabajadores-quierencambiarempleo-849872.aspx>
- Baez, R., Zayas, P., Velázquez, R., Lao, Y. (2019). *Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas*. Universidad de Holguín, Cuba.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Pearson.
- Beuren, I., Dos Santos, V. & Bernd, D. (2020). *Efectos del sistema de control de gestión sobre el empoderamiento y la resiliencia organizacional*. Revista Empresarial Brasileña. Brasil. <http://dx.doi.org/10.15728/bbr.2020.17.2.5>
- Deolitte. (2020). *10 medidas que deben adoptar las empresas para afrontar una pandemia*. Deloitte. <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/aboutdeloitte/articles/10-medidasadopcion-empresas-para-afrontarpandemia.html>
- Geovany, C., Martínez, L., Vigier, H. & Núñez, J. (2016). *El rol del empowerment en el éxito empresarial*. Escuela Superior de Comercio y Administración, México. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456046142002>
- Hernandez, S. & Mendoza, C. (2018). *Metodológica de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill.
- Jáimez, M. & Bretones, F. (2020). *El Empowerment Organizacional: El Inicio de una Gestión Saludable del Trabajo*. Universidad de Granada. España. https://www.researchgate.net/publication/302164187_El_empowerment_organizacionel_inicio_de_una_gestion_saludable_en_el_trabajo
- Janardhanan, S. & Raghavan, S. (2017). *La influencia de las recompensas para mejorar el desempeño de los empleados mediante el empoderamiento psicológico*. RMP Publicaciones. Estados Unidos de Norteamérica. 10.26666/rmp.ijbm.2017.2.16
- Janardhanan, S. & Raghavan, S. (2018). *Tenencia y duración del servicio y desempeño de los empleados: un estudio de caso sobre el papel moderador del empoderamiento psicológico entre los supervisores*. RMP Publicaciones. Estados Unidos de Norteamérica. 10.26666/rmp.ijbm.2018.2.1

- Janardhanan, S., & Raghavan, S. (2020). *Tenencia y duración del servicio y desempeño de los empleados: Un estudio de caso sobre el papel moderador del empoderamiento psicológico entre los supervisores*. Universidad Abierta de Malasia, Malasia. DOI: 10.26666/rmp.ijbm.2018.2.1
- Lopez, C. (2021). *El Empowerment y la Gestión Administrativa en la Industria Hotelera Kadafi Quevedo, Ecuador 2020* [Tesis de pregrado]. Universidad César Vallejo, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63713>
- Luyo, J. (2014). Recursos de la empresa: humanos, materiales, financieros y tecnológicos. Universidad tecnológica del Perú. RECURSOS DE LA EMPRESA: HUMANOS, MATERIALES, FINANCIEROS Y TECNOLOGIC... (slideshare.net)
- Mahon, E., Taylor, S. & Boyatzis, R. (2014). *Antecedentes del compromiso organizacional: exploración de la visión, el estado de ánimo y el apoyo organizacional percibido con la inteligencia emocional como moderador*. Revista Fronteras en Psicología. Suiza.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2014.01322>
- Marín, P. & Novoa, J. (2018). *Relación entre el empowerment y el desempeño laboral de los colaboradores de una tienda retail de Cajamarca, 2018* [Tesis de licenciatura]. Universidad Privada del Norte, Perú.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21076>
- Martínez, B. (2017). Comunicación [Tesis de licenciatura]. Universidad autónoma del estado de México, México.
- Martínez, L. (2017). El clima laboral como determinante del engagement y del desempeño de los trabajadores en las organizaciones. Universidad de Almería. España.
- Matsuo, L. & Sánchez, G. (2019). *Manejo del proceso de reclamos y satisfacción de los clientes en un operador logístico, 2018* [Tesis de pregrado]. Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau". Perú.
- Mercer. (2021). *¿Cómo liderar durante una pand*

emia?. Mercer. <https://www.latam.mercer.com/our-thinking/mantenteinformado-sobre-elcoronavirus/como-liderar-durante-una-pandemia.html>

Montoya, M., Ostos, J. & Saenz, A. (2020). *El Rol del Empoderamiento e Identificación de Equipos de Trabajo en un Clima de Innovación*. Revista de Gestión Empresarial RAE. Brasil.

<http://dx.doi.org/10.1590/S0034759020200302>

Nadeem, M., Zia, M., Riaz, W., Shafique, M. & Sattar, A. (2018). *Los efectos del Empoderamiento de los Empleados sobre el Desempeño Organizacional: Un Caso de la Industria Hotelera en Pakistán*. Revista Internacional de Estudios Africanos y Asiáticos. <https://core.ac.uk/download/pdf/234690476.pdf>

OIT. (2020). *El COVID-19 y el mundo del trabajo. Tercera edición*. Organización internacional del trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_743154.pdf

Oseda, E. (2020). *Empowerment y desempeño laboral en los colaboradores de una universidad privada del Cono Norte*. [Tesis de pregrado]. Universidad César Vallejo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47658>

Perez, E. (2020). *La confianza horizontal y su papel mediador entre el liderazgo transformacional y el desempeño de los colaboradores de un banco - Chiclayo*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú.

Piguave, B. & Vegas, H. (2021). *Empowerment como herramienta de gestión estratégica efectiva en el desempeño laboral en equipos de trabajo*, Universidad Católica de Ecuador. <https://doi.org/10.46296/yc.v5i8edespen.0089>

Quero, Y., Mendoza, F., & Torres, Y. (2014). *Comunicación efectiva y desempeño laboral en educación básica*. Negotium. Redalyc. *Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica*

Quezada, N. (2019). *Metodología de la investigación*. Macro.

Ramirez, I., Lay, N. & Sukier, H. (2020). *Gerencia estratégica para la gestión personas del sector minero de Venezuela, Colombia y Chile*. Universidad Andrés Bello, Chile. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100133>

- Ribeiro, A., Periera, A. & Pedro, M. (2019). *Predictores del compromiso afectivo escolar durante la escuela primaria: una revisión sistemática*. Universidad de Lisboa. Portugal. <https://doi.org/10.14417/ap.1547>
- Río, M., Ríos, M., Álvarez, J. & Sánchez, M. (2020). *Un análisis de la escala de empoderamiento de las MiPymes mexicanas: Modelado con estructuras de covarianza*. Universidad de Virgo, España. <https://doi.org/10.3390/math8101817>
- Spitoni, G., Zingaretti, P., Giovanardi, G., Antonucci, G., Galati, G., Lingiardi, V., Cruciani, G., Titone, G. & Boccia, M. (2020) *El patrón de apego desorganizado afecta la percepción del toque afectivo*. Springer Nature. Londres, Inglaterra. <https://doi.org/10.1038/s41598-020-66606-5>
- Supo, J. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Siencie.
- Suria, R. (2020). Empoderamiento y relación con la satisfacción laboral en personas con movilidad reducida, Universidad de Alicante, España. <https://doi.org/10.5569/2340-5104.08.01.08>
- Torres, A. (2020). *Relación entre el empowerment y el desempeño laboral en la municipalidad de Cajamarca – 2019* [Tesis de licenciatura]. Universidad Privada del Norte, Perú. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24692?locale-attribute=en>
- Ugoani, J. (2020). *Perspectivas Ambientales sobre la Responsabilidad Social Corporativa y su Efecto en el Empoderamiento y Desempeño de los Empleados*. Revista Internacional de Planificación y Gestión Ambiental. Instituto Americano de Ciencia, Estados Unidos de Norteamérica. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3666816
- Valderrama, S. (2018) *Pasos para elaborar el proyecto de tesis*. San Marcos.
- Valle, R., Balsanelli, A., Taminato, M., Saconato, H. & Gasparino, R. (2020). *La relación entre el auténtico liderazgo de las enfermeras y el empoderamiento estructural: una revisión sistemática*. Revista de la Escuela de Enfermería de la Universidad de Sao Paulo, Brasil. <https://doi.org/10.1590/S1980220X2019029003667>
- Wainwright, B. (2018). ¿Qué es el desempeño laboral? Effectory. What is employee performance? (effectory.com)

Yasothai, R., Jauhar, J. & Bashawir, A. (2015). *Un estudio sobre el impacto del empowerment en el desempeño del empleado*. Revista Internacional de Humanidades y Ciencias Sociales. Estados Unidos de Norteamérica.

<https://www.researchgate.net/publication/280447163>

Zaragoza, B. & Solanes, A. (2014). *Contrato psicológico como determinante del compromiso organizacional: diferencias entre los sectores de industria y servicios en la provincia de Alicante*. Departamento de Psicología y de la Salud. Universidad "Miguel Hernández" de Elche, España.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VA R.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	METODOLOGÍA	
EMPOWERMENT Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA FULL BOXES S.A.C. LIMA, 2021	General	General	General	V1	Es un proceso organizacional en el cual se deposita control y confianza sobre los trabajadores promoviendo la participación de estos en la toma de decisiones para así desarrollar la autoeficacia y el liderazgo. (Montoya et. al. 2020)	Para poder medir la variable empowerment se tomará en cuenta el empowerment estructural, empowerment psicológico y el compromiso afectivo.	Empowerment estructural	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo • Recursos • Oportunidades de desarrollo 	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Tipo de investigación <input type="checkbox"/> Aplicada	
	Específicos	Específicos	Específicos	V2			El desempeño laboral es el rendimiento que los empleados reflejan al momento de realizan actividades de acuerdo con las responsabilidades encomendadas dentro de un área de trabajo o puesto asignado (Rajalingam et. al., 2015)	Empowerment psicológico		<ul style="list-style-type: none"> • Competencia • Autodeterminación • Significado psicológico 	Nivel de investigación <input type="checkbox"/> Correlacional $O_1 \rightarrow r \leftarrow O_2$ r: relación entre las variables
	¿Cuál es el nivel de relación entre el empowerment estructural y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021?	Determinar la relación entre el empowerment estructural y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021	Existe relación entre el nivel de empowerment estructural y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021	Población <input type="checkbox"/> N = 51 empleados de la empresa.			Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> • Pertenencia • Apego • Significación 		Muestra Muestreo por conveniencia -> n = 39 empleados	
	¿Cuál es el nivel de relación entre el empowerment psicológico y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021?	Determinar la relación entre el empowerment psicológico y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021	Existe relación entre el nivel de empowerment psicológico y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021	DESEMPEÑO LABORAL			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Ascendente • Horizontal • Descendente 		(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Criterio Inclusión • Empleado de la empresa Criterio de Exclusión • Empleado que no desee desarrollar las encuestas
	¿Cuál es el nivel de relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021?	Determinar la relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021	Existe relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021		Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Financieros • Materiales • Tecnológicos 	Técnicas e instrumentos <input type="checkbox"/> Encuesta y cuestionario				
	¿Cuál es el nivel de relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021?	Determinar la relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021	Existe relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Full Boxes SAC, Lima, 2021		Desempeño intrarol	<ul style="list-style-type: none"> • Descanso merecido • Criterios de rendimiento • Alcance de objetivos 	Procesamiento de datos <input type="checkbox"/> Estadística y SPSS				

Anexo 2. Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Empowerment	Es un proceso organizacional en el cual se deposita control y confianza sobre los trabajadores promoviendo la participación de estos en la toma de decisiones para así desarrollar la autoeficacia y el liderazgo. (Montoya et. al. 2020)	Para poder medir la variable empowerment se tomará en cuenta el empowerment estructural, empowerment psicológico y el compromiso afectivo.	Empowerment estructural	Apoyo	Ordinal
				Recursos	
				Oportunidad de desarrollo	
			Empowerment psicológico	Competencia	
				Autodeterminación	
				Significado psicológico	
			Compromiso afectivo	Pertinencia	
				Apego	
				Significación	
Desempeño laboral	El desempeño laboral es el rendimiento que los empleados reflejan al momento de realizan actividades de acuerdo con las responsabilidades encomendadas dentro de un área de trabajo o puesto asignado (Rajalingam et. al., 2015)	Para poder medir la variable desempeño laboral se tomará en cuenta la comunicación, recursos y desempeño intrarol.	Comunicación	Ascendente	Ordinal
				Horizontal	
				Descendente	
			Recursos	Financieros	
				Materiales	
				Tecnológicas	
			Desempeño intrarol	Descanso merecido	
				Criterios de rendimiento	
				Alcance de objetivos	

Anexo 3 Autorización de ejecución de tesis



Callao, 22 de diciembre del 2021

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Por medio de la presente se autoriza a las Srtas. Vargas Taype, Thania Edith con DNI 73052619 y Mendoza Meza, Vila Karin con DNI 73388938, estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo de la sede Lima Este de la Carrera de Administración, obtener información necesaria para el desarrollo de su informe de investigación: Empowerment y desempeño laboral de los empleados de esta empresa.

Se emite esta carta para fines de los solicitantes.

Atentamente,

Carlos Pérez Olivos

Jefe Administrativo

Anexo 4. Cuestionario para medir el empowerment

OBJETIVO: Precisar la relación entre el empowerment y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Full Boxes S.A.C. – Lima, 2021.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera válida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ÍTEMS	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La gerencia de su área realiza la recepción de sus apreciaciones sobre una actividad en específico.					
2	Su jefe inmediato reporta las incidencias a la gerencia.					
3	La gerencia de su área comunica las soluciones que se dieron a problemas específicos dentro de la organización.					
4	La gerencia de su área promueve un clima laboral adecuado para la detección de oportunidades de mejora identificadas por los colaboradores.					
5	La empresa cuenta con el recurso humano necesario para el logro de los objetivos organizacionales.					
6	las actividades que realiza con esfuerzo y empeño tienen recompensa.					
7	La gerencia de su área administra de una manera eficiente y efectiva los recursos materiales que le son asignados.					
8	Considera que los recursos ofrecidos por la empresa para el logro de las actividades son acordes a las exigencias de dichas tareas.					
9	La compañía imparte capacitaciones para incrementar sus habilidades.					

10	Considera que la compañía le brinda oportunidades para escalar laboralmente.					
11	Considera que la gerencia de su área proporciona situaciones en las cuales pueda aprender nuevas habilidades directivas.					
12	Considera que la compañía constantemente ofrece nuevos puestos laborales que sigan una línea					

	ascendente respecto a sus expectativas laborales.					
13	Considera que la gerencia de su área le ofrece oportunidades para desarrollar habilidades de liderazgo.					
14	Considera que la compañía toma en cuenta sus competencias a la hora de asignarle actividades a realizar.					
15	La gerencia de su área propicia un ambiente de trabajo en equipo.					
16	Considera que los problemas dentro de su área se resuelven con asertividad.					
17	Considera que tiene poder de decisión dentro de su área de labores.					
18	La gerencia toma en cuenta su opinión para la toma de decisiones.					
19	La gerencia le asigna labores de gestión a menudo.					
20	Considera que la compañía le brinda herramientas necesarias para la generación de consciencia e independencia en sus actividades.					
21	Considera que los objetivos de la organización son importantes.					
22	Los objetivos de la organización se corresponden con los objetivos propios.					
23	Considera que la gerencia de su área ofrece un ambiente idóneo para cumplir con los objetivos trazados.					

24	Considera que el cumplimiento de los objetivos dentro de la organización se debe a sus esfuerzos por cumplir los propios.					
25	Se siente cómodo en el área donde labora.					
26	Considera que la gerencia de su área muestra aceptación por usted.					
27	Considera que el ambiente laboral dentro de su área es agradable y cómodo.					
28	La compañía toma en cuenta sus capacidades para asignarle una tarea en específico en su área o alguna diferente.					
29	Se identifica con la compañía siempre que habla de ella.					
30	La empresa satisface sus necesidades laborales y profesionales.					
31	La empresa muestra el grado de valoración que					
	tiene por usted.					
32	Considera sentirse seguro dentro de la empresa.					
33	Su grado de valoración por la empresa es positivo.					
34	Considera que la empresa le ofrece un bienestar laboral óptimo.					
35	Según su experiencia, la empresa busca proveer de retribuciones justas en términos de beneficios laborales y remuneración.					
36	Considera que la toma de decisiones ejecutadas por la gerencia de su área es adecuada.					

Anexo 5. Cuestionario para medir el desempeño laboral

OBJETIVO: Precisar la relación entre el empowerment y el desempeño laboral en los empleados de la empresa Full Boxes S.A.C. – Lima, 2021.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera válida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ÍTEMS	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
37	Se realiza periódicamente los informes sobre el desempeño.					
38	Considera que las quejas que presenta son tomadas en cuenta.					
39	Cree que se les da solución a los problemas difíciles de resolver.					
40	Son más usados los reportes electrónicos.					
41	Considera que se tiene una buena coordinación con el grupo organizacional.					
42	Cree capaz de resolver un problema entre miembros de su mismo departamento.					
43	Considera tener la capacidad de poder desarrollar proyectos.					
44	Conforme con las capacitaciones que la organización le brinda.					
45	Considera que la gerencia influye sobre el personal.					
46	Siente que se cumplen las metas y objetivos de la organización.					
47	Se dan instrucciones para un puesto dentro de la organización.					
48	Considera que hay una evaluación y corrección acerca del desempeño por parte de la organización.					
49	Cree que es importante manejar la información financiera para la toma de decisiones.					
50	Cree que la información financiera generada en su empresa es confiable.					
51	Considera que el tipo de decisiones en la utilización de los recursos influye en la gestión empresarial.					
52	Se cuenta con fuentes principales de financiamiento durante todo el año.					
53	Se le otorga el requerimiento de materiales necesarios a tiempo.					
54	Se siente conforme con la disposición de materiales con las que cuenta.					

55	Como evaluaría el tiempo en el que se da la entrega de los recursos materiales.					
56	Se siente conforme con la frecuencia en la que se le proveen estos materiales.					
57	Se siente a gusto con los recursos tecnológicos con los que la organización cuenta.					
58	Encuentra dificultades para que la organización implemente este recurso.					
59	Considera que los recursos tecnológicos son importantes para mejorar el desempeño laboral.					
60	Se habla sobre un plan estratégico para la incorporación de recursos tecnológicos en su centro laboral.					
61	Se respetan los tiempos de vacaciones que debe tener por ley.					
62	Considera que en sus días u horas libres tiene tiempo para atender asuntos personales.					
63	Cuenta con al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de la semana.					
64	Trabaja los sábados.					
65	Sabe lo que la organización espera de usted laboralmente.					
66	Se siente orgulloso de formar parte de la organización en la que labora actualmente.					
67	Considera que siempre da lo mejor de usted en los trabajos que realiza.					
68	Cree que existe un buen ambiente de trabajo.					
69	Cree en la misión y visión que tiene la empresa en la que labora.					
70	Se siente identificado con los objetivos que la organización pretende alcanzar.					
71	Cree en los enfoques que los líderes o jefes de la organización tienen para lograr sus objetivos.					
72	Considera que se cumplen con los objetivos pactados dentro del tiempo previsto.					

Anexo 6. Instrumento validado: empowerment



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EMPOWERMENT

VARIABLE: EMPOWERMENT		Pertinencia1				Relevancia2				Claridad3				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Apoyo	1	La gerencia de su área recepta sus apreciaciones sobre una actividad en específico.												
	2	Su jefe inmediato reporta las incidencias a la gerencia.												
	3	La gerencia de su área comunica las soluciones que se dieron a problemas específicos dentro de la organización.												
	4	La gerencia de su área promueve un clima laboral adecuado para la detección de oportunidades de mejora identificadas por los colaboradores.												
Recursos	5	La empresa cuenta con el recurso humano necesario para el logro de los objetivos organizacionales.												
	6	La gerencia de su área administra de una manera eficiente y efectiva los recursos materiales (que le) son asignados.												
	7	La empresa predispone el recurso de tiempo necesario para poder cumplir con las tareas de forma óptima.												
	8	Considera que los recursos ofrecidos por la empresa para el logro de las actividades son acordes a las exigencias de dichas tareas.												
Oportunidades de desarrollo	9	La compañía imparte capacitaciones para incrementar sus habilidades.												
	10	Considera que la compañía le brinda oportunidades para escalar laboralmente.												
	11	Considera que la gerencia de su área proporciona situaciones en las cuales pueda aprender nuevas habilidades directivas.												
	12	Considera que la compañía constantemente ofrece nuevos puestos laborales que sigan una línea ascendente respecto a sus expectativas laborales.												
Dimensión: Empowerment psicológico														
Competencia	13	Considera que la gerencia de su área le ofrece oportunidades para desarrollar habilidades de liderazgo.												
	14	Considera que la compañía toma en cuenta sus competencias a la hora de asignarle actividades a realizar.												
	15	La gerencia de su área promueve un ambiente de trabajo en equipo.												
	16	Considera que los problemas dentro de su área se resuelven con asertividad.												
Autodeterminación	17	Considera que tiene poder de decisión dentro de su área de labores.												
	18	La gerencia toma en cuenta su opinión para la toma de decisiones.												
	19	La gerencia le asigna labores de gestión a menudo.												
	20	Considera que la compañía le brinda herramientas necesarias para la generación de consciencia e independencia en sus actividades.												
Significado psicológico	21	Considera que los objetivos de la organización son importantes.												
	22	Los objetivos de la organización se corresponden con los objetivos propios.												
	23	Considera que la gerencia de su área ofrece un ambiente idóneo para cumplir con los objetivos trazados.												
	24	Considera que el cumplimiento de los objetivos dentro de la organización se deben a sus esfuerzos por cumplir los propios.												
Dimensión: Compromiso afectivo														
Pertenencia	25	Se siente cómodo en el área donde labora.												
	26	Considera que la gerencia de su área muestra aceptación por usted.												
	27	Considera que el ambiente laboral dentro de su área es agradable y cómodo.												
	28	La compañía toma en cuenta sus capacidades para asignarle una tarea en específico en su área o alguna diferente.												
Apego	29	Se identifica con la compañía siempre que habla de ella.												
	30	La empresa satisface sus necesidades laborales y profesionales.												
	31	La empresa muestra el grado de valoración que tiene por usted.												
	32	Considera sentirse seguro dentro de la empresa.												
Significación	33	Su grado de valoración por la empresa es positivo.												
	34	Considera que la empresa le ofrece un bienestar laboral óptimo.												
	35	Según su experiencia, la empresa busca proveer de retribuciones justas en términos de beneficios laborales y remuneración.												
	36	Considera que la toma de decisiones ejecutadas por la gerencia de su área son adecuadas.												

Observaciones:

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

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. Dr. Lupe Esther Graus Cortez DNI: 07539368

Pertinencia 1: El ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

Relevancia 2: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad 3: Se entiende sin dificultad alguna el denunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto informante
Metodólogo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EMPOWERMENT

		VARIABLE: EMPOWERMENT												
		Dimensión: Empowerment estructural												
		Pertinencia1				Relevancia2				Claridad3				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Apoyo	1	La gerencia de su área receptiona sus apreciaciones sobre una actividad en específico.												
	2	Su jefe inmediato reporta las incidencias a la gerencia.												
	3	La gerencia de su área comunica las soluciones que se dieron a problemas específicos dentro de la organización.												
	4	La gerencia de su área promueve una clima laboral adecuado para la detección de oportunidades de mejora identificadas por los colaboradores.												
Recursos	5	La empresa cuenta con el recurso humano necesario para el logro de los objetivos organizacionales.												
	6	La gerencia de su área administra de una manera eficiente y efectiva los recursos materiales que le son asignados.												
	7	La empresa predispone el recurso de tiempo necesario para poder cumplir con las tareas de forma óptima.												
	8	Considera que los recursos ofrecidos por la empresa para el logro de las actividades son acordes a las exigencias de dichas tareas.												
Oportunidades de desarrollo	9	La compañía imparte capacitaciones para incrementar sus habilidades.												
	10	Considera que la compañía le brinda oportunidades para escalar laboralmente.												
	11	Considera que la gerencia de su área proporciona situaciones en las cuales pueda aprender nuevas habilidades directivas.												
	12	Considera que la compañía constantemente ofrece nuevos puestos laborales que sigan una línea ascendente respecto a sus expectativas laborales.												
		Dimensión: Empowerment psicológico												
Competencia	13	Considera que la gerencia de su área le ofrece oportunidades para desarrollar habilidades de liderazgo.												
	14	Considera que la compañía toma en cuenta sus competencias a la hora de asignarle actividades a realizar.												
	15	La gerencia de su área propicia un ambiente de trabajo en equipo.												
	16	Considera que los problemas dentro de su área se resuelven con asertividad.												
Autodeterminación	17	Considera que tiene poder de decisión dentro de su área de labores.												
	18	La gerencia toma en cuenta su opinión para la toma de decisiones.												
	19	La gerencia le asigna labores de gestión a menudo.												
	20	Considera que la compañía le brinda herramientas necesarias para la generación de consciencia e independencia en sus actividades.												
Significado psicológico	21	Considera que los objetivos de la organización son importantes.												
	22	Los objetivos de la organización se corresponden con los objetivos propios.												
	23	Considera que la gerencia de su área ofrece un ambiente idóneo para cumplir con los objetivos trazados.												
	24	Considera que el cumplimiento de los objetivos dentro de la organización se deben a sus esfuerzos por cumplir los propios.												
		Dimensión: Compromiso afectivo												
Pertenencia	25	Se siente cómodo en el área donde labora.												
	26	Considera que la gerencia de su área muestra aceptación por usted.												
	27	Considera que el ambiente laboral dentro de su área es agradable y cómodo.												
	28	La compañía toma en cuenta sus capacidades para asignarle una tarea en específico en su área o alguna diferente.												
Apego	29	Se identifica con la compañía siempre que habla de ella.												
	30	La empresa satisface sus necesidades laborales y profesionales.												
	31	La empresa muestra el grado de valoración que tiene por usted.												
	32	Considera sentirse seguro dentro de la empresa.												
Significación	33	Su grado de valoración por la empresa es positivo.												
	34	Considera que la empresa le ofrece un bienestar laboral óptimo.												
	35	Según su experiencia, la empresa busca proveer de retribuciones justas en términos de beneficios laborales y remuneración.												
	36	Considera que la toma de decisiones ejecutadas por la gerencia de su área son adecuadas.												

Observaciones:

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

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Luis Alberto Torres Cabanilla

DNI: 08404690

Pertinencia 1: El ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

Relevancia 2: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad 3: Se entiende sin dificultad alguna el denunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



 Firma del Experto informante
 Ing. Estadístico
 CIP 49863

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EMPOWERMENT

		VARIABLE: EMPOWERMENT												Sugerencias
		Dimensión: Empowerment estructural												
		Pertinencia1				Relevancia2				Claridad3				
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Apoyo	1	La gerencia de su área recibe sus apreciaciones sobre una actividad en específico.												
	2	Su jefe inmediato reporta las incidencias a la gerencia.												
	3	La gerencia de su área comunica las soluciones que se dieron a problemas específicos dentro de la organización.												
	4	La gerencia de su área promueve un clima laboral adecuado para la detección de oportunidades de mejora identificadas por los colaboradores.												
Recursos	5	La empresa cuenta con el recurso humano necesario para el logro de los objetivos organizacionales.												
	6	La gerencia de su área administra de una manera eficiente y efectiva los recursos materiales que le son asignados.												
	7	La empresa predispone el recurso de tiempo necesario para poder cumplir con las tareas de forma óptima.												
	8	Considera que los recursos ofrecidos por la empresa para el logro de las actividades son adecuados a las exigencias de dichas tareas.												
Oportunidades de desarrollo	9	La compañía imparte capacitaciones para incrementar sus habilidades.												
	10	Considera que la compañía le brinda oportunidades para escalar laboralmente.												
	11	Considera que la gerencia de su área proporciona situaciones en las cuales pueda aprender nuevas habilidades directivas.												
	12	Considera que la compañía constantemente ofrece nuevos puestos laborales que sigan una línea ascendente respecto a sus expectativas laborales.												
		Dimensión: Empowerment psicológico												
Competencia	13	Considera que la gerencia de su área le ofrece oportunidades para desarrollar habilidades de liderazgo.												
	14	Considera que la compañía toma en cuenta sus competencias a la hora de asignarle actividades a realizar.												
	15	La gerencia de su área promueve un ambiente de trabajo en equipo.												
	16	Considera que los problemas dentro de su área se resuelven con asertividad.												
Autodeterminación	17	Considera que tiene poder de decisión dentro de su área de labores.												
	18	La gerencia toma en cuenta su opinión para la toma de decisiones.												
	19	La gerencia le asigna labores de gestión a menudo.												
	20	Considera que la compañía le brinda herramientas necesarias para la generación de conciencia e independencia en sus actividades.												
Significado psicológico	21	Considera que los objetivos de la organización son importantes.												
	22	Los objetivos de la organización se corresponden con los objetivos propios.												
	23	Considera que la gerencia de su área ofrece un ambiente idóneo para cumplir con los objetivos trazados.												
	24	Considera que el cumplimiento de los objetivos dentro de la organización se deben a sus esfuerzos por cumplir los propios.												
		Dimensión: Compromiso afectivo												
Pertinencia	25	Se siente cómodo en el área donde labora.												
	26	Considera que la gerencia de su área muestra aceptación por usted.												
	27	Considera que el ambiente laboral dentro de su área es agradable y cómodo.												
	28	La compañía toma en cuenta sus capacidades para asignarle una tarea en específico en su área o alguna diferente.												
Apego	29	Se identifica con la compañía siempre que habla de ella.												
	30	La empresa satisface sus necesidades laborales y profesionales.												
	31	La empresa muestra el grado de valoración que tiene por usted.												
	32	Considera sentirse seguro dentro de la empresa.												
Significación	33	Su grado de valoración por la empresa es positivo.												
	34	Considera que la empresa le ofrece un bienestar laboral óptimo.												
	35	Según su experiencia, la empresa busca proveer de retribuciones justas en términos de beneficios laborales y remuneración.												
	36	Considera que la toma de decisiones ejecutadas por la gerencia de su área son adecuadas.												

Observaciones:

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

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. Dr. Lupe Esther Graus Cortez

DNI: 07539368

Pertinencia 1: El ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

Relevancia 2: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad 3: Se entiende sin dificultad alguna el denunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



 Firma del Experto informante
Metodólogo

Anexo 7. Instrumento validado: desempeño laboral



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL		Pertinencia1				Relevancia2				Claridad3				Sugerencias
Dimensión: comunicación		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
ascendente	37				x				x				x	
	38				x				x				x	
	39				x				x				x	
	40				x				x				x	
horizontal	41				x				x				x	
	42				x				x				x	
	43				x				x				x	
	44				x				x				x	
descendente	45				x				x				x	
	46				x				x				x	
	47				x				x				x	
	48				x				x				x	
Dimensión: recursos														
financieros	49				x				x				x	
	50				x				x				x	
	51				x				x				x	
	52				x				x				x	
materiales	53				x				x				x	
	54				x				x				x	
	55				x				x				x	
	56				x				x				x	
electrónicos	57				x				x				x	
	58				x				x				x	
	59				x				x				x	
	60				x				x				x	
Dimensión: desempeño intrarol														
descanso merecido	61				x				x				x	
	62				x				x				x	
	63				x				x				x	
	64				x				x				x	
criterios de rendimiento	65				x				x				x	
	66				x				x				x	
	67				x				x				x	
	68				x				x				x	
alcance de objetivos	69				x				x				x	
	70				x				x				x	
	71				x				x				x	
	72				x				x				x	

Observaciones:

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

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. Dr. Lupe Esther Graus Cortez

DNI: 07539368

Pertinencia 1: El ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

Relevancia 2: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad 3: Se entiende sin dificultad alguna el denunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Firma del Experto informante
 Metodólogo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

		VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	Pertinencia1				Relevancia2				Claridad3				Sugerencias
			MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Dimensión: comunicación															
ascendente	37	Se realiza periódicamente los informes sobre el desempeño.				x				x				x	
	38	Cree que se le da solución a los problemas difíciles de resolver.				x				x				x	
	39	Considera que gestiona nuevas ideas para aportar soluciones.				x				x				x	
	40	Son más usados los reportes electrónicos.				x				x				x	
horizontal	41	Considera que se tiene una buena coordinación con el grupo organizacional.				x				x				x	
	42	Cree capaz de resolver un problema entre miembros de su mismo departamento.				x				x				x	
	43	Considera tener la capacidad de poder desarrollar proyectos.				x				x				x	
descendente	44	Conforme con las capacitaciones que la organización le brinda.				x				x				x	
	45	Considera que la gerencia influye sobre el personal.				x				x				x	
	46	Siente que se cumplen las metas y objetivos de la organización.				x				x				x	
	47	Se dan instrucciones para un puesto dentro de la organización.				x				x				x	
	48	Considera que hay una evaluación y corrección acerca del desempeño por parte de la organización.				x				x				x	
Dimensión: recursos															
financieros	49	Cree que es importante manejar la información financiera para la toma de decisiones.				x				x				x	
	50	Cree que la información financiera generada en su empresa es confiable.				x				x				x	
	51	Considera que el tipo de decisiones en la utilización de los recursos influye en la gestión empresarial.				x				x				x	
materiales	52	Se cuenta con fuentes principales de financiamiento durante todo el año.				x				x				x	
	53	Se le otorga el requerimiento de materiales necesarios a tiempo.				x				x				x	
	54	Se siente conforme con la disposición de materiales con las que cuenta.				x				x				x	
	55	Como evaluaría el tiempo en el que se da la entrega de los recursos materiales.				x				x				x	
electrónicos	56	Se siente conforme con la frecuencia en la que se le proveen estos materiales.				x				x				x	
	57	Se siente a gusto con los recursos tecnológicos con los que la organización cuenta.				x				x				x	
	58	Encuentra dificultades para que la organización implemente este recurso.				x				x				x	
	59	Considera que los recursos tecnológicos son importantes para mejorar el desempeño laboral.				x				x				x	
	60	Se habla sobre un plan estratégico para la incorporación de recursos tecnológicos en su centro laboral.				x				x				x	
Dimensión: desempeño intrarol															
descenso merecido	61	Se respetan los tiempos de vacaciones que debe tener por ley.				x				x				x	
	62	Considera que en sus días u horas libres tiene tiempo para atender asuntos personales.				x				x				x	
	63	Cuenta con al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de la semana.				x				x				x	
	64	Trabaja los sábados.				x				x				x	
criterios de rendimiento	65	Sabe lo que la organización espera de usted laboralmente.				x				x				x	
	66	Se siente orgulloso de formar parte de la organización en la que labora actualmente.				x				x				x	
	67	Considera que siempre da lo mejor de usted en los trabajos que realiza.				x				x				x	
	68	Cree que existe un buen ambiente de trabajo.				x				x				x	
alcance de objetivos	69	Cree en la misión y visión que tiene la empresa en la que labora.				x				x				x	
	70	Se siente identificado con los objetivos que la organización pretende alcanzar.				x				x				x	
	71	Cree en los enfoques que los líderes o jefes de la organización tienen para lograr sus objetivos.				x				x				x	
	72	Considera que se cumplen con los objetivos pactados dentro del tiempo previsto.				x				x				x	

Observaciones:

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

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Luis Alberto Torres Cabanilla

DNI: 08404690

Pertinencia 1: El ítem correspondiente al concepto teórico formulado.

Relevancia 2: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad 3: Se entiende sin dificultad alguna el denunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Firma del Experto Informante
 Ing. Estadístico
 CIP 49863



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

		VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL																Sugerencias
		Pertinencia1				Relevancia2				Claridad3				Sugerencias				
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA					
Dimensión: comunicación																		
ascendente	37				x				x								x	
	38			x					x								x	
	39			x					x								x	
	40			x					x								x	
horizontal	41			x					x								x	
	42			x					x								x	
	43			x					x								x	
	44			x					x								x	
descendente	45			x					x								x	
	46			x					x								x	
	47			x					x								x	
	48			x					x								x	
Dimensión: recursos																		
financieros	49				x				x								x	
	50			x					x								x	
	51			x					x								x	
	52			x					x								x	
materiales	53			x					x								x	
	54			x					x								x	
	55			x					x								x	
	56			x					x								x	
electrónicos	57			x					x								x	
	58			x					x								x	
	59			x					x								x	
	60			x					x								x	
Dimensión: desempeño intrarol																		
descanso merecido	61				x				x								x	
	62				x				x								x	
	63				x				x								x	
	64				x				x								x	
criterios de rendimiento	65				x				x								x	
	66				x				x								x	
	67				x				x								x	
	68				x				x								x	
alcance de objetivos	69				x				x								x	
	70				x				x								x	
	71				x				x								x	
	72				x				x								x	

Observaciones:

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

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. Dr. Lupe Esther Graus Cortez

DNI: 07539368

Firma del experto informante
Especialista en Administración

Pertinencia 1: El ítem correspondiente al concepto teórico formulado.
 Relevancia 2: El ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión específica del constructo.
 Claridad 3: Se entiende sin dificultad alguna el denunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.