



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Empowerment y compromiso organizacional en los colaboradores de un
área de Comisión de Protección al Consumidor, Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTOR:

Br. Salazar Santisteban, Susy Janet (ORCID: 0000-0002-7532-4830)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (ORCID:0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por toda su fortaleza que me ha brindado,
a mis padres, quienes son las personas que desde
niña me inculcaron excelentes valores para
alcanzar los objetivos que me planteado.

Agradecimiento

A Dios, por todas las cosas que me ha enseñado cada día y por estar fortaleciéndome para no rendirme.

A mis padres José y María, por sus consejos, valores y por el apoyo incondicional que día a día se esfuerzan para no dejarme sola en estos momentos de mi vida.

A mis hermanos(as) por su apoyo en estos momentos y por la confianza en mi persona

A la persona que amo y está a mi lado fortaleciéndome en todo momento

A mis tíos, Manuel y Teresa, por el apoyo incondicional.

Página del Jurado



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 25-02-2019
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(ña)

Salazar Santisteban Susy Janet

cuyo título es: Empowerment y compromiso organizacional en los colaboradores de un área de Comisión de Protección al Consumidor, Lima, 2019.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) quince (letras).

Los Olivos, 09 de diciembre de 2019

MSc. Mairena Fox, Petronila Liliana

PRESIDENTE

Dra. Cuba Mayuri, Ena Elizabeth

SECRETARIO

Dr. Carranza Estela, Teodoro

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Declaratoria de Autenticidad

Yo Susy Janet Salazar Santisteban con DNI N° 48520538, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 09 de diciembre del 2019



Susy Janet Salazar Santisteban

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página de jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. Introducción	1.
II. Método.....	11
2.1 Tipo y diseño de Investigación.....	11
2.2 Operacionalización de variables.....	11
2.3 Población y muestra	16
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
2.5 Procedimiento.....	18
2.6 Método de análisis de datos	18
2.7 Aspectos éticos	18
III. Resultados.....	19
IV. Discusión.....	28
V. Conclusiones.....	32
VI. Recomendaciones	33
VII. Referencias.....	34
VIII Anexos.....	38

Índice de tablas y figuras

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de variables (Empowerment y Compromiso Organizacional	14
Tabla 2. Juicio de expertos	17
Tabla 3. Confiabilidad.....	17
Tabla 4. Análisis de confiabilidad de cronbach.....	17
Tabla 5. Fiabilidad	18
Tabla 6. Recursos.....	19
Tabla 7. Delegación	19
Tabla 8. Compromiso.....	20
Tabla 9. Trabajo en equipo.....	20
Tabla 10. Sinergia.....	21
Tabla 11. Compromiso Afectivo	21
Tabla 12. Compromiso Continuo	22
Tabla 13. Compromiso Normativo	22
Tabla 14. Tabla de correlación	23
Tabla 15. Prueba de hipótesis general.....	23
Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 1	26
Tabla 17. Prueba de hipótesis específica 2.....	24
Tabla 18. Prueba de hipótesis específica 3.....	25
Tabla 19. Prueba de hipótesis específica 4.....	26
Tabla 20. Prueba de hipótesis específica 5.....	27

RESUMEN

El objetivo de estudio ha sido determinar la relación del empowerment y compromiso organizacional en los colaboradores de un área de Comisión de Protección al Consumidor, Lima, 2019; cuyo se ha tomado las siguientes teorías: Según Manes (2005) “El empowerment permite el desarrollo de los recursos, la delegación, el compromiso, el trabajo en equipo, y la sinergia. El objetivo del empowerment está relacionado con la autogestión, es decir la capacidad de dirigirse a sí mismo y ser responsable del resultado obtenido” (p.67).

Empowerment no significa abandonar la disciplina y permitir que no se cumplan los objetivos en este sentido la idea es que cada subordinado tenga la libertad de tomar decisiones por el bienestar de la organización y conllevar el éxito. Según Allen y Meyer (1991) sostiene que la escala de compromiso organizacional se enfoca en tres dimensiones que ceden a los colaboradores vincularse a las organizaciones. El compromiso afectivo como el deseo de pertenecer a una organización (quieren/desean hacerlo). El compromiso de continuidad relacionado en la creencia que dejar la organización será difícil (lo necesitan). El compromiso normativo es el sentimiento de obligación hacia la organización (deben/ están obligados). El estudio presenta enfoque cuantitativo; de tipo aplicada; el nivel descriptivo correlacional; de diseño no experimental de corte transversal; la población fue de 50 colaboradores, como muestra el total de la población y el instrumento aplicado es el cuestionario de tipo Likert. Los resultados aprueban la hipótesis general, la cual afirma que existe relación entre el empowerment y compromiso organizacional con un coeficiente de correlación spearman igual a 0,588; y un nivel de significancia bilateral de ($\text{sig} = 000$) es $>$ que el p valor (0.05). Por ello se concluye que existe relación en el empowerment y compromiso organizacional en los colaboradores de un área de Comisión de Protección al Consumidor, Lima, 2019.

Palabras clave: Empowerment, compromiso organizacional, colaboradores

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship of empowerment and organizational commitment in the collaborators of an area of Consumer Protection Commission, Lima, 2019; whose theories have been taken: According to Manes (2005) “Empowerment allows the development of resources, delegation, commitment, teamwork, and synergy. The aim of empowerment is related to self-management, that is, the ability to direct oneself and be responsible for the result obtained ”(p.67).

Empowerment does not mean abandoning discipline and allowing objectives not to be met in this regard. The idea is that each subordinate has the freedom to make decisions for the well-being of the organization and lead to success. According to Allen and Meyer (1991), he argues that the scale of organizational commitment focuses on three dimensions that allow employees to link to organizations. The emotional commitment as the desire to belong to an organization (want / want to do it). The commitment of related continuity in the belief that leaving the organization will be difficult (they need it). The normative commitment is the feeling of obligation towards the organization (must / are obliged). The study presents a quantitative approach; of applied type; the descriptive correlational level; non-experimental cross-sectional design; The population was 50 employees, as shown by the total population and the instrument applied is the Likert questionnaire. The results approve the general hypothesis, which states that there is a relationship between empowerment and organizational commitment with a spearman correlation coefficient equal to 0.588; and a level of bilateral significance of ($\text{sig} = 000$) is $>$ that p value (0.05). Therefore, it is concluded that there is a relationship in the empowerment and organizational commitment in the collaborators of an area of Consumer Protection Commission, Lima, 2019.

Keywords: Empowerment, organizational commitment, collaborators