



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

El Compromiso Organizacional y el Empoderamiento de los trabajadores en
la empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Nicefra Garcia Putpaña (ORCID: 0000-0001-6764-7915)

ASESOR:

Dr. Luis Dios Zarate (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Organizacional

CALLAO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado principalmente a Dios y a mis hermanos por ser mi apoyo incondicional y acompañarme en este momento tan importante de mi formación profesional

AGRADECIMIENTO

Agradezco a cada uno de nuestros maestros, que me han brindado su apoyo en este largo camino y en especial a nuestro asesor por este trabajo de investigación que es fruto de mucho esfuerzo y perseverancia

Página Del Jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD


Yo, Nicefra Garcia Putpaña identificado con el DNI N° 44744707, 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 Profesional de Administración, con el trabajo de investigación titulado “El compromiso organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa servicios Call Center del Perú,Lima 2019”.

Declaro bajo juramento que:

1. El trabajo de investigación es de mi autoría.
2. Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, el trabajo de investigación no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicados, tampoco copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de investigación se constituirán en aportes de la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Callao, Diciembre del 2019.



Nicefra Garcia Putpaña

DNI N° 44744707

ÍNDICE

CONTENIDO	Pág
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
Índice de Anexos	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1 Tipo y diseño de la investigación	12
2.2 Operacionalización de la Variable	13
2.3 Población y Muestra	15
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5 Procedimiento	20
2.6 Método de análisis de datos	21
2.7 Aspectos Éticos	21
III. RESULTADOS	22
3.1 Análisis Descriptivo	23
3.2 Prueba de Hipótesis	27
IV DISCUSIÓN	37

V.CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	43
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 - <i>Distribución de la Población SCCP</i>	15
Table 2 - <i>Nivel de Confiabilidad</i>	16
Tabla 3 - <i>La Muestra en la plataforma de atención al cliente</i>	16
Tabla 4 - <i>Instrumento para evaluación Compromiso Organizacional</i>	18
Tabla 5 - <i>Instrumento para evaluación Empoderamiento</i>	18
Tabla 6 - <i>Tabla de Confiabilidad – Alfa de Cronbah</i>	19
Tabla 7 - <i>Validación del Instrumento – Compromiso Organizacional</i>	20
Tabla 8 - <i>Validación del Instrumento – Empoderamiento</i>	20
Tabla 9 - <i>Niveles de la variable independiente</i>	23
Tabla 10 - <i>Niveles de las dimensiones de la variable independiente</i>	24
Tabla 11 - <i>Niveles de las dimensiones de la variable dependiente</i>	25
Tabla 12 - <i>Niveles de percepción de las dimensiones de la variable dependiente</i>	26
Tabla 13 - <i>Prueba General</i>	27
Tabla 14 - <i>Prueba de X^2 – Compromiso Organizacional y Empoderamiento</i>	28
Tabla 15 - <i>Prueba – Compromiso Afectivo</i>	29
Tabla 16 - <i>Prueba de X^2 – Hipótesis Específica</i>	30
Tabla 17 - <i>Prueba H.E – Compromiso Continuo</i>	31
Tabla 18 - <i>Prueba de X^2– Hipótesis Especifica</i>	33

Tabla 19 - <i>Prueba – Compromiso Normativo</i>	34
Tabla 20 - <i>Prueba de X^2– Hipótesis Específica</i>	35

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 - <i>Rango de Muestra</i>	13
Figura 2 – <i>Niveles de percepción de la variable independiente</i>	23
Figura 3 - Niveles de percepción de las dimensiones de la variable dependiente	24
Figura 4 – <i>Medición del Empoderamiento</i>	25
Figura 5 Niveles de percepción de las dimensiones de la variable dependiente	26
<i>Figura 6 – Gráfica de χ^2 General</i>	29
<i>Figura 7- Gráfica de χ^2 Específica</i>	31
<i>Figura 8 - Gráfica de χ^2 Específica</i>	34
<i>Figura 9 - Gráfica de χ^2 Específica</i>	36

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág
Anexo 01 - Matriz de Consistencia	49
Anexo 02 - Operacionalización de la variable	50
Anexo 03 – Matriz de Validación	52
Anexo 04 – Instrumento de Recolección de datos	58
Anexo 05 - Acta de Originalidad de Tesis	60
Anexo 06 – Pantallazo del Turnitin	61
Anexo 07 – Autorización de Publicación de Tesis en el Repositorio Institucional	62
Anexo 08 - Versión Final del Trabajo de Investigación	63
Anexo 09 – Discusiones específicas	64
Anexo 10 – Conclusiones específicas	65
Anexo 11 - Recomendaciones específicas	66

RESUMEN

El desarrollo de esta investigación denominada “El compromiso organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa servicios call center del Perú, Lima 2018”. Es planteada con el objetivo de determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa servicios call center del Perú. Para el desarrollo del estudio se realizó bajo las medidas de la investigación de naturaleza básica, con un diseño no experimental - Transversal y de nivel descriptivo - correlacional. La muestra está constituido por 70 trabajadores de la empresa servicios call center del Perú. Para ello se aplicaron dos cuestionarios de Escala de Likert validado por juicio de expertos, la confiabilidad se obtuvo con el alfa de cronbach, los resultados fueron procesados mediante el software SPSS versión 24.

Los resultados demuestran que existe relación entre compromiso organizacional y empoderamiento en los trabajadores de la empresa servicios call center del Perú, Lima 2019.

Palabras claves: Compromiso Organizacional, Empoderamiento.

ABSTRACT

The development of this research called "Organizational commitment and the empowerment of workers in the company call center services of Peru, Lima 2018". It is proposed with the objective of determining the relationship between the organizational commitment and the empowerment of workers in the call center services company of Peru. For the development of the study, it was carried out under the investigation measures of a basic nature, with a non-experimental design - Transversal and descriptive - correlational. The sample consists of 70 workers of the call center services company of Peru. For this purpose, two Likert Scale questionnaires validated by expert judgment were applied, the reliability was obtained with the cronbach alpha, the results were processed using the SPSS version 24 software.

The results show that there is a relationship between organizational commitment and empowerment in the workers of the call center services company of Peru, Lima 2019.

Keywords: Organizational Commitment, empowerment.

I. INTRODUCCIÓN

Para las empresas hoy en día, resulta fundamental, poder contar con herramientas que puedan aportar en el alcance del éxito de la organización. El Compromiso Organizacional y el empoderamiento que tienen todos los colaboradores con la organización, son factores que tienen mucha influencia en todos los aspectos. Actualmente, uno de los principales factores de éxito de estas, posee una estrecha vinculación con el elemento *Compromiso*, así lo sostiene Mowday, R, Steers, R y Porter, L (1982), Meyer, Jp y Allen(1991) y Hanaysha, J.(2016), debido a la estabilidad de indicadores que estos proporcionan en relación al rendimiento , faltas , discusiones de personal y las constantes renunciaciones. En relación a la rotación del personal, existen varios artículos como los de Meyer, Jp y Allen (1991) y Meyer, Jp, Stanley, Dj, Herscovitch, L y Topolnytsky, L (2002), en donde mencionan que el correcto desarrollo del *Compromiso*, ayuda a evitar estos riesgos .Basándonos en un estudio realizado por AON Hewitt “Tendencias Globales de Compromiso de los Empleados a nivel mundial, en el año 2017, el compromiso demostrado por los empleados fue de 63%, teniendo como resultado una caída del 2% del año anterior y en el año 2018 el nivel de compromiso de los empleados en todo el mundo se recuperó a su punto máximo de 65%.

A nivel de américa latina, basándonos en el estudio realizado por la misma organización AON Hewitt “Tendencias Globales de Compromiso de los Empleados”, podemos identificar que en el 2011, las empresas enfrentaron resultados de compromiso relativamente altos, pero estancados. Sin embargo, esta tendencia obtuvo nuevamente un avance en los años posteriores, como por ejemplo en el 2017, se reflejó un aumento de compromiso de 3 puntos, siendo de 72% a 75%, y en el año 2018 el nivel de compromiso permaneció sin cambios 75%.

A nivel nacional, basándonos en el estudio realizado por AON Hewitt “Tendencias Globales de Compromiso de los Empleados 2016”, se pudo registrar un mayor grado de compromiso de los trabajadores obteniendo un 74%. Durante todo el 2017, no existió variación en los resultados, pero según un último informe que data al año 2018 , dicho nivel declinó en diversos países clave. Como México, Brasil, Colombia, Argentina, Chile y Perú.

El presente informe de tesis, tiene como fuente de ejecución, la empresa Servicios Call Center del Perú (SCCP), Organización dedicada al rubro de la Telecomunicaciones a nivel nacional y de Latinoamérica, en los cuales brindan diversos servicios los cuales son: gestión de atención al cliente, gestión de televentas, gestión de cobranzas, multicanalidad y gestión

back office. Si bien es cierto que como en todo call center asignan supervisores con 15 o 20 personas a su cargo misma metodología a la que la empresa sccp no es ajena, lo cual esto conlleva a una especie de competencia entre grupos y demás plataformas para llegar al objetivo mensual. Los ejecutivos de atención al cliente (EAC) son evaluados por su gestión de compromiso tanto por el Cliente - Usuario final y a la vez por el supervisor. Como principal oportunidad o problemáticas detectadas en SCCP, radica en que la gran mayoría de casos los supervisores solo dedican su tiempo a su equipo de trabajo, rehusándose muchas veces en poder ayudar a los demás integrantes de la empresa para mejorar su gestión y esto genera cierta incomodidad en el trabajador y como resultado a ello lleva a la falta de compromiso y a la vez se crea la intención de renuncia y si esto se concreta se presenta rotación de personal de manera continua lo cual para la organización genera más egresos que ingresos.

Mientras que en relación a la variable empoderamiento hoy en día es bastante utilizado en las empresas, debido a la gran influencia que ejerce sobre el colaborador, ya que, hace que este se encuentre comprometido con la organización. Un trabajador que se siente empoderado tiene mayor posibilidad de poder tomar sus propias decisiones en cuanto a sus funciones haciéndose responsable lo que puede dar como resultado dentro de la organización.

Es por todo ello que el presente informe de tesis busca poder determinar la relación existente entre las variables en estudio, de los colaboradores en la empresa SCCP, año 2019.

Para poder seguir analizando los criterios a estudiar en el presente trabajo, hemos visto por conveniente apoyarnos con otras investigaciones realizadas con anterioridad, las cuales pasamos a mencionar:

A nivel internacional, Bustos (2015), planteo como objetivo general del presente trabajo, el poder diseñar un determinado plan de mejora, referente al C.O y a los niveles o Índices de Rotaciones existentes en la empresa. Para logra ello, se realizó la aplicación de diversos instrumentos de medición, y una propia metodología de características descriptivas. De acuerdo a los estudios realizados, se pudo lograr hacer la comprobación de la relación existente entre las variables analizadas y a su vez nos permitió realizar un determinado

diagnóstico de la necesidad de implementar algunos diseños que nos permitan mejorar los grados de satisfacción del personal de la empresa.

Aimacaña y Tello (2017), sostuvo como parte del objetivo de investigación el poder determinar el grado de influencia , entre las variables en estudio aplicadas en la empresa .La metodología que utilizo para el desarrollo del presente trabajo , es de tipo cuantitativa-no experimental – causal. La muestra estuvo conformada por 33 colaboradores, a los cuales se les aplico un instrumento de medición adaptado de Spreitzer, la cual refiere a las cuatro dimensiones del empoderamiento psicológico. Se hizo uso también de la escala de medición de Likert, y el procesamiento de datos a través del SPSS .El investigador concluyo finalmente, la no existencia de relación de dependencia entre las variables estudiadas. Como aporte de dicho proyecto, radicará en el nivel de impacto social alcanzado, a través de la aplicación de la herramienta estratégica que es el empowerment, y los nivel de influencia que estos puedan tener sobre los logros de objetivos y los estándares de productiva dentro de la organización.

Giraldo (2012), buscó el poder entender del porque el Empoderamiento genera, a nivel organizacional, un alto nivel de compromiso en los empleados. Dicho estudio tiene un desarrollo de tipo cualitativo y se ejecutó mediante la metodología de entrevista estructurada, en el cual participaron tres aseguradoras que cumplieron con los criterios de selección establecidos, mediante una muestra intencional. En conclusión, el autor logro demostrar en el estudio realizado como la variable empoderamiento se presenta en cada uno de las empresas abordadas y como este genera compromiso organizacional, aunque es claro que el alcance no es determinar resultados generalizables al sector asegurador, ni a la relación entre ambos elementos, si no al comportamiento de estos en las empresas estudiadas.

A *nivel nacional*, según Naupay (2018), buscó determinar la dependencia entre el empoderamiento y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Empresa Fortel S.A.C., Lima, 2018.El presente estudio propone un diseño no experimental y de nivel descriptivo correlacional. Asimismo, se empleó como método de desarrollo el hipotético deductivo y el correlacional, bajo un enfoque cuantitativo. Se pudo considerar una muestra integrada por 45 colaboradores a los cuales se le aplico el uso de un “Cuestionario tipo Likert”. Finalmente dicha información fue procesada y analizada mediante el uso del

programa SPSS en su versión 20. De los resultados obtenidos, finalmente se puede demostrar la existencia de una correlación directa entre las variables en estudio, aplicada a los trabajadores de la empresa Fortul SAC 2018.

Prieto (2018), buscaba poder establecer la relación entre las dos variables de estudio en una Institución de educación universitaria, Callao. El informe está comprendido por una muestra de 30 trabajadores administrativos de una Institución de educación universitaria, Callao en donde se realizó la aplicación de dos cuestionarios de Escala de Likert, validado a su vez, por juicio de experto, además la confiabilidad se obtuvo con el alfa de cronbach, los resultados fueron procesados mediante el software SPSS en su versión 22. Finalmente, como resultado de dicha investigación, se menciona la relación positiva existente en el estudio realizado, empleando para ello el método de correlación de Spearman.

Torres (2017), sostiene el poder evidenciar la relación que existe entre empoderamiento y compromiso organizacional en mujeres trabajadoras de una cadena de restaurant. Como parte del instrumento del presente informe se empleó el uso de la Escala de Empoderamiento Psicológico en el Trabajo y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. En la investigación mencionada, se logró demostrar la existencia de relación variables estudiadas (Empoderamiento y El Compromiso Organizacional).

Teniendo en cuenta las teorías de ambas variables es conveniente describir cada una de ellas con sus respectivas dimensiones.

En relación a la primera *variable Compromiso Organizacional (C.O)* fue estudiado por primera vez por Beker en 1960, desde eso entonces hasta hoy en día ha sido definido y medido de diferentes maneras y todos concuerdan en que es considerado el lazo o vínculo entre el trabajador y la organización. Becker (1960) define el compromiso como “el vínculo que establece el individuo con su organización, fruto de las pequeñas inversiones realizadas a lo largo del tiempo” (p. 63). En 1982 Porter, Mowday y Streert estudiaron el compromiso organizacional desde una perspectiva unidimensional dentro de ello estos autores reconocen únicamente una dimensión dentro de la variable mencionada que viene a ser el compromiso afectivo.

Por otro lado, con el paso del tiempo otros autores surgieron en el cual defendían una perspectiva multidimensional, sin embargo, no consiguieron llegar a un consenso en relación

al número de dimensiones. En este caso los estudios con mayor importancia y relevancia respecto a las dimensiones han sido realizados por Chatman y O`Reilly, y por Allen y Meyer. En la actualidad, el modelo tridimensional de investigación, es el soporte con mayor aceptación, así lo demuestra el respaldo que recibe por parte de Naqvi, Smmr y Bashir, S (2015) , Einolander, J. (2015), Meyer, Jp y Allen, Nj. (1996) y Mathieu, Je y Zajac, Dm. (1990). Dicho modelo trimensional planteado por Meyer, Jp, Allen, Nj y Smith, C (1993) y Meyer, Jp y Allen, (1997), nos presenta los principales factor de unidad para con la organización.

En el caso de Chatman y O`Reilly, (1986), lo considera como un vínculo psicológico, que se da entre el trabajador con la institución, según estudio realizado por los autores este vínculo se da de diferentes formas y está definido por tres componentes. Como primer lugar es la conformidad que y en segundo lugar es la identificación y por último la interiorización.

Meyer y Allen(1991) consideran el compromiso organizacional como el estado psicológico que une al individuo con la organización, cabe destacar que los autores en un inicio establecieron que el compromiso se dividía en dos, creando así una concepción bidimensional, pero con el pasar de los años y siendo constante en sus investigaciones llegaron hasta el modelo tridimensional (1997) que es conformado por los compromisos afectivo, continuo y normativo, es esta teoría que hoy en día es el más aplicado y aceptada en las organizaciones.

En cuanto a la primera dimensión que es el *compromiso afectivo*, relacionada estrechamente con la zona afectiva que el trabajador posee en relación con la empresa. Dicho aspecto hace referencia a los lazos entusiastas que los colaboradores edifican con la empresa. Hace referencia de manera directa al apego profundo que estos demuestran por la organización. Con respecto a la segunda dimensión que es el *compromiso de continuidad*, en donde el empleado denota, toda voluntad y espacio, que le ha dedicado a la institución, en la cual se refleja día a día y es por ello que continúa en la misma. La tercera dimensión es el *compromiso normativo*, la cual tiene relación directa con el deber moral que poseen los colaboradores para con la empresa. Al mencionar esta dimensión , hacemos también referencia de lo mencionado por, Meyer, Jp, Allen, Nj y Smith, C (1993) , Wiener, Y. (1982) y Allen, Nj y Meyer, Jp (1996) , en donde afirman, que esta genera la existencia de un

sentimiento de obligación para con la empresa, pero sin caer en presiones de tipo sociales. En síntesis, se puede mencionar que todo empleado tiende a denotar mejoras en su rendimiento laboral, siempre y cuando, este reciba un buen trato y cuente con las condiciones laborales favorables. (Meyer y Allen, 1991).

En cuanto a la segunda variable que es el *Empoderamiento* actualmente posee mucha vinculación con el mundo empresarial ya que es en ese ámbito donde está siendo más aplicado y desarrollado. En este caso lo que las empresas u organizaciones hacen es delegar funciones y brindar autonomía con el fin de promover la riqueza y el potencial del trabajador.

Spreitzer (1995) sostiene que el empoderamiento es , una herramienta de motivación laboral, en la cual permite a los colaboradores desarrollar mayores habilidades y capacidades de soluciones , esto, acompañado de una adecuada motivación y las óptimas condiciones laborales , impulsan a los empleados a un mejor desarrollo de sus funciones y que posean un mayor sentido de eficacia personal” (p.1443).

Para Silva y Martínez (2004) mencionan que el empoderamiento, es un proceso de varios aspectos, el cual, ayuda a la persona a delegar sobre sus vidas. Este proceso fomenta (la capacidad) para el empleo en la propia vida, la comunidad y en la sociedad. Donde el proceso implica respeto mutuo, cuidado y participación grupal” (p. 3). Es decir, el empoderamiento a nivel social, nivel personal y nivel profesional es importante porque permite liderar nuestro día a día independientemente el escenario que nos encontremos y esto conlleva a lograr los propósitos, metas y objetivos.

Gértrudix, García y Rajas (2014), definen que el empoderamiento es: Brindarles a los trabajadores el poder de su área de trabajo, lo que busca es delegar la capacidad de actuación, de forma que se sientan que son responsables y capaces de las actividades que desarrollan dejando de lado las jerarquías (p.664). Es decir que como beneficio para la empresa u organización es ganar un colaborador competitivo, motivado y preparado para tomar sus propias decisiones en relación a sus funciones

Bacqué y Biewener refieren que el empoderamiento es “darles poder a sus empleados y desarrollar el talento humano, donde se combina un sentimiento de control personal con la capacidad de influir sobre el comportamiento de otros” (p. 25).

Por otro lado, Vigo (2015) menciona que el empoderamiento es un mecanismo , el cual permite a los trabajadores poder tomar decisiones, sin necesidad de realizar consultas a

terceros .Esto permitirá poder generar en ellos, la iniciativa de poder solucionar problemas o necesidades que puedan suscitarse , y enseñarles los beneficios o consecuencias que estas puedan traer consigo más adelante.

Entonces el empoderamiento de los trabajadores es importante para las organizaciones, delegar responsabilidad a sus sub ordinados es una manera de demostrar confianza, seguridad y además que forma un líder que sirve como motivación para los demás integrantes lo que buscan es tener un trabajador seguro e independiente al momento de realizar sus funciones, también ya que de esta manera facilita al jefe inmediato a poder crear estrategias que permitirán cumplir con las metas y objetivos y que al final beneficiarán no solo al grupo sino también a la organización en general. Delgado y Delgado (2003), mencionaron que “toma verdadero valor, ya que esto motiva al líder o persona encargada de un grupo de personas, en la cual este canaliza claramente la dirección de los objetivos que la empresa quiere llegar a lograr” (p. 83).

Además, Zimmerman (2000), expresó que “el empoderamiento se orienta mediante los valores para el trabajo, que pueden ser alcanzados a través de la intervención en entidades o acciones comunitarias donde se aprenden nuevas destrezas en función a una meta en común. Ya que su influencia se verá en la toma de buenas decisiones” (p. 47).

Referente a las dimensiones de la variable empoderamiento, se ha visto a bien poder definirla en base a la teoría de Spreitzer ya que es el que mayor reconocimiento internacional ha recibido y el más seguido por la gran mayoría de los autores.

La primera dimensión es *Significado*, la cual resalta la propia forma de pensar del trabajador, en relación con la empresa. Segunda dimensión *Competencia*, como aquella habilidad que posee el trabajador para poder ejecutar las actividades establecidas. Tercera dimensión *Impacto*, es el nivel que tiene el trabajador para poder influenciar en los resultados del trabajo. Cuarta dimensión *autodeterminación*, es la elección que tiene cada trabajador, para poder definir si inicia o no sus labores.

Problema General:

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa servicios call center del Perú Año 2019?

Problemas Específicos:

¿Cuál es la relación entre el compromiso afectivo de la organización y el empoderamiento de los trabajadores de la empresa servicios call center del Perú, Año 2019?

¿Cuál es la relación entre el compromiso de continuidad de la organización y el empoderamiento de los trabajadores de la empresa servicios call center del Perú, Año 2019?

¿Cuál es la relación entre el compromiso normativo de la organización y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa servicios call center del Perú, Año 2019?

En relación a la justificación del presente trabajo, el principal motivo teórico está basado en lograr establecer las jerarquías del Compromiso Organizacional y su relación con el empoderamiento en la empresa SCCP. Hoy en día la variable compromiso organizacional tiene un papel fundamental para el desempeño del trabajador dentro de una empresa, ya que le permite conocer y determinar son las metas y los objetivos de la organización, en tanto al empoderamiento se sabe que si el trabajador cumple con sus indicadores el beneficio será para ambos, pero a su vez se crea un lazo de identificación del trabajador con su organización.

Metodológicamente el objetivo de este trabajo permitió reconocer el estatus de identificación del nivel que posee el empleado con la empresa SCCP, y para ello se creó una herramienta de cálculo para la variable Compromiso organizacional. Una vez elaborada la herramienta será analizada en el programa de estadística llamado SPSS.

Por otro lado, los resultados del presente trabajo, tiene como finalidad medir el compromiso que los trabajadores tienen en la empresa SCCP, y de acuerdo a ello a la vez ayudara a la organización a tomar en cuenta puntos de mejora para asegurar la satisfacción del personal interno y de esta manera evitar rotación del personal.

Objetivo General:

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa SCCP, año 2019.

Objetivos Específicos:

Establecer la relación entre el compromiso afectivo de la organización y el empoderamiento de los trabajadores de la empresa SCCP, año 2019.

Determinar la relación entre el compromiso de continuidad de la organización y el empoderamiento de los trabajadores de la empresa SCCP, año 2019.

Determinar la relación entre el compromiso normativo de la organización y el empoderamiento de los trabajadores de la empresa SCCP, año 2019.

Hipótesis general

Existe relación entre el compromiso organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa SCCP, Año 2019.

Hipótesis específicas

Existe relación entre el compromiso afectivo de la organización y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa SCCP, Año 2019.

Existe relación entre el compromiso de continuidad de la organización y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa SCCP, Año 2019.

Existe relación entre el compromiso normativo de la organización y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa SCCP, Año 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de la investigación

En esta indagación, se trabajó bajo el *enfoque cuantitativo*, dado que al efectuar el análisis de la recolección de datos pasan a ser una escala ordinal, los cuales son representados por numeración del 1 al 5. En este caso Baptista, Fernández y Hernández (2010) mencionan que en el enfoque cuantitativo de una investigación usa datos numéricos para probar la hipótesis, así mismo con la ayuda del análisis estadístico, en la cual establece patrones de comportamiento y prueba de teorías que sustentan la investigación.

La investigación se hizo bajo los parámetros de *tipo aplicada*, dado que, al obtener las Conclusiones del estudio, se trabajó en una propuesta de recomendaciones para mejorar los sucesos que no son favorables en la entidad. Hernández, et al. (2010) menciona que este tipo de investigación tiene como propósito utilizar conocimientos o teorías establecidas para obtener resultados en la práctica; en este caso obtener resultados favorables la gestión del talento humano de la empresa.

Se aplicó un diseño de indagación, de tipo *no experimental – transversal* en donde Behar (2008), hace mención que “[...]en ellos el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo” (p. 19). También Carrasco (2008), nos dice que “este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo [...]” (p .72).

Así mismo el estudio posee un horizonte descriptivo - correlacional, en donde cada variable es subdividida en indicadores y dimensiones para estudiar al detalle su conducta en la entidad, así mismo se investigó el nivel de asociación de las variables empoderamiento con el compromiso organizacional. Hernández, et al (2010), nos dice que este tipo de exploración busca detallar características del problema a investigar.

Dónde:

M: Elemento de estudio

O1 (V1): Observación del Compromiso Organizacional

O2 (V2): Observación del Empoderamiento.

r: Correlación.

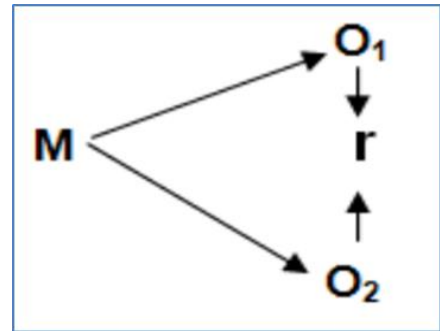


ilustración 1 *Rango de Muestra*

2.2 Operacionalización de la Variable

En este punto hemos visto por conveniente realizar el desarrollo del presente trabajo bajo los siguientes conceptos de los autores. Para *Compromiso Organizacional* se utilizó la definición conceptual sostenida por Meyer y Allen (1991) donde consideran a la variable antes mencionado como el estado psicológico que une al individuo con la organización. En relación al concepto operacional la variable en estudio se evaluará a través de las dimensiones formuladas por el autor, para eso se manejará un cuestionario de preguntas tipo Likert.

Para la variable *Empoderamiento* se empleó la definición conceptual sostenido por Spreitzer (1995), “Capacitar a los colaboradores, no solo es delegar funciones también es importante crear las condiciones que permita motivar al colaborador para que pueda realizar sus tareas a través de un sentido de eficacia personal” (p.1443). En relación al concepto operacional la variable en estudio se evaluará a través de las dimensiones formuladas por el autor, para eso se manejará un cuestionario de preguntas tipo Likert

Operacionalización de la Variable X:

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Medición	Nivel o Rango
Compromiso Afectivo	Misión	1	Ordinal Likert	Muy Débil Débil Fuerte Muy Fuerte
	Visión	2		
	Valores	3		
Compromiso Continuo	Remuneración	4		
	Costo de oportunidad	5		
	Estatus	6		
Compromiso Normativo	Pasión por el trabajo	7		
	Identificación	8		
	lealtad	9		

Fuente: Realización Propia

Operacionalización de la Variable Y:

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Medición	Nivel o Rango
Empoderamiento de Significado	Reciprocidad con la Empresa	1	Ordinal Likert	Bajo Regular Alto Muy Alto
	Conducta	2		
	Requerimiento del trabajo	3		
Empoderamiento de Competencia	Confianza del trabajador	4		
	Habilidades que posee	5		
	Desempeño laboral	6		
Empoderamiento de Autodeterminación	Control de sentimiento	7		
	Comunicación	8		
Empoderamiento de Impacto	Influencia en el trabajo	9		
	Importancia de los resultados	10		

Fuente: Realización Propia

2.3 Población y Muestra

Población

El estudio se sitúa en la dirección Jr. Camana 678 de Lima, ya que, es ahí donde se encuentra localizado la empresa SCCP S.A, en donde se determinó utilizar una población de 85 empleados directos de la empresa SCCP, que laboran en el área de atención al cliente y con el cual se pudo desarrollar el presente trabajo. Así como para Borda (2013), lo define “Una población, para fines de investigación, se define como el conjunto de personas, animales o cosas sobre quienes se desea dar respuesta al problema de investigación.”(p.169)

Tabla 1 *Distribución de la Población SCCP*

Nº	SCCP	Nº Empleados
01	Atención al Cliente	85
	Total	85

Fuente: Elaboración Propia

Muestra:

Galindo (2006), lo define “Subconjunto de la población. En un experimento, por razones económicas, lo usual es el que el investigador reúna los datos acerca de un grupo más grande de individuos del cual se pueden tomar los sujetos que participaran en dicho experimento” (p.149) .En este caso se implementó el uso de la técnica denominada muestreo aleatorio – simple. Estimando el valor del tamaño de la muestra se utilizó el muestreo estratificado, asignándose los tamaños muestrales dentro de cada estrato (SCCP).La fórmula del muestreo aleatorio simple empleada fue la siguiente.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{e^2(N - 1) + Z^2PQ}$$

Tabla 2 Nivel de Confiabilidad

Z	1.15	1.28	1.44	1.65	1.96	2	2.58
Nivel de Confiabilidad	75%	80% ^a	85%	90%	95%	95.5	99%

Fuente: Elaboración propia

Dónde:

Muestra(n)	
Nivel de confiabilidad	95%
Nivel de Significación	5%
Población (N)	85
Valor de la normal estándar: (Z)	1.96
Error de precisión (e)	0.05
Porcentaje de aceptación (p)	0.5
Porcentaje de no aceptación (q)	0.5

Reemplazando los valores en la formula:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (85) * (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2 * (85 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{81.634}{0.21 + 0.96}$$

$$n = 70$$

Tabla 3 .La muestra en la Plataforma de atención al cliente

Plataforma	TOTAL
Atención al Cliente	70
TOTAL	70

Fuente: Datos de SCCP.

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

Técnica

Según Kuznik, Hurtado & Espinal (2010), “la encuesta es una técnica de recogida de datos, o sea una forma concreta, particular y práctica de un procedimiento de investigación [...]” (p.317). Durante el desarrollo del presente informe, se implementó el uso de la técnica de recolección de datos a través del uso de una herramienta (encuesta), debido a que esta, nos permitirá obtener datos y respuestas de manera directa y clara en base a las proposiciones planteadas por el investigador.

Instrumentos

Para García, Alfaro, Hernández & Alarcón (2010), es considerado como un proceso estructurado, en donde se procede a recoger información mediante la complementación de una serie de preguntas” (p.233). Como herramienta de apoyo para la recolección de información, se hizo uso de un instrumento llamado cuestionario, ya que con ello nos permitirá, poder medir y analizar características del compromiso organizacional. El instrumento de trabajo, posee 9 preguntas para la variable Compromiso Organizacional y 10 para la variable Empoderamiento, el cuestionario está dirigido a los trabajadores de la empresa SCCP S.A.

Tabla 4- Instrumento para evaluación Compromiso Organizacional

Cuestionario para evaluar Variable 1	
Ficha Técnica.	
Autor :	Noymy Naupay Huanca
Adaptado:	Nicefra García Putpaña
Año:	2019
Objetivo:	Medir los niveles de compromiso de los colaboradores dentro de la empresa SCCP
Destinatario:	Empleados
Forma de empleabilidad:	Individual
Contenido:	Consta de 3 dimensiones y 9 ítems: Compromiso Afectivo, Compromiso Continuo, Compromiso normativo.
Duración:	8 minutos
Puntuación:	Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo/ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5)

Fuente: Elaboración Propia

Nicefra García Putpaña

Tabla 5 - Instrumento para evaluación Empoderamiento

Cuestionario para evaluar Variable 2	
Ficha Técnica.	
Autor :	Noymy Naupay Huanca
Adaptado:	Nicefra García Putpaña
Año:	2019
Objetivo:	Medir los niveles de compromiso de los colaboradores dentro de la empresa SCCP
Destinatario:	Colaboradores de la Empresa
Forma de empleabilidad:	Individual
Contenido:	Consta de 4 dimensiones y 10 ítems: Empoderamiento de Significado, de Competencia, de Autodeterminación de Impacto
Duración:	10 minutos

Puntuación: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo/ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5)

Fuente: Elaboración Propia

Confiabilidad

Para Bernal (2010), “la confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se les examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios [...]” (p. 247). En relación a la medición de la confianza de la herramienta, se empleó el uso del método de Alfa de Cronbach, introduciendo los datos obtenidos al sistema de análisis SPSS 24, correspondiente a 20 trabajadores de la empresa SCPP S.A

Los resultados obtenidos una vez procesados los datos fueron los siguientes según tabla adjunta

Tabla 6 - *Tabla de Confiabilidad – Alfa de Cronbach*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº ítems
Compromiso Organizacional	0,809	10
Empoderamiento	0.865	10

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados para nuestras variables, nos da como resultados que la prueba es confiable, debido a que, otorga un valoración de 0,809 para la variable independiente y 0.865 para la variable dependiente en el Alfa de Cronbach; deduciendo de este modo que que son aceptables, tanto el grado de fiabilidad del instrumento y sus respectivos ítems

Validez

“La validez se define como el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández et al., 2010, p. 201).

El instrumento propiamente utilizado, tuvo como respaldo , el juicio de tres expertos de la escuela profesional de Administración de la UCV, los cuales son:

Mg. Luis Enrique Dios Zárate

Lic. Braulio Antonio Castillo Canales

Mg. Rafael Arturo López Landauro

Tabla 7 Validación del Instrumento – Compromiso Organizacional

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Si cumple	Si	Si	Si	Si
No cumple				

Tabla 8 Validación del Instrumento – Empoderamiento

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Si cumple	Si	Si	Si	Si
No cumple				

2.5 Procedimiento

Para el correcto desarrollo y procesamiento de los datos obtenidos, se empleó el cuestionario, el cual fue resuelto por cada uno de los clientes participantes de la agencia bancaria, seguidamente, la información obtenida es trasladada de manera virtual a una hoja de cálculo de Excel, en donde se podrá obtener resultados de manera totalizada y comparada. Posteriormente los datos obtenidos serán ingresados al aplicativo SPSS 24. Para poder determinar, en primer lugar, el resultado del análisis descriptivo, el cual es presentado en tablas de frecuencia, porcentajes y figuras estadísticas. En segundo lugar, para poder comprobar las hipótesis planteadas, se empleó el uso del Coeficiente de Correlación de Chi Cuadrado, en consideración de las variables cualitativas ordinales. Para Moncada J. (2005), quien menciona a Yaremko (1982), sostiene que el coeficiente de correlación de Chi cuadrado es una técnica de correlación aplicada a variables de carácter cualitativos y se emplea para determinar diferencias y relaciones entre los objetos a estudiar. De igual manera se menciona que es una técnica empleada normalmente en tablas de contingencia y posee ciertas características para su ejercicio (pág. 111). Finalmente los resultados obtenidos de la investigación, son contrastados con los antecedentes para poder redactar las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

2.6 Método de análisis de datos

En esta investigación el método empleado para analizar los datos conseguidos, es el Hipotético – Deductivo, debido a que este supone el uso de hipótesis en el estudio y en cuanto al análisis radica desde lo general hasta lo particular. Después del uso de los instrumentos por cada variable sobre la muestra, esta será calculado mediante el programa Microsoft Excel y el uso del programa estadístico SPSS en su versión 24, para posteriormente realizar los análisis necesarios (Descriptivo e Inferencial) a fin de poder realizar la contratación de hipótesis.

2.7 Aspectos Éticos

Los datos obtenidos para poder desarrollar la investigación actual, serán empleados de manera correcta y adecuada sin presentar adulteraciones algunas. En relación al uso de la información, se consideró y resguardo la identidad de los encuestados y no se dio ningún otro uso con la información obtenida. De igual manera al valor social, los participantes del presente trabajo, no se expusieron a peligros, ni tomadas por obligación, por lo contrario, aportaron mucho de su parte en poder desarrollar la dinámica y encuesta. Así mismo las condiciones para la selección equitativa de los participantes del presente trabajo de investigación, fueron las mismas, tanto para el llenado de las encuestas como para las consultas sobre las dinámicas, las condiciones fueron las mismas y equitativas para todos, es así que nos aseguramos de poder conseguir los mejores resultados.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis Descriptivo

Variable Independiente

Tabla 9 – Niveles de la variable independiente

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Débil	32	45,7
Fuerte	35	50,0
Muy fuerte	3	4,3
Total	70	100

En la tabla 9 y figura 2 se observa que el 45.7% de los encuestados consideran que el nivel de Compromiso Organizacional es débil, el 50% Fuerte y el 4.3% lo consideran Muy fuerte.

Ilustración 2 – Niveles de percepción de la variable independiente

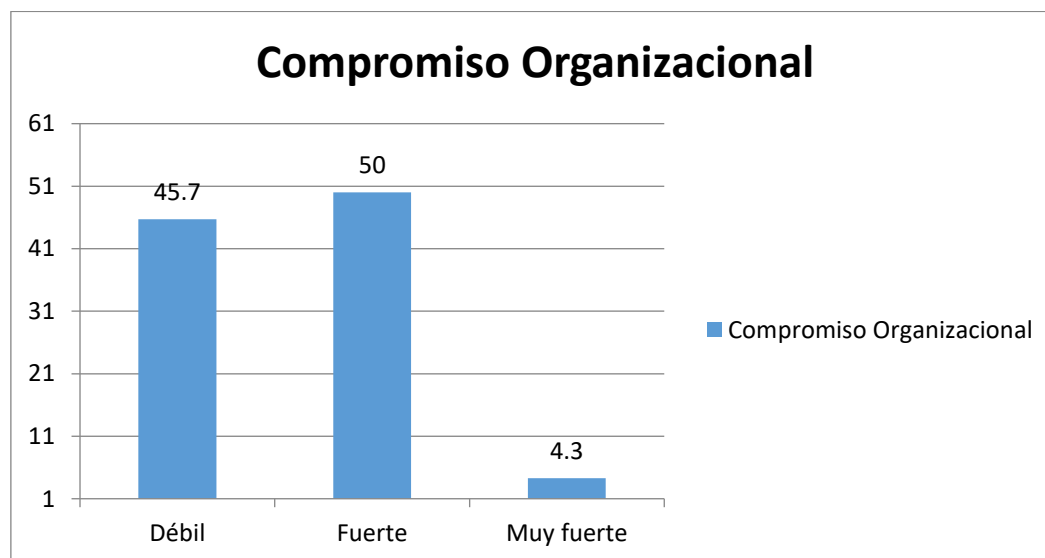


Tabla 10 - Niveles de las dimensiones de la variable independiente

	Muy Débil		Débil		Fuerte		Muy Fuerte	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Compromiso Afectivo	1	1.4	37	52.9	32	45.7	0	0
Compromiso Continuo	33	47.1	34	48.6	3	4.3	0	0
Compromiso Normativo	0	0	37	52.9	29	41.4	4	5.7

En la tabla 10 e Ilustración 3 se observa que 1.4% de los encuestados perciben que el nivel de Compromiso Afectivo son Muy débil, el 52.9% lo consideran Débil, y el 42.9% Fuerte. Asimismo en relación a la dimensión Compromiso Continuo, el 47.1% lo consideran que el nivel de es Muy débil, el 48.6% lo consideran un nivel Débil y el 4.3% lo consideran Fuerte. Finalmente en relación a la dimensión Compromiso Normativo de la variable Compromiso Organizacional el 52.9% lo consideran Débil, el 41.4% lo consideran Fuerte y el 5.7% Muy fuerte.

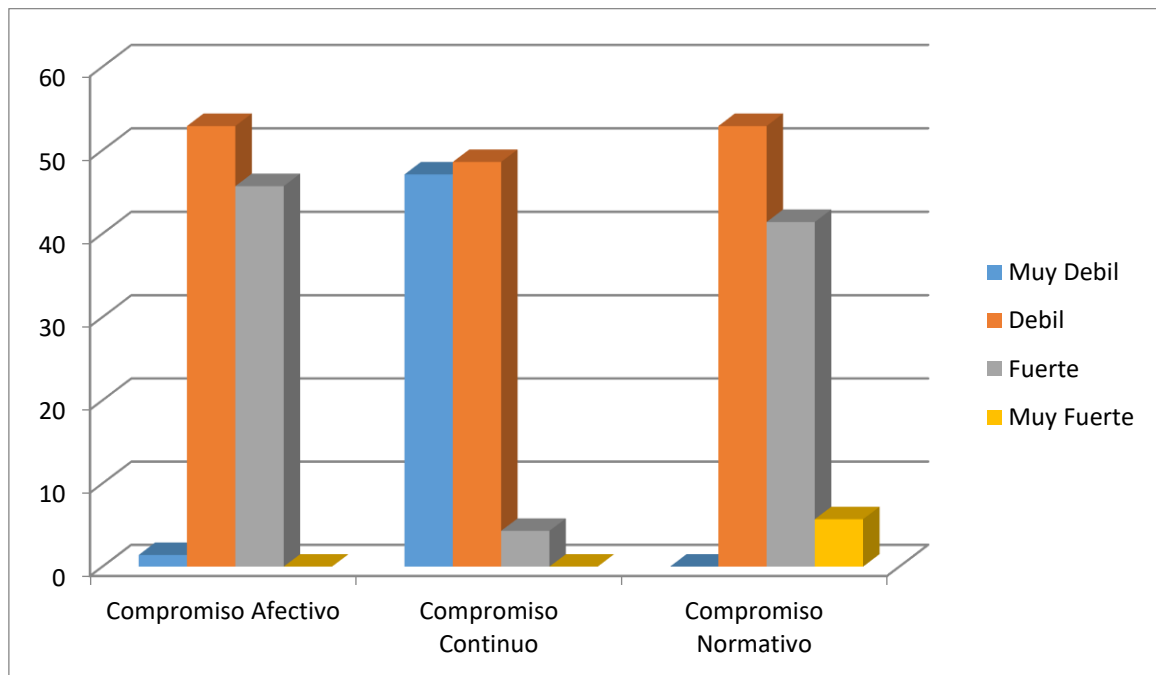


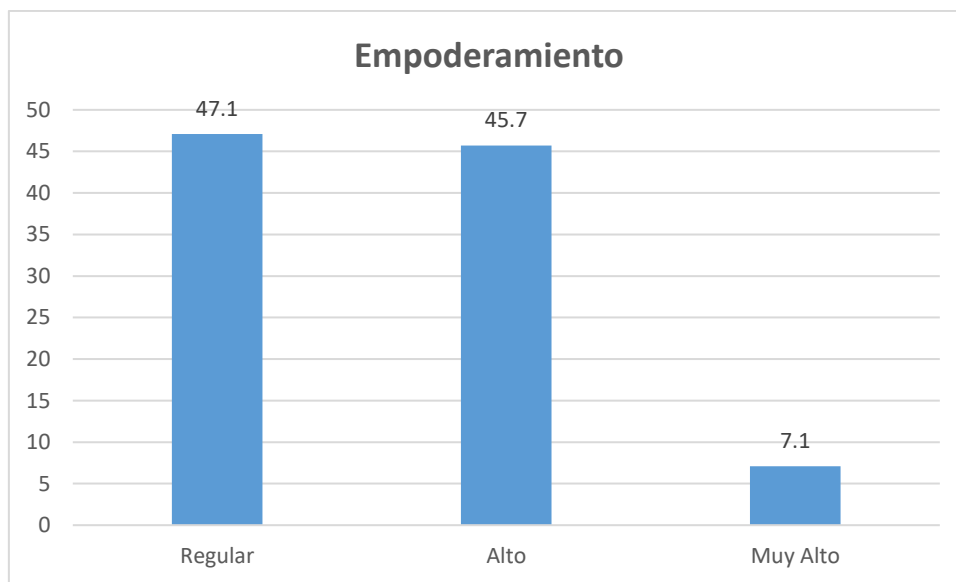
Ilustración 3 - Niveles de percepción de las dimensiones de la variable dependiente

Variable Dependiente

Tabla 11 – Niveles de las dimensiones de la variable dependiente

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Regular	33	45,7
Alto	32	45,7
Muy Alto	5	7,1
Total	70	100

Ilustración 4 – Medición del Empoderamiento



Fuente: Realización Propia

En la tabla 13 y figura 6 se observa que el 45.7% de los encuestados consideran que el nivel de Empoderamiento es Regular, el 45.7% es Alto y asimismo el 7.1% lo consideran muy alto.

Tabla 12 – Niveles de percepción de las dimensiones de la variable dependiente

	Bajo		Regular		Alto		Muy Alto	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Empoderamiento Significativo	1	1.4	7	10	31	44.3	31	44.3
Empoderamiento de Competencia	0	0	10	14.3	22	31.4	38	54.3
Empoderamiento de autodeterminación	1	1.4	8	11.4	31	44.3	30	42.9
Empoderamiento de Impacto	1	1.4	9	12.9	35	50	25	35.7

En la tabla 14 y figura 7 se observa que el 1.4% de la muestra de estudio, en relación a la dimensión Empoderamiento de Significado es Bajo, el 10% Regular y, el 44.3% alto y muy alto. Asimismo se observa que el 14.3% consideran que el nivel de Empoderamiento de Competencia es Regular, el 31.4% Alto y el 54.3% Muy alto. Además se observa que el 1.4% consideran que el nivel de Empoderamiento de Autodeterminación es bajo, el 11.4% regulares, el 44.3% Alto y el 42.9% Muy alto. Finalmente se observa que el 1.4% de los encuestados consideran que el nivel de Empoderamiento de Impacto es Bajo, el 12.9% Regular, el 50% Alto y el 35.7% Muy alto.

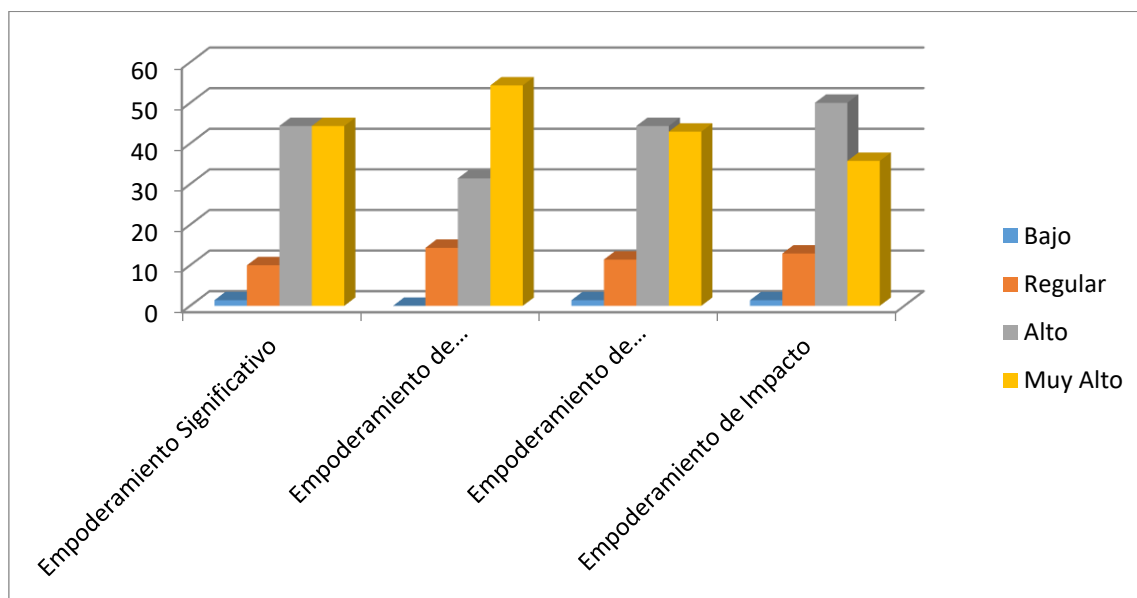


Ilustración 5 Niveles de percepción de las dimensiones de la variable dependiente

3.2 Prueba de Hipótesis

Realizaremos la demostración y validación de las hipótesis a través de una prueba de Correlación, la cual se denomina, prueba de Chi cuadrado. Esta prueba nos permitirá determinar los niveles de relaciones existentes entre las variables, considerando a demás, que si los efectos de correlación estén más cercanos a la unidad y su grado de significación debe ser menor a 0.05, dicha relación seria más fuerte.

3.2.1 Prueba Hipótesis General

Tabla 13 – *Prueba General*

Compromiso Organizacional					
Empoderamiento	Estadísticos	Débil	Fuerte	Muy fuerte	Total
Regular	Frecuencia	31	2	0	33
	Porcentaje	93,9%	6,1%	0,0%	100,0%
Alto	Frecuencia	1	31	0	32
	Porcentaje	3,1%	96,9%	0,0%	100,0%
Muy alto	Frecuencia	0	2	3	5
	Porcentaje	0,0%	40,0%	60,0%	100,0%
Total	Frecuencia	32	35	3	70
	Porcentaje	45,7%	50,0%	4,3%	100%

De la tabla 18, se afirma que el 100% de la variable Empoderamiento que están en el nivel “Regular” conciernen al 93.9% del nivel “Débil”, además, el 6.1% del nivel “Fuerte” de la variable Compromiso Organizacional, en donde se encuentran situado todos los colaboradores de la empresa que muestran dedicación en el cumplimiento de los objetivos de la organización. Del 100% de la variable Empoderamiento del nivel “Alto” corresponde al 3,1% del nivel “Débil”, mientras que el 96.9% corresponden al nivel “Fuerte”, donde encontramos a los colaboradores que demuestran estar comprometidos con la organización. Del 100% de la variable Empoderamiento del nivel “Muy alto” corresponde al 40% del nivel “Fuerte”, de la variable compromiso organizacional, además el 60%, corresponden al nivel “Muy fuerte” de la misma variable, en donde encontramos a los colaboradores que se sienten más considerados y compenetrados con la empresa.

Comparación de las hipótesis:

H1: Existe relación entre el compromiso organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa SCCP, Año 2019.

Ho: No Existe relación entre el compromiso organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa SCCP, Año 2019.

Como criterio para poder definir la comprobación de las hipótesis, se usará las siguientes proposiciones:

Si $X^2_c > X^2_t$, es aceptada la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

Si $X^2_t > X^2_c$ es aceptada la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.

Dónde: Hipótesis nula (Ho), Hipótesis alterna(Ha)

Grado de Significancia: 0.05

Es obtenido del valor del χ^2 de Pearson, de donde resulta que: $0.000 < 0.05$

Tabla 14 - Prueba de χ^2 – Compromiso Organizacional y Empoderamiento

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	97,676	4	,000

Objetividad: En donde se obtiene que $X^2_c = 97.676$, y el valor teórico es $X^2_t = 9.4877$, considerando un 95%, de nivel de confianza y 4 grados de libertad.

En este sentido se cumple la proposición donde: $X^2_t < X^2_c$, es por tanto que rechazamos Ho y aceptamos Ha. Concluimos de esta manera el grado directo de relación planteada es positivo, entre las variables en estudio (Compromiso Organizacional y Empoderamiento).

Significación: Podemos concluir que los datos en estudio son estadísticamente significativos, en base al criterio de tomar decisión de P-valor. Donde el P-valor = 0,000 < 0.05, con un nivel de significación $\alpha = 0.05$.

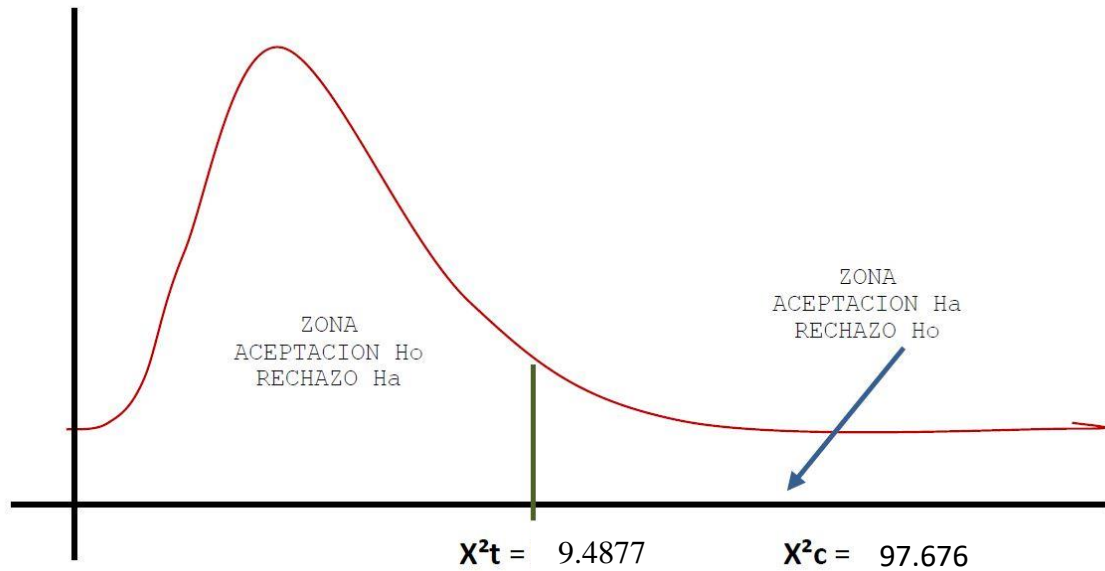


Ilustración 6 – Grafica de Xi2 General

3.2.2 Prueba Hipótesis Específica

Tabla 15 – Prueba – *Compromiso Afectivo*

Compromiso Afectivo					
Empoderamiento	Estadísticos	Muy débil	Débil	Fuerte	Total
Regular	Frecuencia	0	20	13	33
	Porcentaje	0%	60,00%	39,4%	100,0%
Alto	Frecuencia	0	16	16	32
	Porcentaje	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Muy alto	Frecuencia	1	1	3	5
	Porcentaje	20,0%	20,0%	60,0%	100,0%
Total	Frecuencia	1	37	32	70
	Porcentaje	1,4%	52,9%	45,7%	100%

De la tabla 19, se afirma que el 100% de la variable Empoderamiento que están en el nivel “Regular” conciernen al 60.00% del nivel “Débil” de la dimensión compromiso afectivo, en donde se encuentran ubicados los colaboradores que se sienten poco considerados y a su vez el vínculo sentimental con la empresa es bajo, por otro lado, y en el mismo nivel encontramos un 39.4% para los niveles “Fuerte” de la dimensión compromiso afectivo. Del 100% de la variable Empoderamiento del nivel “Alto” corresponde al 50% del nivel “Débil”, además en el mismo nivel ubicamos 50,00% en el nivel Fuerte, en donde encontramos situados aquellos colaboradores que poseen un fuerte vínculo afectivo con la organización .Del 100% de la variable Empoderamiento del nivel “Muy Alto” corresponde al 20.00% del nivel “Muy Débil” y 20.00% en el nivel “Débil”, donde ubicamos a los colaboradores sin ningún vínculo sentimental para con la empresa a pesar de la confianza brindada, a diferencia del 60%, corresponden al nivel “Fuerte” y de la misma variable , en donde están ubicados todos los colaboradores con características opuestas a los anteriores descritos.

Comparación de las hipótesis:

H1: Existe relación entre el compromiso afectivo y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa servicios SCCP, Año 2019.

Ho: No Existe relación entre el compromiso afectivo y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa SCCP, Año 2019.

Como criterio para poder definir la comprobación de las hipótesis, se usará las siguientes proposiciones:

Si $X^2_c > X^2_t$, es aceptada la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

Si $X^2_t > X^2_c$ es aceptada la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.

Dónde: Hipótesis nula (Ho), Hipótesis alterna (Ha)

Grado de Significancia: 0.05

Es obtenido del valor del X^2 de Pearson, de donde resulta que: $0.005 < 0.05$

Tabla 16 Prueba de χ^2 – Hipótesis Específica

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,086	4	,005

Objetividad: En donde se obtiene que $\chi^2_c = 15.086$, y el valor teórico es $\chi^2_t = 9.4877$, considerando un 95%, de nivel de confianza y 4 grados de libertad.

En este sentido se cumple la proposición donde: $\chi^2_t < \chi^2_c$, es por tanto que rechazamos H_0 y aceptamos H_a . . Concluimos de esta manera el grado directo de relación planteada es positivo la variable independiente y la dimensión (Compromiso Afectivo y Empoderamiento).

Significación: Podemos concluir que las variables en estudio son estadísticamente significativas en base al criterio de tomar decisión de P- valor. Donde el P-valor = $0,005 < 0.05$, con un nivel de significación $\alpha = 0.05$.

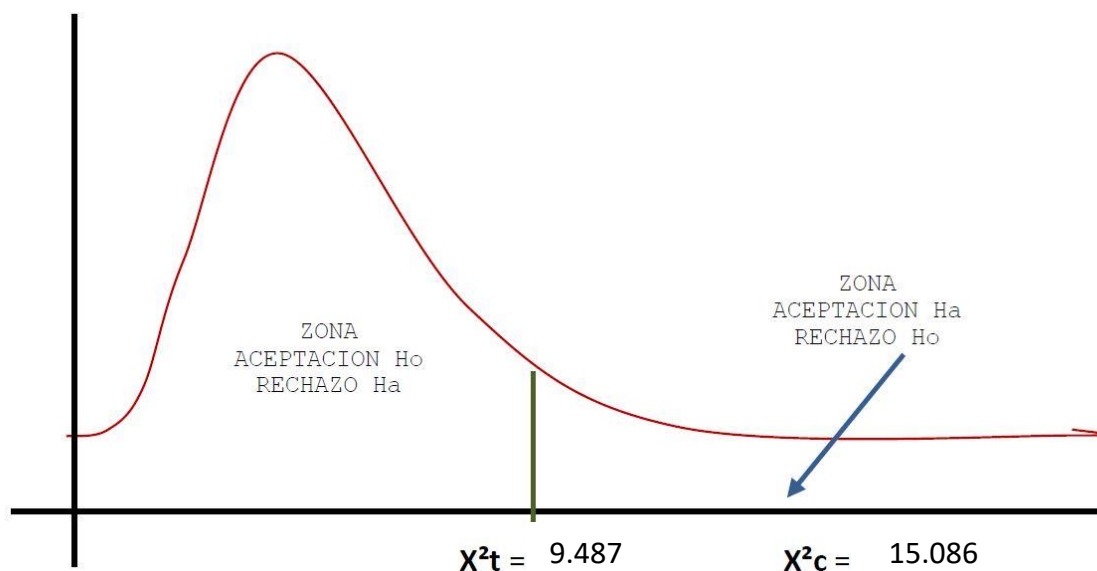


Ilustración 7 Gráfica de χ^2 Específica

Tabla 17 – Prueba H.E – Compromiso Continuo

Compromiso Continuo					
Empoderamiento	Estadísticos	Débil	Fuerte	Muy fuerte	Total
Regular	Frecuencia	33	0	0	33
	Porcentaje	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Alto	Frecuencia	0	32	0	32
	Porcentaje	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Muy alto	Frecuencia	0	2	3	5
	Porcentaje	0,0%	40,0%	60,0%	100,0%
Total	Frecuencia	33	34	3	70
	Porcentaje	47,1%	48,6%	4,3%	100%

De la tabla 20, se afirma que el 100% de la variable Empoderamiento que están en el nivel “Regular” conciernen al 33% del nivel “Débil” de la dimensión compromiso Continuo en donde ubicamos a los colaboradores que por no sentirse considerados dejan de esforzarse para alcanzar sus objetivos. Del 100% de la variable Empoderamiento del nivel “Alto” corresponde al 100.00% al nivel “Fuerte, donde encontramos a colaboradores que se sienten moderadamente considerados, sin embargo, se sienten comprometidos con la empresa ya que ven reflejado su esfuerzo en ella. Del 100% de la variable Empoderamiento del nivel “Muy Alto” corresponde 40.00%, al nivel “Fuerte”, donde encontramos a colaboradores que ven reflejado su esfuerzo del día a día para con la empresa, además en el mismo nivel ubicamos 60.00% en el nivel “Muy Fuerte” de la misma dimensión, donde encontramos a colaboradores que se sienten que han logrado un nivel de atención alto en la organización.

Comparación de las hipótesis: H0 – HA

H1: Existe relación entre el compromiso Continuo y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa SCCP, Año 2019.

Ho: No Existe relación entre el compromiso Continuo y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa SCCP, Año 2019.

Como criterio para poder definir la demostración de las hipótesis, se usará las siguientes proposiciones:

Si $X^2_c > X^2_t$, es aceptada la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

Si $X^2_t > X^2_c$ es aceptada la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.

Dónde: Hipótesis nula (H_0), Hipótesis alterna (H_a)

Grado de Significancia: 0.05

Es obtenido del valor del X^2 , de donde resulta que: $0.000 < 0.05$

Tabla 18 Prueba de X^2 – Hipótesis Especifica

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	109,529 ^a	4	,000

Objetividad: En donde se obtiene que $X^2_c = 109.529$, y el valor teórico es $X^2_t = 9.4877$, considerando un 95%, de nivel de confianza y 4 grados de libertad.

En este sentido se cumple la proposición donde: $X^2_t < X^2_c$, es por tanto que rechazamos H_0 y aceptamos H_a . . Concluimos de esta manera el grado directo de relación planteada es positivo, entre la variable en estudio y la dimensión (Compromiso Continuo y Empoderamiento.)

Significación: Podemos concluir que las variables en estudio son estadísticamente significativas en base al criterio de tomar decisión de P- valor. Donde el P-valor = $0,000 < 0.05$, con un nivel de significación $\alpha = 0.05$.

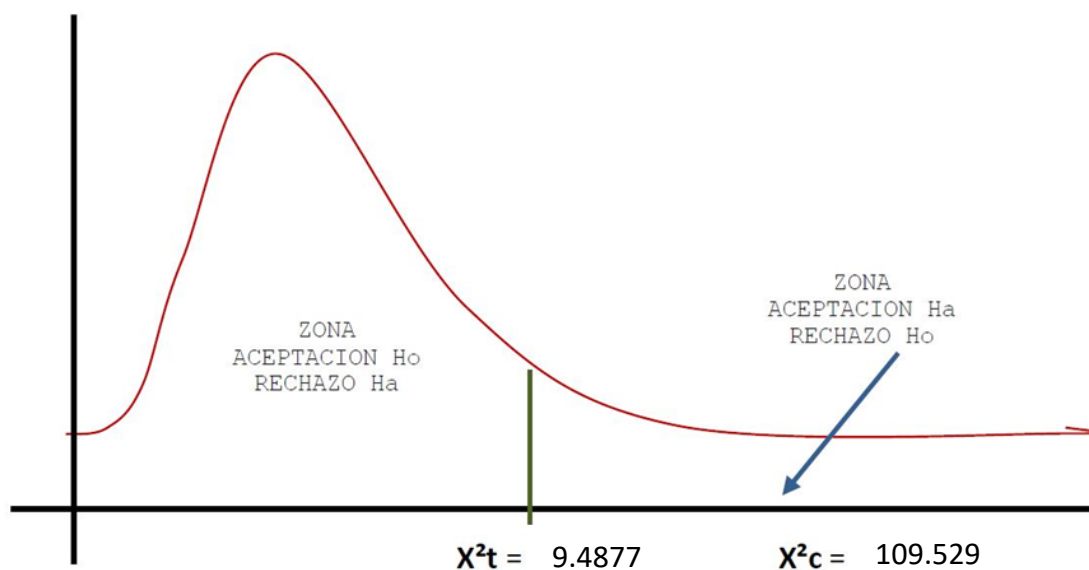


Ilustración 8 - Gráfica de χ^2 Específica

Tabla 19 - Prueba – Compromiso Normativo

Compromiso Normativo					
Empoderamiento	Estadísticos	Débil	Fuerte	Muy fuerte	Total
Regular	Frecuencia	21	11	1	33
	Porcentaje	63,6%	33,3%	3,0%	100,0%
Alto	Frecuencia	14	17	1	32
	Porcentaje	43,8%	53,1%	3,1%	100,0%
Muy alto	Frecuencia	2	1	2	5
	Porcentaje	40,0%	20,0%	40,0%	100,0%
Total	Frecuencia	37	29	4	70
	Porcentaje	52,9%	41,4%	5,7%	100%

De la tabla 21, se afirma que el 100% de la variable Empoderamiento que están en el nivel “Regular” conciernen al 63.6% del nivel “Débil” de la dimensión compromiso Normativo, y también el 33.3% corresponde al nivel “Fuerte” y 3.00% al nivel “Muy Fuerte” de la misma dimensión en donde ubicamos a los colaboradores que poseen un elevado pacto moral con la empresa en base a sus ideales y criterios a pesar de no sentirse considerados con la empresa. Del 100% de la variable Empoderamiento del nivel “Alto” corresponde al 43.8% al nivel “Débil”, donde encontramos a colaboradores que no que ven reflejado su esfuerzo en la organización, además en el mismo nivel ubicamos 53.1% en el nivel “Fuerte” y 3.1%

en el nivel “Muy Fuerte “de la misma dimensión. Del 100% de la variable Empoderamiento del nivel “Muy Alto” corresponde el 40% al nivel “Débil”, y además en el mismo nivel ubicamos a un 20% en el nivel “Fuerte” y 40% en el nivel “Muy Fuerte “de la misma dimensión, en donde encontramos a colaboradores que logran identificar la obligación moral que posee los colaboradores para con la organización.

Comparación de las hipótesis:

H1: Existe relación entre el Compromiso Normativo y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa SCCP, Año 2019.

Ho: No Existe relación entre el compromiso Normativo y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa SCCP, Año 2019.

Como criterio para poder definir la comprobación de las hipótesis, se usará las siguientes proposiciones:

Si $X^2_c > X^2_t$, es aceptada la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula.

Si $X^2_t > X^2_c$ es aceptada la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.

Dónde: Hipótesis nula (Ho), Hipótesis alterna (Ha)

Grado de Significancia: 0.05

Es obtenido del valor del χ^2 de Pearson, de donde resulta que: $0.006 < 0.05$

Tabla 20 Prueba de χ^2 – Hipótesis Específica

Prueba Chi-cuadrado		
	Valor	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,594a	,006
	4	

Objetividad: En donde se obtiene que $X^2_c = 14.594$, y el valor teórico es $X^2_t = 9.4877$, considerando un 95%, de nivel de confianza y 4 grados de libertad.

En este sentido se cumple la proposición donde: $X^2_t < X^2_c$, es por tanto que rechazamos H_0 y aceptamos H_a . . Concluimos de esta manera el grado directo de relación planteada es positivo entre la variable en estudio y la dimensión (Compromiso Normativo y Empoderamiento.)

Significación: Podemos concluir que las variables en estudio son estadísticamente significativas en base al criterio de tomar decisión de P- valor. Donde el P-valor = 0,006 < 0.05, con un nivel de significación $\alpha = 0.05$.

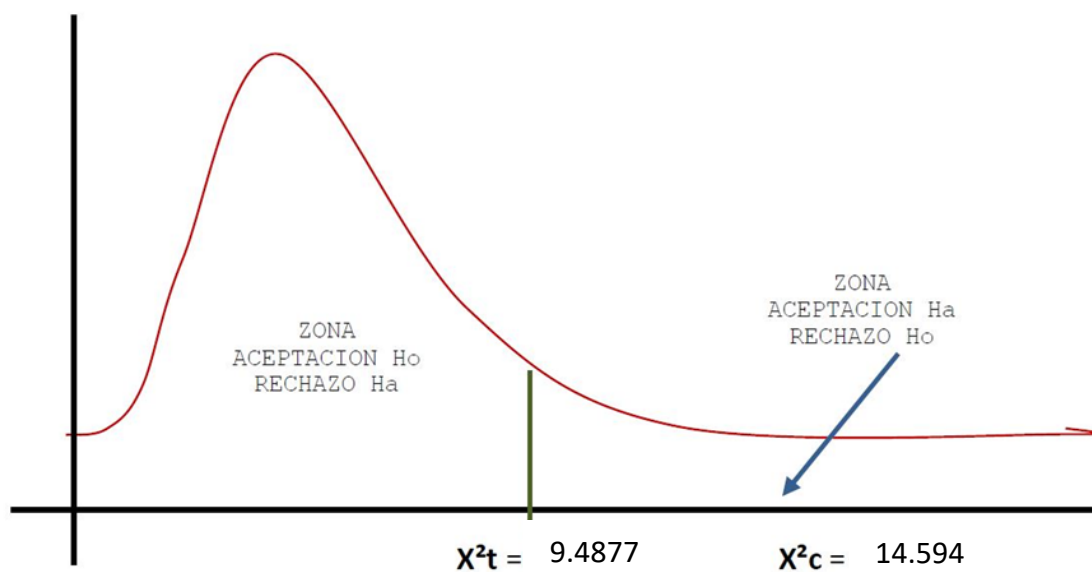


Ilustración 9 - Grafica de χ^2 Específica

IV DISCUSIÓN

- Respecto a la hipótesis general, que al ser formularse, sostiene que existe relación de dependencia entre el compromiso organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa SCCP, Año 2019. Esta es confirmado en base a los resultado de correlación de χ^2 de pearson, en donde el χ^2 teórico (9.4877) es menor al χ^2 calculado (97.676) , mostrando de esta manera una dependencia fuerte entre la variables, además el nivel de significancia obtenido , es menor que el nivel de significancia teórico ($p= ,0.000 < 0,05$). Podemos deducir de todo esto que existe una correlación positiva entre las variables Compromiso Organizacional y Empoderamiento, de esto se puede referir que mientras exista una mayor confianza entre los colaboradores y la Organización, el compromiso será mayor para con la empresa . El hallazgo se confirma con la tesis de Naupay (2018)) que se titula "El Empoderamiento y compromiso organizacional en la empresa Fortel S.A.C., Lima, 2018" , en la cual se demostró que Existe una relación significativa entre Empoderamiento y el compromiso organizacional.

Igualmente, en la tesis de Prieto (2018), titulada “Compromiso Organizacional y Empoderamiento en los Trabajadores Administrativos de una Institución de Educación Universitaria, Callao 2017”. En donde se demostró que existe una significancia fuerte entre El compromiso Organizacional y el Empoderamiento Asimismo, con Torres (2017) , en su tesis titulada “Relación entre empoderamiento y compromiso organizacional en mujeres de una cadena de restaurant Lima Metropolitana, 2017”, en la cual se comprobó que si existe relación entre el empoderamiento y el compromiso organizacional.

(Ver discusiones específicas en Anexo 09)

V.CONCLUSIONES

-Se determinó que, existe una relación de dependencia entre el compromiso organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa SCCP, año 2019, dado que los resultados del χ^2 teórico (9.4877) son menores que el χ^2 calculado (97.676) y que además, según los resultados obtenidos ($p=0.000<0.05$) se rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alterna (H_1) concluyendo así que existe una dependencia significativa entre el Compromiso Organizacional y el Empoderamiento de los trabajadores
(Ver conclusiones específicas en Anexo 10)

VI. RECOMENDACIONES

-Se recomienda implementar charlas o capacitaciones trimestrales en donde se puedan brindar una inducción general de la organización y sus objetivos a lograr y además poder repartir una pequeña encuesta sobre las apreciaciones tanto positivas como negativas del área en la que cada trabajador se desempeña para poder hacer una retroalimentación general de las áreas.

(Ver recomendaciones específicas en Anexo 11)

REFERENCIAS

- Aimacaña, L & Tello. M (2017), *Empowerment y su influencia en el compromiso organizacional en una mediana empresa: caso industria inplastico*. Recuperado de <https://bit.ly/2Gcewk7>
- Allen, Nj y Meyer, Jp. (1996) Affective, continuance and normative commitment to the organization: an examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, vol. 49, no., p. 252 -276.
- AON Hewitt (2017). *Tendencias Globales de Compromiso de los Empleados 2017 y 2018*. Recuperado de <https://aon.io/2TNX9dz>
- AON Hewitt (2016). *Tendencias Globales de Compromiso de los Empleados 2016*. Recuperado de <https://aon.io/2TNX9dz>
- Bacqué, M., Biewener, C. (2016). *El empoderamiento, una práctica emancipadora*. Recuperado de <https://bit.ly/2XE7mji>
- Becker, H.(1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*. Recuperado de <https://bit.ly/38d3V4N>
- Borda, M. (2013). *El proceso de investigación. Visión general de su desarrollo*. Barranquilla, Colombia: Editorial Universidad del Norte, 2013.
- Bustos, M. (2015). *Plan de acción para el mejoramiento del compromiso organizacional e índice de rotación de personal*. Recuperado de <https://bit.ly/2LOJq5S>
- Delgado, N., Delgado, D. (2003). *El líder y el liderazgo: reflexiones*. Universidad Antioquia. Medellín, Colombia. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 26(2), julio-diciembre, 75-88. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/1790/179018081005/>
- Einolander, J. (2015) Evaluating Organizational Commitment in Support of Organizational Leadership. *Procedia Manufacturing*. vol. 3, p. 668-673, ISSN: 2351-9789, DOI: <http://doi.org/10.1016/j.promfg.2015.07.300>.

- García, F., Alfaro, A., Hernández, A. & Alarcón, M. (2010). Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 1(5), 232-236.
- Galindo, R. (2006). *Mercadotecnia: evolución, función y clasificación, segmentación y posicionamiento de mercados, comportamientos del consumidor, técnicas de investigación*. Mexico: Trillas
- Giraldo, S. (2012). *El empoderamiento como elemento generador de compromiso organizacional en los empleados de las empresas aseguradoras de la ciudad de Manizales*. Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/6917/1/7709506.2012.pdf>
- Hanaysha, J. (2016) Examining the Effects of Employee Empowerment, Teamwork, and Employee Training on Organizational Commitment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* . vol. 229, p. 298-306, ISSN: 1877-0428, DOI: <http://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.07.140>.
- Kuznik, A., Hurtado, A. & Espinal, A. (2010). El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas. *Características metodológicas. MonTI. Monografías de Traducción e Interpretación*, 2 (1), 315-344
- Mathieu, Je y Zajac, Dm. (1990) A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological bulletin*,. vol. 108, no. 2, p. 171,
- Meyer, Jp y Allen, Nj. (1991) A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*. vol. 1, no. 1, p. 62,
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991) A three component conceptualization of organizational commitment, *Human Resource Management Review*, 1, pp. 61-98.

- Meyer, Jp y Allen, Nj. (1991) A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*. vol. 1, no. 1, p.89,
- Meyer, Jp y Allen, Nj. (1996) *Theory, Research and Application*: Thousand Oaks: Sage Publications,.
- Meyer, J. P. y Allen, N.J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Recuperado de <https://bit.ly/2OY6qjS>
- Meyer, Jp, Stanley, Dj, Herscovitch, L y Topolnytsky, L. (2002.) Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of vocational behavior*. vol. 61, no. 1, p. 20-52, ISSN: 0001-8791.
- Meyer, Jp, Allen, Nj y Smith, C. (1993) Commitment organizational and occupations: extension and test of three-component conceptualization. *Revista de Psicología Aplicada*. vol. 78, no. 4, p. 538-551.1131-6225.
- Meyer, Jp y Allen, Nj. (1997) *Commitment in the work place: Theory, Research and Application*: Thousand Oaks: Sage Publications, .isbn 9780761901044.
- Mowday, R., Porter, L. y Steers, R. (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commmitment, absenteeism, and turnover*. Recuperado de <https://bit.ly/38d3V4N>.
- Mowday, R, Steers, R y Porter, L. (1982) *Employee-Organization a llinkages: Thepsychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*: Academic Press,.
- Naqvi, Smmr y Bashir, S. (2015) IT- expert retention through organizational commitment: A study of public sector information technology professionals in Pakistan. *Applied Computing and Informatics*. vol. 11, no. 1, p. 60-75, ISSN: 2210-8327, DOI: <http://doi.org/10.1016/j.aci.2011.11.001>.
- Naupay, N. (2018). *Empoderamiento y compromiso organizacional en la empresa Fortel S.A.C., Lima, 2018*. Recuperado de <https://bit.ly/32n236y>

- O' Reilly, C. y Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification and internalization on prosocial behavior. Recuperado de <https://bit.ly/38d3V4N>
- Prieto, M. (2018). *Compromiso Organizacional y Empoderamiento en los Trabajadores Administrativos de una Institución de Educación Universitaria, Callao 2017*. Recuperado de <https://bit.ly/2xHya2H>
- Reichers A. (1985): A review and reconceptualization of organizational commitment. *Acad Manage Rev*; 10(3): 465-76
- Torres, Y. (2017). *Relación entre empoderamiento y compromiso organizacional en mujeres de una cadena de restaurant Lima Metropolitana, 2017*. Recuperado de <https://bit.ly/2NRZ5nF>
- Scholarios, D. y Marks, A. (2004): "Work-life balance and the software worker", *Human Resource Management Journal*, vol. 14 (2), pp. 54-74.
- Silva, C. y Martínez, M. (2004). Empoderamiento: Proceso, Nivel y Contexto". *Psykhé*, 13(2), 29-39. Recuperado de <https://bit.ly/2YOBCVb>
- Spreitzer, G. (1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions; Measurement, and Validation. *Academy of Management Journal*, vol. 38, N°5, 1442-1465. University of South California. Recuperado de: <https://bit.ly/2NPzlrP>
- Spreitzer, G. M. (2006). Empowerment. En S. Rogelberg, *Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology*. Thousand Oaks: Sage. Recuperado de <https://bit.ly/2LwvFb5>
- Vigo, P, J. (2015). *Actitud emprendedora y oportunidad de negocio: capacidades para lograr el éxito empresarial*. Madrid, España: Ideaspropias
- Wiener, Y. (1982) Commitment in organizations: A normative view. *Academy of management view*. vol. 7, no. 3, p. 418-428, ISSN: 0363-7425.

Zimmerman, M. (2000). Empowerment theory. En J. Rappaport & E. Seidman (Eds).
Handbook of Community Psychology (pp.43-63). New York, NY: luer

Zimmerman, M. Psychological (1995)Empowerment: Issues and illustrations. American
Journal of Community Psychology, 23 (5). pp. 581-599

ANEXOS

El compromiso organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa servicios call center del Perú, lima 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACIÓN Y MUESTRA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Variable: Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Hipotético Deductivo	Trabajadores de la empresa servicios call center del Perú.
¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa servicios call center del Perú Año 2019?	Determinar la relación entre el compromiso organización y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa servicios call center del Perú, año 2019.	Existe relación entre el compromiso organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa servicios call center del Perú, Año 2019.		Compromiso Continuo	ENFOQUE Cuantitativo	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		Compromiso Normativo	NIVEL Descriptivo-correlacional	
¿Cuál es la relación entre el compromiso afectivo de la organización y el empoderamiento de los trabajadores de la empresa servicios call center del Perú, Año 2019?	Establecer la relación entre el compromiso afectivo de la organización y el empoderamiento de los trabajadores de la empresa servicios call center del Perú, año 2019.	Existe relación entre el compromiso afectivo de la organización y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa servicios call center del Perú, Año 2019.		Empoderamiento de significado	TIPO Aplicada	
¿Cuál es la relación entre el compromiso de continuidad de la organización y el empoderamiento de los trabajadores de la empresa servicios call center del Perú, Año 2019?	Determinar la relación entre el compromiso de continuidad de la organización y el empoderamiento de los trabajadores de la empresa servicios call center del Perú, año 2019.	Existe relación entre el compromiso de continuidad de la organización y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa servicios call center del Perú, Año 2019.	Variable: Empoderamiento	Empoderamiento de competencia	DISEÑO No experimental - Transversal	INSTRUMENTOS Cuestionario de 19 ítems
¿Cuál es la relación entre el compromiso normativo de la organización y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa servicios call center del Perú, Año 2019?	Determinar la relación entre el compromiso normativo de la organización y el empoderamiento de los trabajadores de la empresa servicios call center del Perú, año 2019.	Existe relación entre el compromiso normativo de la organización y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa servicios call center del Perú, Año 2019.		Empoderamiento de autodeterminación		
Anexo 01: Matriz de Consistencia				Empoderamiento de impacto		

Anexo 02: Operacionalización de las Variables

	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Medición	Nivel o Rango
Compromiso Organizacional	Meyer y Allen (1991) en donde consideran al compromiso organizacional como el estado psicológico que une al individuo con la organización.	En relación a la definición operacional la variable en estudio se medirá mediante las dimensiones formuladas por el autor, las cuales son: Compromiso Afectivo, Compromiso Continuo y compromiso Normativo .	Compromiso Afectivo	Misión	1	Ordinal Likert	Muy Débil Débil Fuerte Muy Fuerte 1
				Visión	2		
				Valores	3		
			Compromiso Continuo	Remuneración	4		
				Costo de oportunidad	5		
				Estatus	6		
			Compromiso Normativo	Pasión por el trabajo	7		
				Identificación	8		
				lealtad	9		

	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Medicion	Nivel o Rango
Empoderamiento	Sostenido por Spreitzer (1995) en donde menciona que el empoderamiento permite “capacitar a los colaboradores, no solo es delegar funciones también es importante crear las condiciones que permita motivar al colaborador para que pueda realizar sus tareas a través de un sentido de eficacia personal” (p.1443)	En relación a la definición operacional la variable en estudio se medirá mediante las dimensiones formuladas por el autor, las cuales son: Empoderamiento de significado, empoderamiento de competencia, empoderamiento de autodeterminación y empoderamiento de impacto.	Empoderamiento de Significado	Reciprocidad con la Empresa	1	Ordinal Likert	Bajo Regular Alto Muy Alto
				Conducta	2		
				Requerimiento del trabajo	3		
			Empoderamiento de Competencia	Confianza del trabajador	4		
				Habilidades que posee	5		
				Desempeño laboral	6		
			Empoderamiento de Autodeterminación	Control de sentimiento	7		
				Comunicación	8		
			Empoderamiento de Impacto	Influencia en el trabajo	9		
				Importancia de los resultados	10		

Anexo 03: Matriz de Validaciones

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: El compromiso organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa servicios call center del Perú, lima 2019.							
Apellidos y nombres del investigador: GARCIA PUTPAÑA, NICEFRA							
Apellidos y nombres del experto: LOPEZ LANDAURO, RAFAEL							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Misión	Me identifico y conozco la misión de mi empresa.	LIKER Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo (3) Desacuerdo (2) Totalmente en Desacuerdo (1)			
		Visión	Me identifico y conozco la visión de mi empresa.				
		Valores	Soy una persona que respeta los valores planteados por la empresa.				
	Compromiso Continuo	Remuneración	El sueldo que recibo es el adecuado para el trabajo que realizo.				
		Costo Oportunidad	Estoy en el puesto de trabajo donde me desenvuelvo bien y me siento cómodo (a).				
		Estatus	Mi puesto de trabajo me permite tener un buen estatus.				
	Compromiso Normativo	Pasión por el trabajo	Me es satisfactorio trabajar dando todo de mí.				
		Identificación	Cumplo con las normas que la empresa tiene.				
		Lealtad	Me siento comprometido y leal para con la empresa.				
Firma del experto			Fecha 11 / 07 / 2019				

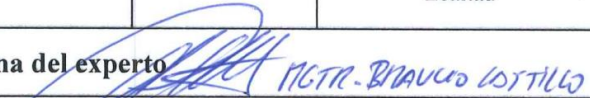
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: El compromiso organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa servicios call center del Perú, lima 2019.							
Apellidos y nombres del investigador: GARCIA PUTPAÑA, NICEFRA							
Apellidos y nombres del experto: LOPEZ LANDAURO, RAFAEL							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Empoderamiento	Empoderamiento de Significado	Reciprocidad con la empresa	Trabajo de la mejor manera para contribuir con los objetivos de la empresa.	LIKER Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo / Ni desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)			
		Conducta	Resuelvo los problemas e inconvenientes que pueda tener en mi trabajo con facilidad.				
		Requerimiento del trabajo	Cumpro con las expectativas de la empresa en mi puesto de trabajo.				
	Empoderamiento de Competencia	Confianza del trabajador	Tengo confianza de lo que hago al momento de realizar mi trabajo.				
		Habilidades que posee	Empleo mis habilidades de manera factible cuando realizo mis labores				
		Desempeño laboral	Mi desempeño laboral va mejorando día a día.				
	Empoderamiento de Autodeterminación	Control de sentimiento	Manejo mis emociones ante algún inconveniente o problema que pueda tener al momento de estar laborando				
		Comunicación	Tengo una comunicación eficaz con mis compañeros de trabajo.				
	Empoderamiento de Impacto	Influencia en el trabajo	Al momento de trabajar, es importante que mis superiores me estén ayudando siempre.				
		Importancia de los resultados	Me enfoco en mis labores para tener buenos resultados.				
Firma del experto			Fecha <u>11 / 07 / 2019</u>				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: El compromiso organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa servicios call center del Perú, lima 2019.

Apellidos y nombres del investigador: GARCIA PUTPAÑA, NICEFRA

Apellidos y nombres del experto: CASTILLO CANALES, BRAULIO

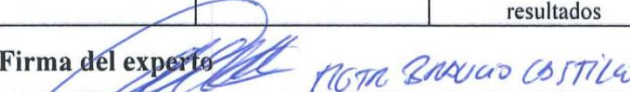
ASPECTO POR EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Misión	Me identifico y conozco la misión de mi empresa.	LIKER Totalmente de acuerdo (5)	✓		
		Visión	Me identifico y conozco la visión de mi empresa.		✓		
		Valores	Soy una persona que respeta los valores planteados por la empresa.		✓		
	Compromiso Continuo	Remuneración	El sueldo que recibo es el adecuado para el trabajo que realizo.	De acuerdo (4)	✓		
		Costo Oportunidad	Estoy en el puesto de trabajo donde me desenvuelvo bien y me siento cómodo (a).	Ni De acuerdo Ni en Desacuerdo (3)	✓		
		Estatus	Mi puesto de trabajo me permite tener un buen estatus.	Desacuerdo (2)	✓		
	Compromiso Normativo	Pasión por el trabajo	Me es satisfactorio trabajar dando todo de mí.	Totalmente en Desacuerdo (1)	✓		
		Identificación	Cumplo con las normas que la empresa tiene.		✓		
		Lealtad	Me siento comprometido y leal para con la empresa.		✓		
Firma del experto 			Fecha 12 de 119				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: El compromiso organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa servicios call center del Perú, lima 2019.

Apellidos y nombres del investigador: GARCIA PUTPAÑA, NICEFRA

Apellidos y nombres del experto: CASTILLO CANALES, BRAULIO

ASPECTO POR EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Empoderamiento	Empoderamiento de Significado	Reciprocidad con la empresa	Trabajo de la mejor manera para contribuir con los objetivos de la empresa.	LIKER Totalmente en desacuerdo (1)	✓			
		Conducta	Resuelvo los problemas e inconvenientes que pueda tener en mi trabajo con facilidad.		✓			
		Requerimiento del trabajo	Cumplo con las expectativas de la empresa en mi puesto de trabajo.		✓			
	Empoderamiento de Competencia	Confianza del trabajador	Tengo confianza de lo que hago al momento de realizar mi trabajo.		En desacuerdo (2)	✓		
		Habilidades que posee	Empleo mis habilidades de manera factible cuando realizo mis labores		Ni de acuerdo / Ni desacuerdo (3)	✓		
		Desempeño laboral	Mi desempeño laboral va mejorando día a día.	✓				
	Empoderamiento de Autodeterminación	Control de sentimiento	Manejo mis emociones ante algún inconveniente o problema que pueda tener al momento de estar laborando	De acuerdo (4)	✓			
		Comunicación	Tengo una comunicación eficaz con mis compañeros de trabajo.	Totalmente de acuerdo (5)	✓			
	Empoderamiento de Impacto	Influencia en el trabajo	Al momento de trabajar, es importante que mis superiores me estén ayudando siempre.		✓			
		Importancia de los resultados	Me enfoco en mis labores para tener buenos resultados.		✓			
Firma del experto 			Fecha <u>12</u> <u>PT</u> <u>19</u>					

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la investigación: El compromiso Organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2019

Apellidos y nombres del investigador: GARCIA PUTPAÑA, NICEFRA

Apellidos y nombres del experto : MORI PAREDES, MANUEL ALBERTO


ASPECTO POR EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	CUMPL E	NO CUMPLE	OBSERVACION ES / SUGERENCIAS
Empoderamiento	Empoderamiento de significado	Reciprocidad con la empresa	Trabajo de la mejor manera para contribuir con los objetivos de la empresa.	LIKER Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (2) Totalmente de acuerdo (1)			
		Conducta	Resuelvo los problemas e inconvenientes que pueda tener en mi trabajo con facilidad.				
		Requerimiento del trabajo	Cumplo con las expectativas de la empresa en mi puesto de trabajo.				
	Empoderamiento de competencia	Confianza del trabajador	Tengo confianza de lo que hago al momento de realizar mi trabajo.				
		Habilidades que posee	Empleo mis habilidades de manera factible cuando realizo mis labores				
		Desempeño laboral	Mi desempeño laboral va mejorando día a día.				
	Empoderamiento de impacto	Control de sentimiento	Manejo mis emociones ante algún inconveniente o problema que pueda tener al momento de estar laborando				
		Comunicación	Tengo una comunicación eficaz con mis compañeros de trabajo.				
	Empoderamiento de autodeterminación	Influencia en el trabajo	Al momento de trabajar, es importante que mis superiores me estén ayudando siempre				
		Importancia de los resultados	Me enfoco en mis labores para tener buenos resultados.				
Firma del experto				Fecha 09/12/2019			

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la investigación: El compromiso Organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa Servicios Call Center del Perú, Lima 2019

Apellidos y nombres del investigador: GARCIA PUTPAÑA, NICEFRA

Apellidos y nombres del experto : MORI PAREDES, MANUEL ALBERTO

ASPECTO POR EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Misión	Me identifico y conozco la misión de mi empresa	LIKER Totalmente de acuerdo (5)			
		Visión	Me identifico y conozco la visión de mi empresa.				
		Valores	Soy una persona que respeta los valores planteados por la empresa.				
	Compromiso Continuo	Remuneración	El sueldo que recibo es el adecuado para el trabajo que realizo.	De acuerdo (4) Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (2)			
		Costo Oportunidad	Estoy en el puesto de trabajo donde me desenvuelvo bien y me siento cómodo (a).				
		Estatus	Mi puesto de trabajo me permite tener un buen estatus.				
	Compromiso Normativo	Pasión por el trabajo	Me es satisfactorio trabajar dando todo de mí.	Totalmente de acuerdo (1)			
		Identificación	Cumplo con las normas que la empresa tiene.				
		Lealtad	Me siento comprometido y leal para con la empresa.				
	Firma del experto			Fecha 09/12/2019			

Anexo 04: Instrumento de Recolección de Datos



DATOS ESPECÍFICOS	
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

CUESTIONARIO – COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimado(a) colaborador(a):

El siguiente instrumento tiene como objetivo conocer las “El compromiso organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa servicios call center del Perú, lima 2019”. Para lo cual se solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole de antemano su colaboración.

INSTRUCCIONES:

- Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta.
- Por favor se hace referencia solo una opción en cada pregunta.

VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo/ Ni desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
DIMENSIÓN: COMPROMISO AFECTIVO					
1. Me identifico y conozco la misión de mi empresa					
2. Me identifico y conozco la visión de mi empresa.					
3. Soy una persona que respeta los valores planteados por la empresa.					
DIMENSIÓN: COMPROMISO CONTINUO					
4. El sueldo que recibo es el adecuado para el trabajo que realizo.					
5. Estoy en el puesto de trabajo donde me desenvuelvo bien y me siento cómodo (a).					
6. Mi puesto de trabajo me permite tener un buen estatus.					
DIMENSIÓN: COMPROMISO NORMATIVO					
7. Me es satisfactorio trabajar dando todo de mí.					
8. Cumpro con las normas que la empresa tiene.					
9. Me siento comprometido y leal para con la empresa.					

Autor: Noymy Naupay Huanca

Adaptado: Nicefra Garcia Putpaña

DATOS ESPECÍFICOS	
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

CUESTIONARIO EMPODERAMIENTO

Estimado(a) colaborador(a):

El siguiente instrumento tiene como objetivo conocer las “El compromiso organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa servicios call center del Perú, lima 2019”. Para lo cual se solicita responder todos los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole de antemano su colaboración.

INSTRUCCIONES:

- Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta.
- Por favor se hace referencia solo una opción en cada pregunta.

VARIABLE: EMPODERAMIENTO	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo/ Ni desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
DIMENSIÓN: EMPODERAMIENTO DE SIGNIFICADO					
1. Trabajo de la mejor manera para contribuir con los objetivos de la empresa.					
2. Resuelvo los problemas e inconvenientes que pueda tener en mi trabajo con facilidad.					
3. Cumpló con las expectativas de la empresa en mi puesto de trabajo.					
DIMENSIÓN: EMPODERAMIENTO DE COMPETENCIA					
4. Tengo confianza de lo que hago al momento de realizar mi trabajo.					
5. Empleo mis habilidades de manera factible cuando realizo mis labores					
6. Mi desempeño laboral va mejorando día a día.					
DIMENSIÓN: EMPODERAMIENTO DE AUTODETERMINACIÓN					
7. Manejo mis emociones ante algún inconveniente o problema que pueda tener al momento de estar laborando					
8. Tengo una comunicación eficaz con mis compañeros de trabajo.					
DIMENSIÓN: EMPODERAMIENTO DE IMPACTO					
9. Al momento de trabajar, es importante que mis superiores me estén ayudando siempre.					
10. Me enfoco en mis labores para tener buenos resultados.					

Autor: Noymy Naupay Huanca

Adaptado: Nicefra Garcia Putpaña

Anexo 09 - Discusiones Específicas

-En cuanto a la hipótesis específica 1 que señala que Existe relación entre el compromiso afectivo de la organización y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa SCCP Año 2019. Se tuvo como indicativo el resultado de χ^2 de pearson, en donde el χ^2 teórico (9.4877) es menor al χ^2 calculado (15,086) , mostrando de esta manera una dependencia fuerte entre la variables y la dimensión , encontrándose además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p= ,000<0,05$). El hallazgo se confirma con la tesis de Naupay (2018) que tituló “Empoderamiento y compromiso organizacional en la empresa Fortel S.A.C., Lima, 2018”, en la cual se mostró existe una relación significativa entre Empoderamiento y el compromiso afectivo.

-En cuanto a la hipótesis específica 1 que señala que Existe relación entre el compromiso de continuidad de la organización y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa SCCP, Año 2019. Se tuvo como indicativo el resultado de χ^2 de pearson, en donde el χ^2 teórico (9.4877) es menor al χ^2 calculado (109,529) , mostrando de esta manera una dependencia fuerte entre la variables y la dimensión , encontrándose además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p= ,005<0,05$). El hallazgo se confirma con la tesis de Naupay (2018) que tituló “Empoderamiento y compromiso organizacional en la empresa Fortel S.A.C., Lima, 2018”, en la cual se mostró existe una relación significativa entre Empoderamiento y el compromiso de continuidad de la organización.

-En cuanto a la hipótesis específica 1 que señala que Existe relación entre el compromiso normativo de la organización y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa SCCP, Año 2019. Se tuvo como indicativo el resultado de χ^2 de pearson, en donde el χ^2 teórico (9.4877) es menor al χ^2 calculado (14.594) , mostrando de esta manera una dependencia fuerte entre la variables y la dimensión , encontrándose además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p= ,006<0,05$). El hallazgo se confirma con la tesis de Naupay (2018) que tituló “Empoderamiento y compromiso organizacional en la empresa Fortel S.A.C., Lima, 2018”, en la cual se mostró existe una relación significativa entre Empoderamiento y el compromiso normativo.

Anexo 10 - Conclusiones específicas

-Se estableció que, existe una relación de dependencia entre el compromiso Afectivo y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa SCCP, año 2019, dado que los resultados del χ^2 teórico (9.4877) son menores que el χ^2 calculado (15.086) y que además, según los resultados obtenidos ($p=0.005<0.05$) se rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alterna (H_1) concluyendo así que existe una dependencia significativa entre el Compromiso Afectivo y el Empoderamiento de los trabajadores.

-Se determinó que, existe una relación de dependencia entre el compromiso de continuidad organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa SCCP, año 2019, dado que los resultados del χ^2 teórico (9.4877) son menores que el χ^2 calculado (109.529) y que además, según los resultados obtenidos ($p=0.000<0.05$) se rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alterna (H_1) concluyendo así que existe una dependencia significativa entre el Compromiso de continuidad Organizacional y el Empoderamiento de los trabajadores.

-Se determinó que, existe una relación de dependencia entre el compromiso Normativo y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa SCCP, año 2019, dado que los resultados del χ^2 teórico (9.4877) son menores que el χ^2 calculado (14.594) y que además, según los resultados obtenidos ($p=0.006<0.05$) se rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alterna (H_1) concluyendo así que existe una dependencia significativa entre el Compromiso Normativo y el Empoderamiento de los trabajadores.

Anexo 11 - Recomendaciones específicas

-Se recomienda poder implementar pruebas o capacitaciones Online a los colaboradores, en donde se puedan reforzar las pautas sobre misión, visión y valores; y una pequeña evaluación de apoyo.

-Se recomienda realizar evaluaciones periódicas sobre procedimiento y habilidades de cada área, para determinar si los colaboradores cumplen con las competencias requeridas o si es necesario reforzar algunos puntos y de esta manera también poder saber quiénes pueden contar con posibilidades de ascenso salariales o de posiciones.

-Se recomienda poder implementar algunas campañas de trabajo en base a logros de indicadores y objetivos, buscando poder captar la mayor atención y sana competencia entre los colaboradores de la organización.