



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**El empoderamiento y compromiso organizacional de los
colaboradores de una empresa aseguradora de Trujillo, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Rengifo Pérez, Giomaira Geraldine (ORCID: 0000-0002-9830-8390)

ASESORES:

Mg. Soto Abanto, Segundo Eloy (ORCID: 0000-0003-1004-5520)

Mg. Díaz Bringas, Kharla Gabriela (ORCID: 0000-0003-1939-0259)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por permitirme vivir este momento, llenarme de salud y encaminarme hacia el logro de mis objetivos.

A mi hija, padres y hermanos, quienes me apoyaron incondicionalmente en todo aspecto, incentivándome a seguir con mi deseo de superación.

Agradecimiento

Este trabajo fue desarrollado gracias a la colaboración del personal que labora en la empresa aseguradora, quienes apoyaron el desarrollo de los objetivos planteados. A ellos expreso mi agradecimiento, puesto que sin su ayuda no se hubieran obtenido los resultados esperados.

De igual manera, agradezco a los docentes de la Universidad César Vallejo-Trujillo, cuya participación y colaboración fue esencial en el desarrollo del presente trabajo de tesis.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y operacionalización	9
3.3. Población, muestra y muestreo	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	32

Índice de tablas

Tabla 1. Listado de especialistas.....	11
Tabla 2. Confiabilidad de los instrumentos.....	12
Tabla 3. Nivel de empoderamiento de los colaboradores de una empresa aseguradora.....	15
Tabla 4. Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa aseguradora.....	16
Tabla 5. Relación entre las dimensiones del empoderamiento y el compromiso afectivo de los colaboradores de una empresa aseguradora.....	17
Tabla 6. Relación entre las dimensiones del empoderamiento y el compromiso continuo de los colaboradores de una empresa aseguradora.....	18
Tabla 7. Relación entre las dimensiones del empoderamiento y el compromiso normativo de los colaboradores de una empresa aseguradora.....	19
Tabla 8. Relación entre el empoderamiento y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa aseguradora.....	20
Tabla 9. Operacionalización de la variable empoderamiento.....	32
Tabla 10. Operacionalización de la variable compromiso organizacional.....	33
Tabla 11. Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para la variable empoderamiento y sus dimensiones en colaboradores de una empresa aseguradora.....	38
Tabla 12. Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para la variable compromiso organizacional y sus dimensiones en colaboradores de una empresa aseguradora.....	39

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el empoderamiento y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa aseguradora. Para lo cual se desarrolló un estudio aplicado, con diseño no experimental, correlacional y transversal, ejecutado en una población censal conformada por 56 colaboradores que trabajan en el área de Seguros Generales, de una empresa aseguradora en Trujillo. Asimismo, la técnica aplicada fue la encuesta, de la cual se derivó el Cuestionario sobre Empoderamiento y el Cuestionario de Compromiso Organizacional. Los principales hallazgos mostraron que el nivel de empoderamiento predominante es el alto, mientras que existe nivel predominante del compromiso organizacional medio, con una tendencia a incrementarse. Finalmente, se concluyó una correlación directa entre el empoderamiento y el compromiso organizacional, indicando que niveles altos en la delegación de funciones a los colaboradores para desempeñar sus labores, implicándolos en la toma de decisiones institucionales, se verán reflejados en niveles altos de compromiso organizacional, promoviendo la vinculación del colaborador con la empresa.

Palabras clave: Trabajador, Organización, Seguro, Capacidad, Toma de decisiones

Abstract

This study had the objective of determining the relationship between empowerment and organizational commitment of the employees of an insurance company. For this purpose, an applied study was developed, with a non-experimental, correlational and transversal design, executed in a census population conformed by 56 collaborators who work in the General Insurance area, of an insurance company in Trujillo. Likewise, the applied technique was the survey, from which the Questionnaire on Empowerment and the Questionnaire on Organizational Commitment were derived. The main findings showed that the predominant level of empowerment is high, while there is a predominant level of medium organizational commitment, with a tendency to increase. Finally, it was concluded that there is a direct correlation between empowerment and organizational commitment, indicating that high levels of delegation of functions to collaborators to carry out their tasks, involving them in institutional decision making, will be reflected in high levels of organizational commitment, promoting the link between the collaborator and the company.

Keywords: Worker, Organization, Insurance, Capacity, Decision-making

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas u organizaciones de todo el mundo se están centrando en el empoderamiento, porque los pocos estudios realizados afirman que esta variable tiene un impacto positivo en los colaboradores, ya que permiten elevar el nivel de compromiso (Patiño, et al, 2020). De esta manera, se ha demostrado que el compromiso es un factor importante, porque permite que los colaboradores se sientan con una mejor disposición para el desarrollo de sus tareas (El-Din, 2020).

Asimismo, la importancia del empoderamiento radica en que se utiliza como un método de gestión, ya que el personal de la empresa tiene capacidades de liderazgo, lo que permite poder desarrollarse íntegramente, haciendo rentable su aportación a la empresa (Navas & Moncayo, 2019). Sumado a ello, afecta de manera directa en el compromiso organizacional, porque desarrolla la habilidad para fomentar la autosuficiencia de los colaboradores (Muñoz, 2020).

A nivel mundial, las empresas aseguradoras son fundamentales en el crecimiento de la economía, dado que su rol es crucial al momento de proteger una inversión a cambio de una prima dando mayor seguridad a los clientes (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2019). Además, Latinoamérica, los gerentes de empresas dan prioridad a fortalecer el compromiso organizacional, ya que incide en un mejor ambiente laboral (Salisu & Bakar, 2019).

En el Perú, en el rubro financiero, los colaboradores con niveles bajos o nulos de empoderamiento, poseen un compromiso deficiente con su organización, por tanto, mientras carezcan de empoderamiento, será difícil su identificación y pertenencia con la empresa, debido a falencias en la fidelización y lealtad, trayendo como efectos a la institución, gastos en inducción y otros (Huayta & Luque, 2019).

Además, en la empresa aseguradora, cuya sede estudiada es Trujillo, se ha observado que el tipo de trabajo se da en función del cumplimiento de metas, ejecutadas bajo presión. Los trabajadores, para su desarrollo profesional tienen que concretar ventas, lo cual demanda tiempo y esfuerzo. Asimismo, el colaborador puede ser líder de grupo previa evaluación, sin embargo, muchos de ellos

renuncian porque no logran comprometerse con la dinámica de trabajo o porque surgen algunos conflictos entre los miembros de cada equipo, esto puede ser consecuencia de escasa confianza y seguridad en sus relaciones interpersonales.

Actualmente, las causas de esta problemática en las empresas de seguros están relacionadas a sus operaciones, debido a que realizan sus funciones y procesos de manera poco innovadora, un clima y cultura laboral deficientes, la sobrecarga laboral y el trabajo bajo presión, así como los mecanismos escasos de motivación para que el colaborador tenga mayor sentido de pertenencia y de identidad hacia la empresa (Obando et al., 2020).

Así también, entre las posibles consecuencias de mantener este problema, se encuentra un deficiente compromiso, además de insatisfacción laboral, lo cual conlleva a un índice regular de rotación del personal, lo cual puede deberse a que el colaborador que ingresa a la empresa no se siente comprometido con las labores que realiza (Obando, et al., 2020).

Por tanto, el empoderamiento es una cualidad relevante en los empleados, ya que permite que éstos se sientan más comprometidos con la compañía, a tener en cuenta sus puntos de vista y que los gerentes confíen en lo que enseñan y en su destreza para resolver cosas, y, por lo tanto, a fomentar su afecto con la empresa, logrando que el compromiso del colaborador se refleje en sus acciones (Obando, et al. 2020).

En tal sentido, se formuló como problema general de investigación: ¿cuál es la relación entre empoderamiento y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa aseguradora, Trujillo, 2020?, de forma específica: ¿cuál es el nivel de empoderamiento de los colaboradores de una empresa aseguradora? ¿cuál es el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa aseguradora? ¿cuál es la relación entre las dimensiones del empoderamiento y las dimensiones del compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa aseguradora?

Así también, la presente investigación se justifica según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) por su *Conveniencia*, porque permite demostrar que un

buen equilibrio de empoderamiento afecta el compromiso organizacional; *implicancias prácticas*, porque se pueden generar propuestas de solución para beneficio de la empresa; *relevancia social*, debido a que los principales beneficiados serán los administrativos y colaboradores. *Valor teórico*, permite profundizar el conocimiento de las variables y su relación. *Utilidad metodológica*: ya que los instrumentos y hallazgos del estudio, son de interés para trabajos futuros.

El objetivo general de estudio fue: determinar la relación entre el empoderamiento y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa aseguradora. Asimismo, los objetivos de específicos son: Identificar el nivel de empoderamiento de los colaboradores; identificar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores; establecer la relación entre las dimensiones del empoderamiento y las dimensiones del compromiso organizacional.

Como hipótesis de investigación, se consideró: la relación que existe entre el empoderamiento y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa aseguradora de Trujillo en el 2020 es directa y significativa.

II. MARCO TEÓRICO

Para obtener estudios que puedan considerarse como antecedentes que muestren datos científicos sobre la investigación que otros autores han realizado con respecto a las variables, se tiene:

A nivel internacional Obando et al. (2020) en Ecuador, señalaron en su estudio, con el objetivo de establecer la correlación entre el empoderamiento y el compromiso organizacional en empresas de seguros. La investigación que se aplicó fue descriptiva, correlacional aplicada a 301 colaboradores. Como resultado se obtuvo que existe relación de las variables, es decir, concluyó que existe relación entre el empoderamiento y el compromiso organizacional.

Kokila (2016) desarrolló su investigación en la India y se enfocó en determinar el nivel de impacto del empoderamiento de los trabajadores en su satisfacción laboral en el sector bancario. La muestra estuvo compuesta por un total de 513 trabajadores del sector bancario. Halló una relación entre las variables de investigación, y el nivel de empoderamiento fue moderado (48.5%), concluyendo que el empoderamiento influye en la satisfacción.

Cáliz et al. (2016) presentaron su artículo científico en México, cuyo propósito fue verificar si el éxito empresarial se explica a partir del empowerment en las organizaciones. De acuerdo a los hallazgos encontró que el empowerment es una herramienta administrativa que motiva y ocasiona el éxito de empresas, debido a que tiene un efecto positivo en el compromiso de colaboradores.

Blanco y Moros (2020) en su artículo desarrollado en Cuba, tuvieron como propósito profundizar una revisión sistemática acerca del empoderamiento empresarial como un factor relevante para el bienestar en las empresas cubanas. Como resultado hallaron que el empoderamiento es indispensable en la organización, cuya conclusión fue que este factor, posibilita la trascendencia del bienestar laboral, reflejado en un buen desempeño y compromiso del trabajador.

Jáimez (2018) en su estudio tuvo como propósito analizar el papel del empoderamiento en el contexto de organizaciones saludables, mediante una revisión sistemática. Encontró que el empoderamiento es un mediador que facilita el desarrollo del engagement y el compromiso organizacional, debido a que éste se siente competente y realizado en la empresa. Se concluyó que las prácticas de

empoderamiento, se traducen en altos niveles de compromiso afectivo.

Scales (2018) en su estudio desarrollado en Estados Unidos, tuvo como objetivo la identificación de los efectos del compromiso, la pasión armoniosa y la rotación intencional de colaboradores del rubro de servicios. El autor concluyó que el compromiso y la pasión armoniosa, tienen efectos en la rotación del personal. Además, el personal se siente infravalorado, requiere apoyo y respeto por parte del líder de equipo, con el fin de que incrementen su compromiso organizacional.

A nivel nacional, Flores y Gómez (2018), buscaron relacionar el apoyo laboral y el compromiso en una empresa de telecomunicaciones en Lima, en tal sentido, se evaluó a trabajadores de call center mediante un diseño correlacional. Como resultado si hubo relación entre las variables, concluyendo que en tanto el colaborador tenga una percepción positiva sobre el interés que muestra la empresa en él para considerarlo en la toma de decisiones, éste se sentirá más comprometido.

En el estudio se ha creído conveniente realizar la fundamentación teórica donde se expone el marco teórico para cada una de las variables de estudio.

En primera instancia, el empoderamiento puede traducirse literalmente como otorgar poder. Es una herramienta de gestión que se refiere al poder y la autoridad que da un gerente a las personas y equipos, que dirige dentro de los modelos independientes e interconectados de la empresa (Guzmán et al., 2015).

Por tanto, se refiere al proceso por el cual se fortalece la potencia de los individuos para promover cambios positivos en las circunstancias que viven; esto afecta el desarrollo de la confianza en la capacidad y actividad del individuo (Gutiérrez, 2015).

De acuerdo a Tariq et al. (2016), una teoría pertinente es la de Spreitzer (1995), la cual está enfocada la concepción psicológica del empoderamiento, postura que ha sido asumida para la presente investigación. Además, la visión teórica que se está realizando en este estudio es complementada por Lind, et al. (2020), quienes señalan que está directamente relacionada con la dinámica laboral, la cual es pertinente para tomar una decisión basada en las habilidades personales del trabajador.

De acuerdo a lo manifestado, se categorizan como dimensiones del empoderamiento a las siguientes: *significado*, es el valor del propósito, juzgado en

relación con los estándares ideales o individuales; *competencia*, es el reconocimiento personal sobre la habilidad para realizar acciones con dominio; *autodeterminación*, definida como independencia en conductas o procesos iniciales y en curso al interior de la empresa; *Impacto*, es el grado de política, administración o desempeño operativo de los impactos individuales en el trabajo (Chiang et al, 2014); finalmente *confianza o seguridad*, es una condición que soporta todos los demás problemas y se fortalece en el sentido de fidelidad que proporciona algo (Whetten & Cameron, 2015).

Otros autores complementarios aducen que empoderamiento significa potenciación, basado en la capacitación para confiar el poder y la potestad a los empleados y transmitir el sentido del trabajo propio. Además, es un instrumento utilizado en la calidad general y en la reestructuración, que proporciona factores en el fortalecimiento de procedimientos institucionales para su desarrollo adecuado (Quintanilla, 2018; Muduli & Pandya, 2018; Wernsing, 2018).

Cabe destacar que el concepto de empoderamiento está surgiendo en los últimos años, ya que se refiere a la comprensión de la gestión y las capacidades como individuos relacionados con los contextos de empleo (Banda & Morales, 2015). Específicamente, el empoderamiento se considera un sistema en el que los individuos, las asociaciones y las comunidades obtienen el dominio y control sobre su propio destino (George, 2018; Quiñones et al., 2013).

Por otro lado, se conceptualizan los principios de empoderamiento: dar autoridad y responsabilidades para las diligencias, establecer patrones de perfección, brindar supervisión pertinente al cometido de trabajadores, reconocimiento oportuno, confiar en el equipo y mejora constante (Newman et al., 2017). Por tanto, está enfocado a tratar a los empleados con respeto, proporcionar metas, formar equipos para tomar decisiones (Cardona & Arango, 2020).

Asimismo, diversos autores señalan que está relacionada con la herramienta de promoción y gestión que contiene varias acciones para lograr un cambio de organización. La delegación, que un representante puede usar para que los empleados de tiempo completo se beneficien del conjunto, esto incluye compartir tareas, responsabilidades y poderes, con un compromiso sistematizado y vinculado (Tarik et al., 2019).

Por otro lado, el fortalecimiento y la activación de la independencia personal

requiere que las personas estén capacitadas en habilidades especiales, de modo que las herramientas de liderazgo que facilitan dicha capacitación, permitirán al empleado asumir nuevas responsabilidades (Newman et al. 2017; Coopamootoo, 2020). Forja el comportamiento o procedimientos iniciales y continuos, que permite mejoras en las políticas o el desempeño del trabajo individual (He et al., 2015).

En segundo lugar, el compromiso organizacional se entiende como un momento psicológico que indica la dependencia entre individuos y organizaciones, que influyen en la disposición de abandonar o continuar en la empresa. Los autores aducen que existen tres maneras de manifestarse la relación entre socios y organizaciones: interna, de contexto y de autenticación, relacionados con el análisis, la implementación y el desarrollo de proyectos para lograr resultados satisfactorios (Meyer & Morin, 2016).

Para la medición del modelo, Meyer y Morin (2016), propusieron un enfoque de tres tipos: afectivo, continuo y normativo: *afectivo*, es la participación del afiliado con la empresa. Aquellos con altos compromisos afectivos se mantienen en esa organización (Nazir, et al, 2018). Los autores señalan que la confirmación de la empresa es el valor de cada empleado, visto cuando un colaborador aparece con orgullo en sus relaciones (Salisu & Bakar, 2019); *de continuidad*, que según Zaabi, et al. (2017) un trabajador en la empresa se considera continuo cuando ha invertido tiempo, trabajo y dedicación en la empresa. Por lo tanto, el empleado considera la relación y la enseñanza en la empresa, lo que reduce la probabilidad de dejar su trabajo; posee una reforzada abnegación particular y una coyuntura condicionada; *normativo*, se manifiesta cuando un empleado considera necesario continuar en la empresa, por la tarea que se le ha encomendado y por la oportunidad que se le ha dado de comprender el significado de laborar en ella. (Koenig, 2017).

Además, según Muñoz (2016), un empleado comprometido conoce la compañía y trabaja con colegas para mejorar el rendimiento. Asimismo, el autor sugiere que el compromiso es una condición, fidelidad, pasión, interés, energía y carácter deseables, tanto en la actitud como en el comportamiento (El-Din, 2020). Por lo tanto, el compromiso organizacional es beneficioso para la compañía, porque permite a los empleados dar lo mejor de sí (Demirtas & Akdogan, 2015).

Asimismo, Michaels (2015) aduce que el estado psicológico puede mostrar un vínculo negativo con los planes para dejar de ser parte de la empresa, pero la

mejora de las disposiciones para incrementar el compromiso, permite que se cumplan los objetivos de la organización.

A modo de conclusión, se utilizó la teoría de Spreitzer (1995) para empoderamiento y para compromiso organizacional, la teoría de Meyer y Morin (2016), dado que resultan ser las más pertinentes, debido a que poseen una amplia aceptación y aprobación por otros investigadores para medir las variables, debido a que posibilitan estimar su nivel en diferentes tipos de poblaciones, considerándose, además, como las más integrativas y precisas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

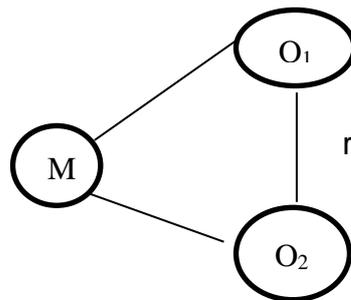
3.1.1. Tipo de investigación.

El tipo de investigación fue aplicada, dado a que se consideró los aportes de investigadores a fin de comprender el comportamiento de las variables de estudio en el desarrollo de la presente investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación.

En cuanto al diseño de investigación fue no experimental - transversal, porque no se aplicó estímulos o experimentos para obtener un comportamiento distinto al natural de las variables y porque solo tomó en cuenta la información en un momento predeterminado. Por otro lado, fue de alcance correlacional, ya que determinó el nivel de relación entre las dos variables en estudio (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

En dónde:



M: Colaboradores de una empresa aseguradora.

O₁: Empoderamiento

O₂: Compromiso organizacional.

r: Relación entre variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Empoderamiento

El empoderamiento es una herramienta de gestión que se refiere al poder y la autoridad que da un gerente a las personas y equipos, que dirige dentro de los

modelos independientes e interconectados de la empresa (Guzmán et al., 2015).

A la luz de la teoría, se puede aducir que el empoderamiento es un factor pertinente para garantizar una mejor interrelación laboral, permitiendo que a su vez se explote el potencial de cada colaborador, delegándole la toma de decisiones en tareas específicas, para motivar su desempeño.

Variable 2: Compromiso organizacional

Según Meyer y Morin (2016), se entiende al estado psicológico que indica la relación entre individuos y organizaciones, que intervienen en la disposición de permanecer o abandonar la empresa. Por tanto, se aduce que el compromiso organizacional está referido a la percepción individual acerca de la relación o vínculo que posee con la empresa, permitiendo hacer una evaluación sobre permanecer en ella o no.

3.3. Población, muestra y muestreo

Se trata de una población finita. Está conformada por 56 colaboradores que trabajan en el área de Seguros Generales, de una empresa aseguradora en Trujillo.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: Colaboradores dispuestos a participar voluntariamente del estudio, además de estar inscritos en planilla y que tengan un tiempo mínimo de tres meses.

Criterios de exclusión: Colaboradores que a la fecha se encuentren con algún tipo de licencia laboral en una empresa aseguradora y no pertenezcan a las sucursales de Trujillo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica utilizada en esta investigación es la encuesta.

3.4.2. Instrumentos

El instrumento es el cuestionario.

Instrumento 1:

Cuestionario sobre empoderamiento.

El instrumento fue adaptado de Quispe (2018) y está conformado por 18 ítems. Su aplicación puede ser individual o colectiva, con un tiempo de aplicación promedio de 20 minutos, con opciones de respuesta que varían entre *muy en desacuerdo* (1) hasta *muy de acuerdo* (5) (Ver Anexo 2).

Instrumento 2:

Cuestionario de compromiso organizacional.

De los autores Meyer y Allen (1997). El cuestionario consta de 18 preguntas. Su aplicación puede ser individual o colectiva, con un tiempo de aplicación promedio de 20 minutos, con opciones de respuesta que varían entre *muy en desacuerdo* (1) hasta *muy de acuerdo* (5) (Ver Anexo 2).

Validez:

Tabla 1

Listado de especialistas

Experto	Especialidad
Ing. Luis Tejada Chávez.	Ingeniería de Sistemas
Mg. Juan Carlos Armas Chang.	Administración
Mg. Josualdo Villar Quiroz.	Ingeniería Civil - Administración
Dra. Verónica Morales Muñoz	Psicología
Mg. Jenny Alva Morales	Estadística

Confiabilidad:

La confiabilidad se determinó mediante el Alfa de Cronbach, a través de la aplicación de una prueba piloto conformada por 20 colaboradores de la empresa aseguradora.

Tabla 2

Confiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	Consistencia
Empoderamiento	0.940	Excelente
Compromiso organizacional	0.853	Buena

Los coeficientes calculados, señalan una consistencia interna excelente y buena del instrumento.

3.5. Procedimientos

Primeramente, se hizo uso del consentimiento Informado (Ver anexo 3) para los gerentes de agencia, garantizándoles la salvedad de sus identidades y de la información que brinden, previa explicación de los propósitos investigativos. Seguidamente se aplicaron los instrumentos a la muestra de estudio, a lo largo de 1 semana para su aplicación. Finalmente se corroboró que los instrumentos hayan sido respondidos de manera precisa y oportuna, lo cual garantizó un adecuado tratamiento de los datos. Asimismo, los instrumentos fueron aplicados mediante Google Forms de manera virtual.

3.6. Método de análisis de datos

Para obtener los resultados se utilizó a la estadística descriptiva, en primer lugar, utilizando una hoja de cálculo de Excel, la misma que fue exportada al software estadístico IBM SPSS v. 26 para realizar el procesamiento descriptivo e inferencial. De la estadística descriptiva se utilizaron frecuencias absolutas, así como medidas porcentuales, para identificar el nivel de las variables y sus

dimensiones. Asimismo, para la parte inferencial se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov con las que se identificó la distribución de los datos. Por encontrarse una distribución no normal, se utilizó Rho de Spearman para la correlación de las variables y sus dimensiones.

3.7. Aspectos éticos

Se siguieron los criterios de aspectos éticos como respetar los derechos de autor utilizando de manera oportuna las normas APA para la cita de información; evitar manipular los resultados para presentar una investigación con información real y verídica, uso del consentimiento informado para los gerentes de agencia de empresa aseguradora y se utilizó el software antiplagio Turnitin para verificar la originalidad de la información.

IV. RESULTADOS

A efectos de procesar los datos recopilados, se utilizó el software estadístico SPSS v. 26, en donde se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov ($n > 50$), a través de la cual se halló una distribución no normal de los datos, motivo por el cual, se decidió aplicar el coeficiente Rho de Spearman, para las correlaciones entre las variables y sus dimensiones, tal y como a continuación se presenta:

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de empoderamiento de los colaboradores de una empresa aseguradora.

Tabla 3

Nivel de empoderamiento de los colaboradores de una empresa aseguradora.

Variable y sus dimensiones	Nivel	ni	%
Empoderamiento	Medio	2	4
	Alto	54	96
	Total	56	100
Significado	Medio	1	2
	Alto	55	98
	Total	56	100
Competencia	Alto	56	100
	Total	56	100
Autodeterminación	Medio	9	16
	Alto	47	84
	Total	56	100
Impacto	Medio	9	16
	Alto	47	84
	Total	56	100
Seguridad	Bajo	1	2
	Medio	22	39
	Alto	33	59
	Total	56	100

Nota: ni número de colaboradores.

Interpretación

En la tabla 3 se observa que el nivel de empoderamiento predominante es el alto, tal y como manifiestan el 96% de evaluados, seguido del nivel medio (4%); asimismo, sus dimensiones mostraron un nivel alto.

Objetivo específico 2: identificar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa aseguradora.

Tabla 4

Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa aseguradora.

Variable y sus dimensiones	Nivel	ni	%
Compromiso organizacional	Bajo	1	2
	Medio	30	54
	Alto	25	44
	Total	56	100
Compromiso afectivo	Bajo	1	2
	Medio	21	37
	Alto	34	61
	Total	56	100
Compromiso continuo	Bajo	6	11
	Medio	37	66
	Alto	13	23
	Total	56	100
Compromiso normativo	Bajo	4	7
	Medio	27	48
	Alto	25	45
	Total	56	100

Nota: ni número de colaboradores.

Interpretación

En la tabla 4, se aprecia que el nivel predominante del compromiso organizacional es el medio, de acuerdo al 54% de evaluados, con una tendencia a incrementarse, tal y como señalan el 44%. Asimismo, en el compromiso afectivo predomina el nivel alto (61%), mientras que, en el compromiso continuo (66%) y normativo (48%), predomina el nivel medio con una tendencia a incrementarse.

Objetivo específico 3: Establecer la relación entre las dimensiones del empoderamiento y las dimensiones del compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa aseguradora.

Tabla 5

Relación entre las dimensiones del empoderamiento y el compromiso afectivo de los colaboradores de una empresa aseguradora.

Dimensiones de empoderamiento	Coeficiente	Compromiso afectivo
Significado	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	,641**
	Sig. (bilateral)	.000
Competencia	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	,525**
	Sig. (bilateral)	.000
Autodeterminación	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	,759**
	Sig. (bilateral)	.000
Impacto	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	,683**
	Sig. (bilateral)	.000
Seguridad	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	,689**
	Sig. (bilateral)	.000

Nota: Sig.: significancia. Datos recopilados de 56 colaboradores de una aseguradora.

Interpretación

En la tabla 5 se observa que la correlación entre las dimensiones del empoderamiento y el compromiso afectivo es directa y altamente significativa ($p < 0.01$), de grado moderado, a excepción de la dimensión autodeterminación, en donde se observa un grado fuerte en la correlación ($Rho = 0.759$).

Tabla 6

Relación entre las dimensiones del empoderamiento y el compromiso continuo de los colaboradores de una empresa aseguradora.

Dimensiones de empoderamiento	Coeficiente	Compromiso continuo
Significado	Coeficiente de correlación	,239*
	Rho de Spearman	
	Sig. (bilateral)	
Competencia	Coeficiente de correlación	.064
	Rho de Spearman	
	Sig. (bilateral)	
Autodeterminación	Coeficiente de correlación	,241*
	Rho de Spearman	
	Sig. (bilateral)	
Impacto	Coeficiente de correlación	,320**
	Rho de Spearman	
	Sig. (bilateral)	
Seguridad	Coeficiente de correlación	,485**
	Rho de Spearman	
	Sig. (bilateral)	

Nota: Sig.: significancia. Datos recopilados de 56 colaboradores de una aseguradora.

Interpretación

En la tabla 6 se observa una correlación directa y significativa ($p < 0.05$), de grado bajo, entre las dimensiones del empoderamiento y el compromiso continuo, a excepción de la dimensión seguridad, que presenta una correlación altamente significativa ($p < 0.01$), de grado moderado ($\rho = 0.485$). Sin embargo, la dimensión competencia, no se encuentra relacionada con el compromiso continuo ($p > 0.05$).

Tabla 7

Relación entre las dimensiones del empoderamiento y el compromiso normativo de los colaboradores de una empresa aseguradora.

Dimensiones de empoderamiento	Coeficiente	Compromiso normativo
Significado	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	,381**
	Sig. (bilateral)	.002
Competencia	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	,271*
	Sig. (bilateral)	.022
Autodeterminación	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	,508**
	Sig. (bilateral)	.000
Impacto	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	,542**
	Sig. (bilateral)	.000
Seguridad	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	,573**
	Sig. (bilateral)	.000

Nota: Sig.: significancia. Datos recopilados de 56 colaboradores de una aseguradora.

Interpretación

En la tabla 7 se observa una correlación directa y altamente significativa ($p < 0.01$), de grado moderado y bajo entre las dimensiones autodeterminación, impacto, seguridad y significado con el compromiso normativo, mientras que se evidencia una correlación directa y significativa ($p < 0.05$) entre la competencia y el compromiso normativo, con un grado bajo ($Rho = 0.271$).

Objetivo general: determinar la relación entre el empoderamiento y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa aseguradora.

Tabla 8.

Relación entre el empoderamiento y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa aseguradora.

Variable	Coefficiente	Compromiso organizacional
Empoderamiento	Coefficiente de correlación	,715**
	Rho de Spearman	
	Sig. (bilateral)	.000

Nota: Sig.: significancia. Datos recopilados de 56 colaboradores de una aseguradora.

Interpretación

En la tabla 8 se observa una correlación directa y altamente significativa ($p < 0.01$), de grado fuerte (Rho= 0.715) entre el empoderamiento y el compromiso organizacional.

V. DISCUSIÓN

Se planteó como primer objetivo específico identificar el nivel de empoderamiento de los colaboradores. El empoderamiento se refiere al proceso por el cual se fortalece la potencia de los individuos para promover cambios positivos en las circunstancias que viven; esto afecta el desarrollo de la confianza en la capacidad y actividad del individuo (Gutiérrez, 2015). En el presente estudio, se identificó que el nivel de empoderamiento predominante es el alto, tal y como manifiestan el 96% de evaluados, estos resultados, pese a la problemática inicialmente observada, hacen suponer que hubo discrepancias con los hallazgos, debido a que el tipo de trabajo que actualmente se desarrolla es remoto, debido a la coyuntura sanitaria por la COVID-19, esta característica posibilita que los colaboradores estén más empoderados, debido a que tienen dominio del contexto en el cual desarrollan sus tareas y se enfrenten a menor presión por parte de los supervisores, lo cual posibilita una mejor proactividad y regulación de los tiempos para cumplir con sus actividades, lo cual constituye cambios positivos en el contexto de trabajo. Además, el paradigma de investigación post positivista, aduce que dado que las características contextuales de una población son cambiantes, el investigador no puede controlar las percepciones de los participantes y las circunstancias bajo las que se presentan (Ricoy, 2006), esta premisa también podría explicar el nivel alto de empoderamiento, debido a que probablemente los evaluados hayan percibido que la aplicación del instrumento, correspondía a alguna forma de evaluación de desempeño, incidiendo en sus respuestas. El estudio desarrollado por Kokila (2016) coincide con los hallazgos, debido a que el nivel de empoderamiento que encontró, se encuentra en desarrollo. Asimismo, se corroboran con los de Blanco y Moros (2020) quienes concluyeron que el empoderamiento posibilita la trascendencia del bienestar laboral, así también Flores y Gómez (2018) señalaron que cuando el colaborador tenga una percepción positiva sobre el interés que muestra la empresa en él para considerarlo en la toma de decisiones, se sentirá más empoderado para desarrollar sus actividades laborales. Dados estos hallazgos, se puede inferir que niveles altos de empoderamiento, sugieren que la gestión en las organizaciones, se ocupan por comprender las capacidades de los individuos y potencializarlas, para el provecho de los objetivos institucionales, los

cuales a su vez constituyen un factor de importancia para tomar decisiones más oportunas que fortalezcan el desarrollo de actividades.

En segunda instancia, el siguiente objetivo específico planteado fue identificar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores. El compromiso organizacional se entiende como un momento psicológico que indica la dependencia entre individuos y organizaciones, que influyen en la disposición de abandonar o continuar en la empresa (Meyer & Morin, 2016). Los hallazgos evidencian que el nivel predominante del compromiso organizacional es el medio (54%), con una tendencia a incrementarse, es decir, existe un desarrollo creciente en el compromiso de los colaboradores, el cual se halla relacionado con la capacidad de cada colaborador para sentirse vinculado con la empresa, posibilitando que tomen la decisión de permanecer en ella. Asimismo, en el compromiso afectivo predomina el nivel alto, indicando que existe un vínculo emocional con la misión, visión y objetivos organizacionales mientras que, en el compromiso continuo y normativo, predomina el nivel medio con una tendencia a incrementarse, denotando que los colaboradores están comprometiéndose con las políticas institucionales de la organización, al punto de que desean permanecer laborando en la misma. Estos hallazgos guardan relación con los de Scales (2018) quien señaló que el personal requiere apoyo y respeto por parte del líder de equipo, con el fin de que incrementen su compromiso organizacional. Asimismo, Flores y Gómez (2018) encontraron que en tanto el colaborador tenga una percepción positiva sobre el interés que muestra la empresa en él para considerarlo en la toma de decisiones, éste se sentirá más comprometido. Dadas las similitudes con los otros investigadores, se aduce que las organizaciones del rubro financiero y aseguradora se encuentran preocupadas por fomentar políticas de trabajo que permitan que sus colaboradores se sientan comprometidos.

Asimismo, el tercer objetivo específico fue establecer la relación entre las dimensiones del empoderamiento y las dimensiones del compromiso organizacional. Conforme a la teoría y caracterización de Spreitzer, el significado, es el valor del propósito, juzgado en relación con los estándares ideales; la competencia, es el reconocimiento personal sobre la habilidad para realizar

acciones; autodeterminación, es la independencia en conductas o procesos iniciales y en curso al interior de la empresa; el impacto, es el grado de política y administración de los impactos individuales en el trabajo, asimismo, la seguridad, se fortalece en el sentido de fidelidad que proporciona algo (Spreitzer, 1995). Por otro lado, existen tres maneras de manifestarse la relación entre colaboradores y organizaciones: interna, de contexto y de autenticación (afectivo, normativo y continuo), relacionados con el análisis, la implementación y el desarrollo de proyectos para lograr resultados satisfactorios. (Meyer & Morin, 2016). Los resultados del análisis correlacional interdimensional de las variables muestran que las correlaciones en su mayoría son directas, con grados que varían desde el bajo al fuerte, a excepción de la dimensión competencia, la cual no se encuentra relacionada con el compromiso continuo, señalando que el valor, en función de los propósitos e ideales individuales de los colaboradores, así como la independencia y libertad que tienen para tomar decisiones y el impacto en el desarrollo de sus tareas, así como también el sentido de lealtad y el compañerismo de los colaboradores, posibilita que éstos se sientan comprometidos con la empresa aseguradora, empero, el reconocimiento personal sobre la habilidad para realizar acciones con dominio, no garantiza que los colaboradores se sientan comprometidos. Los resultados se confirman con los de Blanco y Moros (2020) quienes hallaron que el empoderamiento es indispensable en la organización, cuya conclusión fue que este factor, posibilita la trascendencia del bienestar laboral, reflejado en un buen desempeño y compromiso del trabajador. Así también, Jáimez (2018) encontró que el empoderamiento es un mediador que facilita el desarrollo del engagement y el compromiso organizacional, debido a que éste se siente competente y realizado en la empresa. Se concluye que las prácticas de empoderamiento, se traducen en altos niveles de compromiso afectivo. En consideración a las similitudes entre los hallazgos con otros estudiosos, se asume que los factores que delimitan un buen empoderamiento del colaborador, favorecen a que el compromiso afectivo, normativo y continuo también se vean favorecidos.

Finalmente, en cuanto al objetivo general, se determinó la relación entre el empoderamiento y el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa aseguradora. El empoderamiento se considera un sistema en el que los

individuos, las asociaciones y las comunidades obtienen el dominio y control sobre su propio destino (George, 2018; Quiñones, et al., 2013); en tanto que el compromiso organizacional es una condición de, fidelidad, pasión, interés, energía y carácter deseables, tanto en la actitud como en el comportamiento hacia la empresa (El-Din, 2020). Los resultados sugieren una correlación directa y altamente significativa de grado fuerte entre el empoderamiento y el compromiso organizacional, indicando que niveles altos en la otorgación y delegación de funciones a los colaboradores para desempeñar sus labores, implicándolos en la toma de decisiones institucionales, se verán reflejados en niveles altos de compromiso organizacional, encaminado a promover el sentido de pertenencia y vinculación del colaborador con su puesto de trabajo y la empresa. Los hallazgos son similares a los encontrados por Obando, et al. (2020) quienes determinaron que existe relación entre el empoderamiento y el compromiso organizacional. Asimismo, Cáliz, et al (2016) encontró que el empowerment es una herramienta administrativa que motiva y ocasiona el éxito de empresas, debido a que tiene un efecto positivo en el compromiso de colaboradores. Por tanto, la comparativa de los resultados con otros investigadores, permite inferir que la instauración de acciones por parte de la empresa para empoderar a los colaboradores, constituye un factor relevante para desarrollar en éstos su compromiso organizacional, lo cual, a futuro, traerá ventajas competitivas a la organización.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó una correlación directa entre el empoderamiento y el compromiso organizacional, indicando que niveles altos en la delegación de funciones a los colaboradores para desempeñar sus labores, implicándolos en la toma de decisiones institucionales, se verán reflejados en niveles altos de compromiso organizacional, promoviendo la vinculación del colaborador con la empresa.
2. Se identificó que el nivel de empoderamiento predominante es el alto (96%) indicando que la empresa aseguradora fomenta acciones de delegación de funciones y parte en la toma de decisiones por parte del colaborador.
3. Se identificó un nivel predominante del compromiso organizacional medio (54%), con una tendencia a incrementarse, es decir, existe un desarrollo creciente en el compromiso de los colaboradores, relacionado con la capacidad de cada colaborador para sentirse vinculado con la empresa.
4. Se establecieron correlaciones interdimensionales en su mayoría directas, a excepción de la dimensión competencia y compromiso continuo, señalando que el reconocimiento personal sobre la habilidad para realizar acciones con dominio, no garantiza que los colaboradores se sientan comprometidos en la dimensión de continuidad.

VII. RECOMENDACIONES

A futuros investigadores, confirmar la relación de las variables en otro tipo de poblaciones, a través de un muestreo probabilístico, con la intención de generalizar resultados.

A futuros investigadores, fomentar el estudio de la teoría de Spreitzer de manera empírica, mediante la adaptación del cuestionario sobre empoderamiento en otros contextos.

Al área de Recursos Humanos de la empresa aseguradora, elaborar un plan de intervención de desarrollo organizacional, orientado a fortalecer el compromiso organizacional de los colaboradores, implementando y elaborando estrategias y actividades para involucrar a los colaboradores con el tipo de trabajo que ejecutan, ayudando a optimizar su lealtad y vinculación con la organización.

A investigadores, formular estudios explicativos, con el objetivo de indagar la dimensión competencia y el compromiso continuo, enfocándose en el estudio del porqué y las condiciones contextuales de la relación causal.

REFERENCIAS

- Banda, A.L. & Morales-Zamorano, M.A. (2015). Empoderamiento psicológico: Un modelo de sintético con componentes individuales y comunitarios. *Revista de Psicología*, 33(1), 3-20.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v33n1/a01v33n1.pdf>
- Blanco, Y. y Moros, H. (2020). Empoderamiento organizacional: factor protector del bienestar laboral. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*. 21 (2), 60-64.
<http://www.revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/article/view/154/202>
- Cálix, C., Martínez, L., Vigier, H. y Núñez, J. (2016). Compromiso Organizacional: Estímulo de Éxito del Personal Docente en las Universidades Privadas de Venezuela. *Redalyc*. 45 (117) 23-37.
<https://www.redalyc.org/pdf/4560/456046142002.pdf>
- Cardona, C. y Arango, P. (2020). *Percepciones respecto al desarrollo de competencias individuales en equipos que han pasado por un rediseño organizacional en una empresa del sector servicios colombiana*. (Tesis de posgrado). Universidad EAFIT.
<https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/17521>
- Chiang, R. et al (2014). *The Psychology of Employee Empoderamiento: Concepts y Critical*. Nueva York: Routledge
- Coopamootoo K.P.L. (2020) *Dis-Empowerment Online: An Investigation of Privacy-Sharing Perceptions and Method Preferences*. In: Bernhard M. et al. (eds) *Financial Cryptography and Data Security*. FC 2020. Lecture Notes in Computer Science, vol 12063. Springer, Cham.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-54455-3_6
- Demirtas, O., & Akdogan, A. (2015). The effect of ethical leadership behavior on ethical climate, turnover intention, and affective commitment. *Journal of Business Ethics*, 130(1), 59-67.
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj7wbjT7OnrAhWjK7kGHfrmChlQFjARegQICRAB&url=https%3A%2F%2Fwww.jstor.org%2Fstable%2F24703070%3Fpg-origsite%3Dsummon&usq=AOvVaw1Tmu2yM1xFQtCXj6WrQum2>
- El-Din N.G. (2020) *The Impact of Incentives on Organizational Commitment in*

- Public Organizations in Egypt. *Springer*.
<https://search.proquest.com/openview/14d8b43982bd40f7769bd67a8eee27f8/1?pg-origsite=gscholar&cbl=2033472>
- Flores, J. y Gómez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Revista Ajayu*. 16 (1). 1-31. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612018000100001&script=sci_arttext&tlng=pt
- George E., K.A. Z. (2018) Perception of Empowerment: A Psychological Perspective. In: Psychological Empowerment and Job Satisfaction in the Banking Sector. Palgrave Pivot, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-94259-9_3
- Gutiérrez, S. (2015). Manejo efectivo del Empowerment en los Gerentes de las Multinacionales en Colombia. Nueva Granada: Universidad Militar. https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14091/TR_ABAJO%20FINAL%20EMPOWERMENT%20-%20SXGA%20-UMNG.pdf;jsessionid=FFF55A7FD03A54E332D637C1CEA86F90?sequence=2
- Guzman, C. P., Pontes, P. y Szufflita, M. (2015). *Empoderamiento y satisfacción laboral*. REIDOCREA, Recuperado de http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/36048/6/GuzmanDelfino_V4_Art1.pdf
- He, Y., Sun, H. y Lai, K. (2015). Organizational empowerment and service strategy in manufacturing. *Serv Bus* 9, 445–462 (2015). <https://doi.org/10.1007/s11628-014-0233-2>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Huayta, C. y Luque, J. (2019). Influencia del empowerment en el compromiso organizacional de los analistas de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito (COOPAC) supervisadas por la FENACREP, de la provincia de Arequipa, año 2019 (Tesis de licenciatura). Universidad Católica de Santa María, Arequipa. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9530#?>
- Jáimez, M. (2018). *Organizaciones saludables: el papel del empoderamiento organizacional*. (Tesis de doctorado). Universidad de Granada, España.

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=b9a7fa6a-0cf2-41b5-a206-fd3ab8d8ef2d%40pdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsair.dedup.wf.001..68a9d76b51165e6ae79f0481d32a08ac&db=edsair>

- Koenig T.M. (2017). A Question of Give and Take: How Company Support of Corporate Runs Affects Organizational Identity and Organizational Commitment. *Springer Cham*.
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-50008-9_12
- Kokila, P. (2016). Impact of employee empowerment on job satisfaction in banking sector with reference to Chennai city. (Tesis de doctorado). Educational and Research Institute University, India.
[https://shodhganga.inflibnet.ac.in/bitstream/10603/121391/2/thesis%20\(1\).pdf](https://shodhganga.inflibnet.ac.in/bitstream/10603/121391/2/thesis%20(1).pdf)
- Lind, M., Hagelquist, J. & Rasmussen, H. (2020). Mentalization-based principles within the organization: Elevated empowerment and lower depressive symptoms. *Curr Psychol* <https://doi.org/10.1007/s12144-020-00749-6>
- Meyer, J. y Morin, A. (2016). A person-centered approach to commitment research: Theory, research, and methodology. *Journal of Organizational Behavior* 37(4). https://www.researchgate.net/publication/291553716_A_person-centered_approach_to_commitment_research_Theory_research_and_methodology
- Meyer, P. & Allen, N. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. Thousand Oaks: C. A: Sage. Recuperado de: <http://psycnet.apa.org/record/1997-97593-000>
- Michaels, P. (2015) Outcomes of Organizational Commitment of Retail Salespersons. *Springer Cham*.
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-17046-6_61
- Muduli, A., y Pandya, G. (2018). Psychological Empowerment and Workforce Agility. *Psychol Stud* 63, 276–285. <https://doi.org/10.1007/s12646-018-0456-8>
- Muñoz, M. (2016). *Relación entre el Estrés Laboral que sufren los Instructores y su Compromiso Organizacional en una Institución Educativa*. (Tesis Para Obtener Grado De: Maestra en Administración de Instituciones

Educativas).Recuperada de
<https://repositorio.itesm.mx/bitstream/handle/11285/619560/TESIS+Leticia+Camino+M.pdf;jsessionid=2DD78676BA55F2B36D7B37FC3E0CB481?sequence=1>

- Navas R., A., & Moncayo Lara, J. A. (2019). El empoderamiento productivo de la mujer como consecuencia de la Inclusión Financiera. *INNOVA Research Journal*, 4(3.2), 152-171. <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2.2019.1125>
- Nazir, S., Qun, W., Hui, L., & Shafi, A. (2018). Influence of Social Exchange Relationships on Affective Commitment and Innovative Behavior: Role of Perceived Organizational Support. *Sustainability*, 10(12), 4418. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwju3ZLY6-nrAhVPD7kGHX-hAWgQFjADegQIBRAB&url=https%3A%2F%2Fwww.mdpi.com%2F2071-1050%2F10%2F12%2F4418%2Fpdf-vor&usg=AOvVaw1JUP_3aG1A_ftyX58g04tE
- Newman, A., Schwarz, G., Cooper y How, S. (2017). Servant Leadership Influences Organizational Citizenship Behavior: The Roles of LMX, Empowerment, and Proactive Personality. *J Bus Ethics* **145**, 49–62. <https://doi.org/10.1007/s10551-015-2827-6>
- Obando, M., Cuenca, V. y Rea, M. (2020). El empoderamiento del personal como herramienta para fortalecer el compromiso organizacional en el nivel operativo. *ProSciences*. 4(32) 81-88. <http://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/251/338>
- Patiño C., O., Ruíz-Arias, C., & Echeverry-Pérez, P. (2020). Acompañamiento y empoderamiento: factores clave para el desarrollo de iniciativas empresariales en la comunidad de los JA tNEI DtONA. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, (88). <https://doi.org/10.21158/01208160.n88.2020.2500>
- Quintanilla, R. (2018). Empoderamiento y compromiso organizacional en la agencia de viajes y turismo Perú Travel Explorer de la ciudad del Cusco, 2017. (Tesis de licenciatura). Universidad Andina del Cusco, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1613/3/Rehider_Tesis_bac_hiller_2018.pdf

- Quiñones, M., den Broeck, A. & de Witte, H. (2013). Do job resources affect work engagement via psychological empowerment? A mediation analysis. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29, 127–134. <http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a18>
- Ricoy, C. (2006). *Contribución sobre los paradigmas de investigación*. Revista do Centro de Educação. 31 (1), 11 – 22. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>
- Salisu, Y., & Bakar, L. J. (2019). Employee Commitment to Change, Innovation Strategy and the Performance of Small and Medium Enterprises. *International Journal of Business and Technopreneurship*, 9(2). <http://dspace.unimap.edu.my/xmlui/handle/123456789/61019>
- Scales, A. (2018). The effects of organizational commitment and harmonious passion of voluntary turnover among social workers: A mixed methods study. (Tesis de doctorado), Universidad del Sur de Mississippi, Mississippi, Estados Unidos. https://pdfs.semanticscholar.org/0532/2ec90dda16575ef8ed5c18f0bd7949ec4fdc.pdf?_ga=2.120663503.652653360.1563211573-1717895872.1563078193
- Spreitzer, G. (1995) Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*. 38, 5: 1442-1465.
- Spreitzer, G. (1995). Psychological empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation. *The Academy of Management Journal*, Vol. 38, No. 5, 1442–1465
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2019). *Investigación y estudios*. <https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/index.php/publicaciones-y-articulos-cientificos/>
- Tariq, S., Jan, F.A. & Ahmad, M.S. (2016). Green employee empowerment: a systematic literature review on state-of-art in green human resource management. *Qual Quant* 50, 237–269. <https://doi.org/10.1007/s11135-014->

0146-0

- Wernsing T. (2018) Leader Self-Awareness and Follower Psychological Empowerment Across Cultures. In: Cotter-Lockard D. (eds) *Authentic Leadership and Followership*. Palgrave Studies in Leadership and Followership. Palgrave Macmillan, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-65307-5_1
- Whetten, D. y Cameron, K. (2015). *Desarrollo de habilidades directivas*. (9° ed.). México: Pearson Educación.
- Zaabi, H. J., Singh, S. K., & Ajmal, M. M. (2017). Role of organisational commitment, culture and leadership in managing innovation: a study. *International Journal of Value Chain Management*, 8(3), 270-284. https://www.researchgate.net/publication/320141166_Role_of_organisational_commitment_culture_and_leadership_in_managing_innovation_A_study
- Zhu, J., Yao, J. & Zhang, L. (2019). Linking empowering leadership to innovative behavior in professional learning communities: the role of psychological empowerment and team psychological safety. *Asia Pacific Educ. Rev.* 20, 657–671. <https://doi.org/10.1007/s12564-019-09584-2>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Tabla 9

Operacionalización de la variable empoderamiento.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Empoderamiento	El empoderamiento es una herramienta de gestión que se refiere al poder y la autoridad que da un gerente a las personas y equipos, que dirige dentro de los modelos independientes e interconectados de la empresa. (Guzmán et al., 2015)	Fue medido a través de las puntuaciones obtenidas en un Cuestionario sobre Empoderamiento adaptado de Quispe (2018), a través de 5 dimensiones: Significado, competencia, autodeterminación, impacto y seguridad.	Significado Competencia Autodeterminación Impacto Seguridad	Importancia del trabajo Significación del trabajo Confianza en las capacidades Confianza en las habilidades Autonomía Oportunidad Impacto en el trabajo Control Confianza en los compañeros Soporte emocional	Ordinal Escala de Likert

Tabla 10*Operacionalización de la variable compromiso organizacional.*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Compromiso organizacional	Según Meyer y Morin (2016), se entiende al estado psicológico que indica la relación entre individuos y organizaciones, que intervienen en la disposición de permanecer o abandonar la empresa.	El compromiso organizacional se midió a través de las puntuaciones obtenidas en el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, a través de 3 dimensiones.	Compromiso afectivo Compromiso de continuidad Compromiso normativo	Identificación Involucramiento Oportunidad laboral Vinculación hacia la organización Inversión de tiempo Lealtad Sentido de obligación	Ordinal Escala Likert.

Anexo 2: Instrumentos para la recolección de datos

Cuestionario sobre Empoderamiento

Objetivo: Identificar el nivel empoderamiento profesional respecto de las funciones que realiza en su área de trabajo y en función de sus compañeros y jefes en una empresa aseguradora.

Instrucción: En cada una de las preguntas que se le presentan, marque sólo una de las cinco categorías de respuesta que usted considere más acorde a su sentimiento hacia la organización. La veracidad de su respuesta es lo más importante. No es un test para medir conocimientos ni capacidades, por lo tanto, no existen respuestas buenas ni malas.

Recuerda que la información recolectada es totalmente confidencial.

Agradecemos profundamente su colaboración y sinceridad.

Categorías:

1 = Muy en desacuerdo.

2 = En desacuerdo

3 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo

4 = De acuerdo.

5 = Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Significado					
1	El trabajo que realizo en esta organización es muy importante para mí.					
2	Las actividades de mi trabajo son significativas para mí.					
3	Cuido lo que hago en mi trabajo					
4	El trabajo que hago tiene significado especial para mí.					
	DIMENSIÓN 2: Competencia					
5	Confío en mis capacidades personales para desempeñar mi trabajo					
6	Mi trabajo está dentro del alcance de mis competencias y capacidades.					
7	He logrado dominar las habilidades necesarias para hacer mi trabajo					
	DIMENSIÓN 3: Autodeterminación					
8	Tengo suficiente autonomía para decidir cómo realizar mi trabajo					
9	Tengo la capacidad de decidir cómo realizar mi trabajo					
10	Tengo oportunidad considerable de independencia en la manera cómo hago mi trabajo					
11	Tengo oportunidad de utilizar mi iniciativa personal al					

	realizar mi trabajo					
	DIMENSIÓN 4: Impacto					
12	Considero que mi trabajo genera Impacto significativo en mi unidad de trabajo					
13	Tengo suficiente control sobre lo que ocurre en mi unidad de trabajo					
14	Mi opinión cuenta en la toma de decisiones en mi unidad de trabajo					
	DIMENSIÓN 5: Seguridad o confianza					
15	Sé que mis compañeros de trabajo son totalmente honestos conmigo.					
16	Confío en que mis compañeros de trabajo comparten información importante conmigo					
17	Confío en que mis compañeros de trabajo cumplen las promesas que hacen					
18	Creo que mis compañeros de trabajo se interesan en mi bienestar					

Escala de Compromiso Organizacional De Allen Y Meyer (1997)

Objetivo: A continuación, se le presenta este instrumento que tiene como finalidad obtener una descripción acerca del compromiso del individuo con su organización, caracterizada por la unión emocional e identificación, el costo que este asocia con dejarla y los sentimientos de obligación del individuo de permanecer en ella.

Instrucción: En cada una de las preguntas que se le presentan, marque sólo una de las cinco categorías de respuesta que usted considere más acorde a su sentimiento hacia la organización. La veracidad de su respuesta es lo más importante. No es un test para medir conocimientos ni capacidades, por lo tanto, no existen respuestas buenas ni malas.

Recuerda que la información recolectada es totalmente confidencial.

Agradecemos profundamente su colaboración y sinceridad.

Categorías:

1 = Muy en desacuerdo.

2 =En desacuerdo

3 =Ni en desacuerdo ni de acuerdo

4 =De acuerdo.

5 =Muy de acuerdo

N°	Compromiso afectivo	1	2	3	4	5
1	Actualmente trabajo en la Institución más por gusto que por necesidad.					
2	Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi institución					
3	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.					
4	Me siento como parte de una familia en esta empresa.					
5	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.					
6	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.					
7	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la institución					
	Compromiso de continuidad					
8	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución es porque no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
9	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar la institución.					
10	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en la institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo					
11	Ahora mismo sería muy duro para mi dejar la institución, incluso si quisiera hacerlo.					

12	No quisiera dejar la organización por todo el tiempo que he invertido en ella.					
	Compromiso normativo					
13	Una de las principales razones por las que continuó trabajando en la institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a la institución					
15	Me sentiría culpable si dejase ahora la institución, considerando todo lo que me ha dado.					
16	Ahora mismo no abandonaría la institución, porque me siento obligado con toda su gente.					
17	La institución merece mi lealtad.					
18	Creo que le debo mucho a la institución					

Anexo 3: Análisis complementario

Tabla 11

Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para la variable empoderamiento y sus dimensiones en colaboradores de una empresa aseguradora.

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra					
		Significado	Competencia	Autodeterminación	Impacto	Seguridad	Empoderamiento
N		56	56	56	56	56	56
Parámetros normales ^{a,b}	Media	18.4643	13.9821	17.6429	12.3750	15.8214	78.2857
	Desviación estándar	1.79863	1.25757	2.29963	2.04994	3.20288	8.46321
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.321	.327	.258	.168	.118	.124
	Positivo	.197	.209	.209	.144	.098	.091
	Negativo	-.321	-.327	-.258	-.168	-.118	-.124
Estadístico de prueba		.321	.327	.258	.168	.118	.124
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,049 ^c	,031 ^c

En la tabla 11 se evidencia que la distribución de los datos es no normal ($p < 0.05$) para la variable empoderamiento y sus dimensiones, por lo cual se decidió aplicar el coeficiente de correlación rho de Spearman.

Tabla 12

Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para la variable compromiso organizacional y sus dimensiones en colaboradores de una empresa aseguradora

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Compromiso afectivo	Compromiso continuo	Compromiso normativo	Compromiso organizacional
N		56	56	56	56
Parámetros normales ^{a,b}	Media	27.4643	17.2500	21.0893	65.8036
	Desviación estándar	4.92845	4.54973	5.34374	12.88751
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.084	.116	.110	.134
	Positivo	.074	.113	.110	.134
	Negativo	-.084	-.116	-.091	-.111
Estadístico de prueba		.084	.116	.110	.134
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}	,056 ^c	,087 ^c	,014 ^c

En la tabla 12 se evidencia que la distribución de los datos es no normal ($p < 0.05$) para la variable compromiso organizacional, mientras que, para sus dimensiones, la distribución es normal ($p > 0.05$), por lo cual se decidió aplicar el coeficiente de correlación rho de Spearman.