



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Empowerment y Competencias laborales de los colaboradores
de la OCBU de la UNI en El Rímac, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Porras Rosales, Keyla María (ORCID:0000-0002-1879-0114)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ
2020

Dedicatoria

Dedicado a mis padres y a mi hijo por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, motivarme y ser un apoyo incondicional, a la memoria de mi abuela y hermano quienes con sus enseñanzas, virtudes y valores los mantendré conmigo el resto de mi vida, gracias por inculcar en mí el ejemplo

de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre, dedicado a mi mejor amigo por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera.

Agradecimiento

Agradezco a dios por ser mi guía y acompañante en el transcurso de mi vida, a mis padres por haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron, de igual manera a los todos los docentes que con sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Cesar Vallejo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables Operacionalizacion	25
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de Análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Dimensión Resultados	30
Tabla N° 2: Dimensión Autodeterminación	31
Tabla N° 3: Dimensión Competencias	32
Tabla N° 4: Dimensión Desempeño laboral	33
Tabla N° 5: Dimensión Motivación laboral	34
Tabla N° 6: Dimensión Calidad de servicio	35
Tabla N° 7: Coeficiente de correlación	36
Tabla N° 8: Correlación empowerment-competencias laborales	37
Tabla N° 9: Correlación resultados- desempeño laboral	38
Tabla N° 10: Correlación autodeterminación- motivación laboral	39
Tabla N° 11: Correlación competencias- calidad de servicio	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Dimensión Resultados	30
Figura N° 2: Dimensión Autodeterminación	31
Figura N° 3: Dimensión Competencias	32
Figura N° 4: Dimensión Desempeño laboral	33
Figura N° 5: Dimensión Motivación laboral	34
Figura N° 6: Dimensión Calidad de servicio	35

RESUMEN

El objetivo general fue determinar la relación del empowerment y las competencias laborales de los colaboradores en la OCBU de la UNI en el Rímac, 2020. Se empleó como metodología un estudio con un diseño no experimental de corte transversal, con un nivel descriptivo correlaciona y de tipo aplicado, la población estuvo constituida por 45 colaboradores y la muestra fue censal, se empleó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. En los resultados obtenidos que el 28 % estuvo de acuerdo con los resultados obtenidos por la empresa, el 32 % estuvo de acuerdo con la autodeterminación de los trabajadores, el 22 % con las competencias de los trabajadores, por otro lado, un 27% estuvo en desacuerdo con el desempeño laboral, un 33% estuvo de acuerdo con la motivación laboral y un 33% también en desacuerdo con la calidad de servicio ofrecida. En conclusión, se determinó la relación del empowerment y las competencias laborales ya que se presentó una correlación positiva muy fuerte de 0.850.

Palabras Clave: Empowerment, Competencias laborales, autodeterminación, desempeño laboral y calidad de servicio.

ABSTRACT

The general objective was to determine the relationship between the empowerment and the work competencies of the collaborators in the OCBU of the UNI in Rímac, 2020. The methodology used was a study with a non-experimental cross-sectional design, with a correlated descriptive level and of type applied, the population consisted of 45 collaborators and the sample was census, the survey was used as a technique and the questionnaire instrument. In the results obtained that 28% agreed with the results obtained by the company, 32% agreed with the self-determination of the workers, 22% with the skills of the workers, on the other hand 27% agreed with disagree with job performance, 33% agreed with job motivation and 33% also disagreed with the quality of service offered. In conclusion, the relationship between empowerment and job competencies was determined, since a very strong positive correlation of 0.850 was presented.

Keywords: Empowerment, Job skills, determination, job performance and quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel global por la coyuntura que estamos viviendo por la pandemia covid 19 muchas empresas ya no funcionan de la manera ya que deben digitalizarse para poder sobrevivir al mercado actual es por esto que el empowerment es una técnica con lo que se logra un alto índice de productividad y genera múltiples beneficios para las empresas generando un valor agregado en las distintos departamentos de la empresa es por esto que se llega al éxito y a generar mejores resultados, así mismo transmite confianza y autonomía a los colaboradores para tomar las decisiones acertadas ante cualquier eventual cambio adverso que se pueda dar por otro lado disminuye la necesidad de esta evaluando y controlando a los trabajadores con todo esto se optimiza el nivel de competencias de los trabajadores mejorando sus habilidades y destrezas a la hora de desempeñarse y alcanzar las metas establecidas.

Se ha comprobado que el empowerment es un herramienta fundamental en las compañías ya que es una guía para llegar al éxito empresarial, Los trabajadores ya no dependen del mandato u orientación de un jefe o supervisor para desenvolverse en realizar sus actividades, ahora ellos son independientes y responsables de sus propias acciones, trabajan en grupo y se desempeñan como parte fundamental en el estándar de liderazgo, ya que el Empowerment es una estrategia gerencial por tanto, Las organizaciones buscan permanecer como único ente dentro de una sociedad cambiante para contribuir en los resultados y llegar a tener una estabilidad, el rendimiento laboral.

A nivel nacional el Empowerment es empleado o utilizado como una herramienta estratégica que genera una calidad total, por eso en el Perú son pocas las empresas que lo emplean, debido a que los que tienen cargos superiores guardan temor respecto a los empleados, que al cederles cierto poder, que se conviertan superior a ellos, como líderes o que puedan conseguir más potestad en el interior de una organización. En cuestión del rendimiento laboral un caso conocido que aconteció fue en el año 2013, donde se dio a conocer que no se les pago en las fechas indicadas a los empleados entonces el rendimiento en el trabajo se redujo

en los colaboradores y dificultó en el desempeño y en los resultados obtenidos, así como también repercutió en el trato al cliente y con eso se presentó una baja en las ventas por que los clientes iban a comprar a la competencia.

En nivel local en las organizaciones el empowerment es el primer factor por el cual las empresas no pueden o no logran alcanzar el desarrollarse a un nivel máximo donde se encuentre todo su potencial ya que se da o genera una falta o carencia de liderazgo lo que dificulta la toma de decisiones respecto a las metas y objetivos establecidos todo esto repercute o atrasa en el rendimiento laboral y por ende en su desempeño ya que no trabajan motivados y les falta una iniciativa para lograr resultados óptimos que beneficie a la empresa, en la empresa presenta una pronunciada ausencia de confianza entre colaboradores así como un clima laboral negativo, ya que se vive un ambiente en donde los trabajadores o colaboradores tienen temor de generar una mala decisión que los lleve a una sanción también se ve, o percibe una falta de compromiso con el cliente ya que los colaboradores no perciben un buen ambiente de trabajo ni una comunicación fluida lo que origina una falta de productividad en la empresa y hace perder algunos clientes potenciales que se van a la competencia, todo esto se debe a que el Empowerment no está bien definido en las funciones y decisiones de cada trabajador. Por otra parte, la presencia a nivel local de la empresa.

La investigación se justifica de forma teórica argumentándose en hechos científicos con respecto a las variables estudiadas el empowerment y las competencias laborales, se utilizaron teorías científicas ya existentes planteadas por reconocidos autores para dar soporte y fundamento científico a la investigación, se justifica de manera metodológica ya que emplea un método basado en plantear hipótesis para llegar a una conclusión, se aplicó conocimientos para resolver la realidad problemática planteada en la oficina, el estudio se determinó en un tiempo y momento único así como se utilizó la medición numérica para la recolección de datos. Prácticamente esta investigación ayudara a resolver una problemática que está afectando las competencias de los trabajadores ya que no se están desempeñando de la manera correcta. Por ultimo tiene un aporte a la sociedad ya que generara mayores ingresos a la empresa y ofrecerá beneficios para todos ya que los resultados de ahora en adelante serán positivos con todo esto se formara colaboradores más responsables y con capacidad de tomar decisiones y solucionar

los inconvenientes que se presenten par para así poder optimizar el rendimiento y poder optimizar la productividad y elevar la renta así poder optimizar el rendimiento y poder optimizar la productividad y elevar la rentabilidad de la empresa.

En esta investigación se delimito como el problema general ¿De qué manera el empowerment se relaciona con las competencias laborales en la OCBU de la UNI en el Rímac, 2020, los problemas específicos fueron los siguientes ¿De qué manera los resúltalos se relacionan con el desempeño laboral en la OCBU de la UNI en el Rímac, 2020, ¿De qué manera la autodeterminación se relaciona con la motivación laboral en la OCBU de la UNI en el Rímac, 2020y ¿De qué manera las competencias se relacionan con la calidad de servicio en la OCBU de la UNI en el Rímac, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Flores (2017). La autora propuso como objetivo general determinar la relación entre ambas variables. El método utilizado fue un diseño no experimental de corte transaccional de tipo aplicada, fue un estudio de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo. La población de estudio estuvo conformada por 60 colaboradores y la muestra fue censal. En los resultados obtenidos el 55% de los encuestados opino que el nivel de Empowerment en la empresa es regular, el 47% que el nivel de delegación de poder es regular, el 30% que la motivación de los colaboradores es mala, respecto al liderazgo solo un 17 % dijo que se encuentra en un nivel bueno y el 42% afirmó que la productividad es mala. En conclusión, existe una relación significativa entre ambas variables ya que se evidencio una correlación de 0,784 así que en la empresa se notó una falta de confianza, liderazgo y motivación que se debe ser mejorado para que la organización incremente su productividad. En este sentido se recomienda realizar charlas donde se incentive el liderazgo como principal objetivo para así generar una adecuada motivación y se logre la mejora dentro de la organización y así mediante se genere una mayor productividad.

Bernuy (2017). La autora planteo como objetivo general determinar la relación del Empowerment y la motivación laboral. El método fue un diseño no experimental de corte transversal de tipo correlacional de tipo aplicada, la población estuvo formada por 160 trabajadores y la muestra por 113, se utilizó como técnica la encuesta. En los resultados obtenidos el 10.6% de los encuestados manifestó que sus jefes los motiva dentro de la organización, el 20.4% del personal administrativo tiene el poder dentro de la institución donde trabaja, así como también hay autoridad en la empresa, el 60% opino que siempre hay Empowerment en la empresa, el 50% de los trabajadores domina su área de trabajo, así como que también hay una ética en la institución. En conclusión, se determinó que existe una relación positiva entre las dos variables ya que se debe aún potenciar la capacitación, así como los incentivos laborales y así puedan desenvolver sus funciones con un óptimo desempeño. En este sentido se recomienda al personal Administrativo del ministerio público que a través de los incentivos laborales se alcance una visión diferente a sus funciones que deben de desarrollar y así lograr un óptimo desempeño.

Pío (2018). La autora. tuvo como objetivo general de la investigación determinar la influencia entre el Empowerment y la productividad, esta tesis se tomó de las teorías de color de Krarup. El método utilizado fue un diseño no experimental de corte transversal con un tipo de investigación aplicada, el nivel de investigación fue descriptivo correlacional, luego la población de estudio estuvo conformada por 60 colaboradores y la muestra fue censal, se utilizó dos instrumentos de medición para cada una de las variables. En los resultados obtenidos en la dimensión trabajo en equipo un 20% se demostró en desacuerdo, en la dimensión confianza un 14% se mostró en desacuerdo y en la dimensión responsabilidad un 15% está totalmente de acuerdo, por otra parte, en la dimensión eficiencia un 17% está de acuerdo y en la dimensión efectividad un 9% está de acuerdo. En conclusión, se obtuvo una correlación de 0,971 por lo cual se afirmó que existe relación entre ambas variables ya que se debe generar confianza en el personal, desarrollar liderazgo y motivar a sus trabajadores para mejorar el clima laboral, la identidad con la empresa y alcanzar los objetivos establecidos. Es por ello que se recomienda a la empresa Cottons Amir, generar talleres de integración para que así el personal que labora en dicha empresa logre alcanzar una productividad positiva dentro del margen de las ganancias.

Capcha (2017). En las teorías relacionadas se tomó la teoría de los sistemas de Para Von, L. (1999) y Herzberg, F. (1959) propuso la teoría de los dos factores basadas en el ambiente externo e interno del individuo. El método fue un diseño no experimental de corte transversal de nivel explicativo- causal, la población de estudio estuvo conformada por 50 empleados y la muestra fue de tipo censal. En los resultados obtenidos se tuvo que 42.9% de los encuestados está en desacuerdo con la compensación laboral ofrecida por la empresa, el 57.1% está igualmente en desacuerdo con el sueldo base, el 28.6% está de acuerdo en los incentivos, en los beneficios el 14.3 está de acuerdo y el rendimiento laboral solo el 17% está de acuerdo. En conclusión, que la compensación influye en el rendimiento de los trabajadores y se recomendó un plan de mejora de la remuneración, beneficios y incentivos laborales para que contribuya a un buen desempeño y satisfacción en el trabajo. Es por esa razón que se le recomienda a la empresa Infrelec S.A.C., que

a través de una mejor remuneración al personal se genere mayor compromiso por parte del personal para así generar y complementar el desarrollo de la empresa.

Pérez y Marroquín (2011) Los autores propusieron como objetivo general del estudio determinar la relación del clima organizacional definiendo los factores que lo componen e intervienen en las competencias laborales. La metodología empleada fue un diseño no experimental de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, para la recolección de datos se utilizó la observación y un cuestionario elaborado con 26 ítems. En los resultados encontrados se tuvo que un 37% opino que siempre la distribución física del área de trabajo facilita sus labores diarias, un 28% afirmó que si existe una comprensión por parte de su jefe inmediato, un 23% que el ambiente de trabajo es confortable, 50% que le agrada trabajar con sus compañeros, un 44% que el trabajo le permite conseguir su realización personal y un 22.5 % afirmó que el jefe si valora su esfuerzo y dedicación. En conclusión, se determinó la relación del clima organizacional con el rendimiento laboral, y se recomienda mejorar las relaciones interpersonales, el clima laboral es favorable para mejorar el desempeño y que los empleados se identifican con la empresa además que hay un adecuado perfil de puesto para la satisfacción laboral. Es por ello que se recomienda a la empresa Burger King a comunicarse entre compañeros para así el uno con el otro se apoyen y generen un buen clima laboral y en consecuencia a ello se desarrolle un rendimiento laboral positivo.

Arroyo (2017) El objetivo general es determinar si el Empowerment puede generar una óptima propuesta para la mejora del área operativa. En la metodología empleada fue un enfoque mixto, la investigación que se realizó fue básica con un aspecto bibliográfico y de campo, el nivel utilizado fue exploratorio y descriptivo, la población de estudio estuvo conformada por 50 trabajadores y la muestra fue censal, con respecto a la técnica se empleó la lectura científica. En los resultados obtenidos se tuvo que el 66% de los encuestados si conocía cuales eran las funciones de sus compañeros, el 34 % afirmó que se debe evaluar la estrategia de retroalimentación anualmente, el 88% evidencio que la cooperativa tiene una planificación estratégica, el 28 % dijo que siempre la empresa se preocupa por el ambiente laboral, el 88% afirmó que si cuenta con un buen nivel de liderazgo. En conclusión, pudimos determinar que la cooperativa tiene un buen nivel de Empowerment ya que presenta

un alto nivel de confianza permitiéndoles a sus trabajadores realizar sus actividades y tener responsabilidades, así como el logro de objetivos mediante una acertada toma de decisiones. Es por ello que se recomienda a la organización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pakarymuy del Cantón Píllaro maneje de una forma optimizada su herramienta más importante que es la gerencia a modo de mejorar la estructura organizacional de la empresa.

Troya, Vásquez y Meibol. (2019) propusieron que el empowerment es una herramienta gerencial que ayuda a mejorar y potenciar las capacidades laborales de cualquier colaborador, el empowerment ayuda a que estos se sientan libres de tomar decisiones que beneficien a su desarrollo en el cargo de trabajo. De otra manera ayuda como elemento esencial para que las organizaciones superen los conflictos y problemas que se puedan presentar haciendo más competitiva a está generando una estrategia orientada a brindar un buen servicio a los clientes y mejorando el liderazgo.

Zans (2017) Se propuso como objetivo general de la investigación analizar el empowerment y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos, el problema general se delimito "Cómo Incide el Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores 13 administrativos y docentes". En la metodología empleado se empleó un estudio post- positivista y la observación del problema, el enfoque es tipo cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal con una población de 88 trabajadores y la muestra fue de 59 trabajadores. En los resultados obtenidos un 32% manifestó que hay un buen estilo de liderazgo, en cuanto al nivel de exigencia por parte de su jefe solo un 42 % está de acuerdo, el 52% afirma que su jefe es participativo y el 26% que tiene comunicación fluida con su jefe, el 82% considera que existe trabajo en equipo, el 20% opino que siempre se alienta a mejorar sus habilidades y en las compensación y ascensos nunca opino un 12% se basan en la productividad. En conclusión, se determinó la incidencia del clima organizacional en el rendimiento laboral por lo que se recomienda que se debe constituir de manera permanente las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias. Es por ello que se recomienda a la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN para poder reducir o eliminar las incidencias laborales dentro de su empresa, en primer lugar, realizar charlas de integración entre el mismo personal donde para

que así se genere un adecuado clima laboral y por ende el desarrollo completo de integración dentro de la Facultad Regional Multidisciplinaria.

Estrada (2012) las competencias laborales hoy en día están siendo más exigentes ya que toda empresa busca captar al mejor talento humano, la globalización y el creciente desarrollo del sector empresarial está haciendo que se busque y seleccione a los colaboradores más idóneos para el puesto de trabajo sin tener la necesidad de estar asistiendo o brindando capacitaciones, con el avance de la tecnología se debe tener un conocimiento experiencia al rubro que desea postular con el objetivo que mediante la adquisición de nuevos conocimientos sean más eficientes y competitivos en el mercado laboral.

Estupiñàn (2017) el empoderamiento en el área educativa nos permite observar y analizar la situación de la empresa, mejorando su gestión y sus actividades que realiza orientándolas a una mejora continua de los procesos, haciendo que más adelante se den cambios significativos, se busca alcanzar la eficiencia ya que todo docente buscar cumplir el objetivo que es una enseñanza de calidad que ayude al alumno a sentirse capaz de tomar decisiones y tener una mayor responsabilidad en el sector académico.

López (2015) el objetivo general de la investigación es determinar la influencia del Empowerment en la satisfacción laboral. Como método se utilizó una población de 35 colaboradores de edades de 20 a 53 años, un cuestionario de tipo Likert, el nivel de investigación fue descriptivo y explicativo de tipo aplicada. En los resultados obtenidos el 61% de los encuestados afirmo tener autoridad y capacidad para tomar decisiones, el 77% de los empleados mantiene una buena confianza a la hora de realizar sus labores, 92% de colaboradores exponen ideas ante cualquier decisión de la empresa y el 85 % conoce muy bien cuáles son las actividades que debe de realizar. En conclusión, se pudo determinar que el Empowerment si influye en la satisfacción laboral de los trabajadores ya que estos poseen la autonomía necesaria en su puesto de trabajo para realizar sus funciones con un óptimo desempeño, se recomienda fortalecer un poco más el Empowerment e implementar programas de incentivos no monetarios, así como crear actividades de unión e interés de los trabajadores.

Dimensión 1: Resultados: Orozco (2003), es una consecuencia que puede ser negativa o positiva dependiendo de las actividad o los procesos que se hayan realizado, así mismo también tiene que ver con situaciones ajenas o externas que se den fuera de una empresa.

Dimensión 2: Autodeterminación: Ryan y Deci (2000) propusieron que es la capacidad de sí mismo para poder motivarse ante cualquier evento que pueda suceder con esto se logra el desarrollo de profesionales se eleva y optimiza el desempeño.

Dimensión 3: Competencias: Simó (2018) enfatizo que las competencias son aquellas habilidad y capacidades de los trabajadores para poder realizar una función, también tiene que ver con el conocimiento adquirido y el aprendizaje continuo.

Metas: Warner (2009) señala que la metas pueden ser a corto, mediano y largo plazo, además son muy importante en la vida de un individuo ya que son los objetivos que esperan llegar a concretar en un periodo de tiempo.

Toma de decisiones: Según Snell (2009) afirmo que: es el proceso por el cual un trabajador debe de tomar una decisión en un momento en que se requiere para lograr buenos resultados o solucionar un problema es así que se debe de tener en cuenta que una decisión te puede llevar al fracaso así como si es viable puede llevarte al éxito.

Compromiso: Por otro lado, Robbins y Coulter (2005) indicaron que es el acto en que los colaboradores se sienten parte de la empresa, gozan de un sentimiento de pertenencia ya que sus tareas las realizan con esfuerzo y dedicación.

Responsabilidad: Es un valor que consta de asumir tareas y funciones en tu cargo laboral y cumplirlas para alcanzar objetivos y contribuir al bienestar de la empresa. Es por eso que todo trabajador responsable aumenta la productividad y genera menos gastos.

Mejora continua: Para Bonilla, Díaz, Kleeberg y Noriega (2014) mediante la mejora continua se optimizan los procesos en la empresa, se trata de ir mejorando las operaciones de la empresa para gestionar mejor los recursos y reducir costos innecesarios que ocasionan más salida de capital con esto se logra un trabajo de calidad y eficiente (p. 30).

Liderazgo: Según Madrigal (2009) opino que es una capacidad gerencial para que una persona pueda orientar y manejar un grupo de personas para hacerlas competentes y seguras en sus puestos de trabajo, un líder orienta al cumplimiento de objetivos e incentiva el trabajo en equipo, la cooperación y la iniciativa.

Habilidades gerenciales: las habilidades gerenciales son la destreza que posee un individuo para asumir distintas responsabilidades con el fin de orientarlas al éxito empresarial, mediante el uso de habilidades se va obteniendo más conocimientos y aprendizaje para poder manejar los problemas que puedan ocurrir en el área de trabajo.

Conocimiento: Según Werther y Davis (2008) se refiere a la adquisición de saberes a través del tiempo y a la recaudación de información ya que todo eso enriquece el proceso de aprendizaje y por ende genera más conocimiento, así el colaborador puede optimizar sus competencias y mejorar el rendimiento laboral.

Trabajo en equipo: Pierre (2012) planteo que el trabajo en equipo está conformado por un grupo de personas que tiene un objetivo en común y está alineado a una visión empresarial es por eso que se basa en la planificación y organización para el cumplimiento de objetivos establecidos por la empresa.

Comunicación efectiva: Según Werther y Davis (2008) es un proceso por el cual se logra que el mensaje llegue seguro del emisor al receptor sin distorsionarse ni sufrir un contratiempo en el camino, la comunicación debe utilizar un lenguaje claro y preciso para que exista un adecuado clima organizacional basado en la armonía e interacción con los compañeros.

Retroalimentación: Según Wiggings (1993), es un proceso fundamental para la consecución de objetivos, también llamado feedback, es aquí donde se le ofrece al colaborador una serie de estrategias para que se desempeñe de una forma

eficiente, esto ayuda a mejorar el talento humano en las organizaciones ya que es un proceso sistemático y bien organización para orientar buenos resultados.

Faria (1995), citado por Pedraza, Amaya y Conde (2010), la competencia laboral es un deber principal estructurado en analizar y establecer para luego inspeccionar las características y particularidades de los trabajadores ya que en la empresas están abiertas a múltiples problemas que afectan el desempeño como el estrés laboral y el ausentismo en sus funciones es por eso que el empleado debe ser más productivo, potenciar sus habilidades y conocimiento para demostrarlo en sus labores, es un pilar fundamental para reducir la rotación de personal perdida de nuevos talentos así como mejorar la productividad y el crecimiento tanto de los trabajadores como de la empresa.(p. 5)

Según Chiavenato (2004) es la eficiencia con que un empleado se desenvuelve en la organización mediante sus competencias laborales y su laborar encomendada a su cargo dándose así un grado de satisfacción con lo que hace, tiene que ver mucho con la productividad, está sujeto a las conductas y aptitudes de los trabajadores para que así se logran los retos que afrontan las empresas y consigan mejores resultados.(p. 96).

Para Aguirre (2000), la competencias laboral es la tarea con primordial sistematización y estructural para identificar, canalizar, controlar e influir en el desarrollo, de propiedades y resultados que se comunican y dan a conocer dentro o fuera del trabajo, como se da a conocer el grado de ausentismo, con el fin principal de dar a conocer en qué medida el empleado de trabajo tiende a ser productivo y en cual se genera el déficit, y así brindar una adecuada o mejor opción de mejorar en su futuro rendimiento laboral. Asimismo, se anuncia que mediante su análisis se genera el obtener el nivel de desempeño más alto dentro del área de trabajo y factores que lo causan se deben de dar un procedimiento orgánico, continuo y sistemático, con el único y primordial fin de lograr la máxima expresión en lo que respecta a rendimiento dentro de las áreas de trabajo, en relación con el propósito prospectivo e integrador de cada uno dentro del personal de trabajo.

Dimensión 4: Desempeño Laboral: Chiavenato (2011) Si bien es cierto es función de todos los que conforman la organización deberían trabajar alineados con las metas de la empresa, ya sea pública o privada, la evaluación del desempeño

permite al colaborador la oportunidad para hacer autoevaluación , autocritica para su autodesarrollo esto implica, orientarla, capacitarla y remunerarla para lograr la mejoría en su desempeño de trabajo, todo ello con el fin de lograr mejor productividad en la empresa.

Dimensión 5: Motivación: La motivación es fundamental ya que son los estímulos ya sean internos o externos que percibe e trabajo ya sea como ser reconocido, o las relaciones que tiene que consigo mismo y los demás, la autoestima es un factor importante ya que un empleado con una autoestima elevada trabaja de la forma más efectiva, en la empresa los trabajadores buscan recompensas y sentir que su trabajo es bien remunerado , ya que muchos competentes como el ambiente laboral, el clima organizacional, un merecido ascenso de puesto o incentivos laborales repercuten en su forma de actuar y en su desenvolvimiento. (p. 30).

Dimensión: Calidad de servicio, Carrasco (2005) es la habilidad para poder cumplir con el servicio ofrecido mediante la excelencia logrando la plena satisfacción de clientes, tiene que ver con las percepciones de los clientes y el cumplimiento de sus necesidades y requerimientos, por otro lado la atención personalizada y un servicio seguro, confiable y preciso conllevan a que la empresa tenga una buena imagen y se generen recomendaciones o captación de nuevos clientes generando un mayor posicionamiento.

Indicador: Productividad Bernal, García y Ramírez (2014), indicaron que es la relación entre los procesos realizados y los recursos disponibles, es así que gracias a la productividad se generan menos costos para la empresa y se optimiza los procedimientos con relación a la producción.

Indicador: Rendimiento laboral: es el resultado que se espera cuando un colaborador realiza una función en un determinado tiempo es por eso que un bajo rendimiento generalmente se debe a que no cuenta con las condiciones adecuadas en el cargo que desempeña. (Gabini y Salessi, 2017).

Indicador: Incentivos laborales Gómez (2001) propuso que los incentivos laborales son aquellos premios motivacionales basados en el esfuerzo y la obtención de buenos resultados, se brinda para motivar al colaborador a que siga

desempeñando se la forma en que lo hace o que optimice el nivel de competencias que posee.

Indicador: Reconocimiento: es cuando un colaborador es valorado y felicitado por la autoridad cuando culmina una función de forma satisfactoria, esto genera una conducta positiva y que se siente a gusto en su puesto laboral. (Larrea, 2013)

Indicador: Satisfacción laboral Muñoz, 1990 (citado por Rivas, 2009) indico que la satisfacción laboral es un componente importante del clima organizacional ayuda a que el trabajador se sienta a gusto en su puesto de trabajo y con el ambiente en donde las realizar, gracias a esto se retiene al mejor talento humano y se genera una estabilidad laboral.

Indicador: Desarrollo personal: Aldape (2008) indico que es la etapa en que el colaborador se siente realizado en su vida tanto en lo personal como en lo laboral es por esto que crece y desarrolla en su cargo laboral teniendo la oportunidad de ascender de puesto (p. 36). El desarrollo del trabajador fortalece sus competencias laborales y su crecimiento en todos los ámbitos.

Indicador: Empatía: Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1993) es la habilidad del personal para ponerse en el lugar del cliente para transmitirle confianza y flexibilidad en el servicio realizado.

Indicador: Capacidad de respuesta: Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1993) es la respuesta inmediata a cualquier problema o inconveniente que se presente en la prestación de un servicio es así que hace referencia a ofrecer un servicio rápido y gestionando correctamente el tiempo de espera.

Indicador: Fiabilidad Para Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1993) indicaron que: La fiabilidad es el cumplimiento de promesas en tiempo indicado por la empresa, tratar de evitar los errores en el proceso y brindar un servicio seguro, fiable y que ofrezca un valor agregado para el cliente.

Indicador: Satisfacción del cliente Según Casimiro (2011) indicó que: es un sentimiento por parte del cliente que tiene que ver con que se cumplan con sus expectativas y que su percepción genere una complacencia para el cumplimiento de sus necesidades y exigencias.

La variable competencias laborales se fundamenta para dar soporte científico a la investigación con la teoría de Mc Gregor el cual manifiesta que se deben de emplear distintas estrategias para fomentar el uso correcto de las competencias laborales, es por eso que se basa en la teoría X la cual propone que el control autoritario es lo que se necesita para que los trabajadores aumenten la productividad, así como sancionarlos cuando hacen las cosas mal, se proponen normas estrictas para lograr buenos resultados, existe un clima laboral hostil, en la teoría Y es todo lo contrario ya que se efectúa el liderazgo que fomenta la iniciativa y participación de los trabajadores, se brindan incentivos laborales reconociendo el esfuerzo de cada trabajador, se delega responsabilidades y se toman decisiones mediante la autonomía y consecución de objetivos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo, diseño y nivel de investigación

3.1.1 Método de investigación

El método utilizado fue hipotético deductivo.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), sustentan que: El método hipotético deductivo se fundamenta en observar y aplicar teorías para plantar hipótesis que pueden ser aprobadas o negadas mediante el proceso de obtención de datos para luego acabar terminando con una conclusión, así mismo mide las variables y tiene un nexo con el enfoque cuantitativo. (p.4).

3.1.2. Nivel de Investigación

El nivel de investigación fue descriptivo correlacional

Para Carrasco (2007) el estudio fue descriptivo ya que se describieron y detallaron las características y cualidades de las variables de estudio (p.73).

Los estudios correlacionales son aquellos donde el autor indaga y analiza la relación entre los sucesos y las situaciones de las variables para entender el nivel de influencia o relación entre ellas, así como se va a establecer qué dimensión se correlaciona más con la variable mediante la prueba de hipótesis (p.73).

3.1.3. Tipo de Investigación

El tipo de investigación fue aplicada.

El tipo de investigación que se utilizó es la aplicada. Díaz (2009) afirmó que es aplicada ya que se aplicaron distintos conocimientos orientados a resolver la realidad problemática existente, así como también está enfocada en sustentos teóricos y leyes que ya han sido comprobadas (p. 64)

3.1.4. Enfoque de Investigación

El enfoque fue cuantitativo.

Para los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para comprobar mediante un estudio estadístico para interpretar los resultados obtenidos y analizarlos para llegar a una conclusión, se basa en medir las variables de estudio (p.4).

3.1.5. Diseño de Investigación

El diseño de investigación fue no experimental de corte- transversal

Para Carrasco (2007), fue no experimental ya que no se manipulo deliberadamente las variables de estudio no hubo una intención de cambiarlas ya que no se realizó ningún experimento así también valoran y analizan los tenemos y sucesos que pasan en la realidad (p.71).

Para Carrasco (2007), los estudios transversales se emplean para desarrollar una investigación en un tiempo y momento determinado (p.72).

3.2. Operacionalización de las Variables

3.2.1. Variable 1: Empowerment

Jhonson (2008) menciona que el Empowerment como filosofía capaz de brindar autoridad a los subordinados con lo que respecta a la toma de decisiones en el área laboral, sin la necesidad de generar autorizaciones a sus superiores, de tal manera que el clima laboral se empodera en razón de aquellos que tienen una percepción ideal e influyentes sobre los parámetros de la calidad y el servicio y eficiencia a la hora de desarrollarse en el área de trabajo.

3.2.2. Variable 2: Competencias laborales

Según Chiavenato (2004) es la eficiencia con que un empleado se desenvuelve en la organización mediante sus competencias laborales y su laborar encomendada a su cargo dándose así un grado de satisfacción con lo que hace, tiene que ver mucho con la productividad, está sujeto a las conductas y aptitudes de los trabajadores para que así se logran los retos que afrontan las empresas y consigan mejores resultados. (p. 96).

3.3. Población y Muestra

3.3.1 Población de Estudio

La Población estuvo conformada por 45 clientes.

Álvarez (2007) señalo que la población es el total de sujetos de prueba de interés del investigador para realiza la población es el total de elementos puede ser finita o infinita y es de ahí que se saca la muestra.

3.3.2 Muestra de Estudio

La muestra es de 45 clientes, fue censal ya que fue una población pequeña.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la muestra es un fragmento tomado del total de sujetos de prueba con el fin de hacer más fácil la investigación y la recolección de información se puede delimitar por el muestreo o por formula, debe concretarse de antemano con mucha precisión (p.173).

3.3.3 Muestreo

No se aplicará ningún tipo de muestreo, debido a que se trabajara con una población censal, es decir con la totalidad de la población.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica que se empleó será la encuesta.

Para Kuznik, Hurtado & Espinal (2010) sostuvieron que es una herramienta utiliza para recaudar toda la información posible acerca de una investigación científica.

3.4.2. Instrumento

De acuerdo con el cuestionario García (2004) afirmo que el cuestionario es un instrumento de medición que está compuesto por preguntas abierta o cerradas de fácil entendimiento y con mucha claridad para que el encuestador participe de una forma mínima y deje todo en manos del encuestado, los ítems deben están en orden y las respuesta deben ser cortas ya que no requieren de muchos espacio ni comunicación. (p.23).

Se empleó un cuestionario de tipo Likert con 20 ítems para ambas variables de estudio.

3.4.3. Validez

Para Vara, (2010) la validez es el nivel en que un instrumento mide las variables de una forma en que se dé un alto grado de consistencia y precisión, representa la oportunidad de que un método utilizados por un investigador sea aplicable y entendido por el encuestados generalmente es calificador por expertos en el tema. (p. 302).

3.4.4. Confiabilidad

De acuerdo con Hernández, Fernández y Batista (2014), la confiabilidad del instrumento es claro y entendible para a los sujetos de prueba y si son capaces de responder a las interrogantes (p. 200).

Se ha realizado una prueba piloto a 15 clientes para determinar la confiabilidad del instrumento.

3.5 Procedimiento

Se planteó como procedimiento un cuestionario para las dos variables el cual se planteó como se va a trabajar, se tomó el instrumentó el día 10 de noviembre a las 4 pm en el distrito de breña a una población de 60 clientes de los cuales 35 fueron varones y 25 mujeres entre la edad de 21 a 45 años.

3.6 Métodos de análisis de datos

Descriptivo

Es descriptiva ya que va a detallar los datos y los resultados obtenidos así como las frecuencias dadas para cada una de las variables, en el estudio se va a describir las tablas de frecuencia con sus respectivos grafos, las pruebas de hipótesis y la prueba de normalidad y como se relaciona una variable con la otra.

Inferencial

Es inferencial porque va a permitir comprobar que hipótesis es la correcta así como calcular la población mediante parámetros de estudio, es aquella que infiere o

estima conclusiones ya que vamos a poner a prueba todas las situaciones planteadas así como estudiar los métodos y procedimientos que por medio de la inducción determinar propiedades de la población.

3.7. Aspectos éticos

En la presente investigación se tomó en cuenta la confidencialidad de los colaboradores encuestados ya que el cuestionario fue de manera anónima y se respetó la propiedad intelectual de los autores y las teorías científicas de donde se sacó la información así mismo se trabajó bajo el marco legal de la Universidad Cesar Vallejo utilizando las normas APA.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Inferencial

4.1.1. Prueba de Hipótesis

TABLA N° 6: Grado de relación según coeficiente de correlación.

RANGO	RELACION
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.21 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe Correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998.

Hipótesis General:

Ho: No existe relación entre el empowerment y las competencias laborales de los colaboradores de la OCBU de la UNI en El Rímac, 2020.

Ha: Existe relación entre el empowerment y las competencias laborales de los colaboradores de la OCBU de la UNI en El Rímac, 2020.

Significación:

a. Sig < 0.05 entonces se rechaza Ho.

b. Sig > 0.05 entonces se acepta Ho

TABLA N° 7: Correlación de empowerment y competencias laborales

		Correlaciones	
		empowerment (Agrupada)	competencias laborales(Agrupada)
Rho de Spearman	empowerment (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000 ,865**

	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	45	45
competencias laborales(Agrupada)	Coeficiente de correlación	,865**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	45	45

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

Interpretación: En la tabla 7 se observa el resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman fue de 0,863 dicho de otro modo, existe correlación positiva muy fuerte entre las variables indicadas. El valor de Sig. ,000, Siendo $< \alpha$,005, por consecuencia, se rechaza la H_0 , así mismo se trabajó con nivel de significancia de 1.96, entonces podemos concluir que existe una relación significativa entre el empowerment y las competencias laborales.

Hipótesis Específica 1:

H0: No existe relación entre los resultados y el desempeño laboral de los colaboradores de la OCBU de la UNI en El Rímac, 2020.

Ha: Existe relación entre los resultados y el desempeño laboral de los colaboradores de la OCBU de la UNI en El Rímac, 2020.

TABLA N° 8: Correlación de resultados y desempeño laboral

		Correlaciones	
	resultados (Agrupada)	resultados (Agrupada)	desempeño laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,742**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	45	45
	desempeño laboral	,742**	1,000

(Agrupada)	Coeficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	45	45
	N		

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

Interpretación: En la tabla 8 se observa el resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman fue de 0.742 dicho de otro modo, existe correlación positiva muy fuerte entre las dimensiones indicadas. El valor de Sig. ,000, Siendo < a ,005, por consecuencia, se rechaza la Ho, así mismo se trabajó con nivel de significancia de 1.96, entonces podemos concluir que existe una relación significativa entre los resultados y el desempeño laboral.

Hipótesis Específica 2:

H0: No existe relación entre la autodeterminación y la motivación laboral de los colaboradores de la OCBU de la UNI en El Rímac, 2020.

Ha: Existe relación entre la autodeterminación y la motivación laboral de los colaboradores de la OCBU de la UNI en El Rímac, 2020.

TABLA N° 9: Correlación de autodeterminación y motivación laboral

		Correlaciones		
			autodeter minación (Agrupad a)	Decisión de Compra (Agrupad a)
Rho de Spearman	autodeterminación (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,786**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	motivación laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N		

N	45	45
---	----	----

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

Interpretación: En la tabla 9 se observa el resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman fue de 0.786 dicho de otro modo, existe correlación positiva muy fuerte entre las dimensiones indicadas. El valor de Sig. ,000, Siendo < a ,005, por consecuencia, se rechaza la Ho, así mismo se trabajó con nivel de significancia de 1.96, entonces podemos concluir que existe una relación significativa entre la autodeterminación y la motivación laboral.

Hipótesis Específica 3:

H0: No existe relación entre la autodeterminación y la motivación laboral de los colaboradores de la OCBU de la UNI en El Rímac, 2020.

Ha: Existe relación entre la autodeterminación y la motivación laboral de los colaboradores de la OCBU de la UNI en El Rímac, 2020.

TABLA N° 10: Correlación de competencias y calidad de servicio

		Correlaciones		
			competencias (Agrupada)	calidad de servicio (Agrupada)
Rho de Spearman	competencias (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,898**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	calidad de servicio (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,898**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Interpretación: En la tabla 10 se observa el resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman fue de 0.898 dicho de otro modo, existe correlación positiva muy

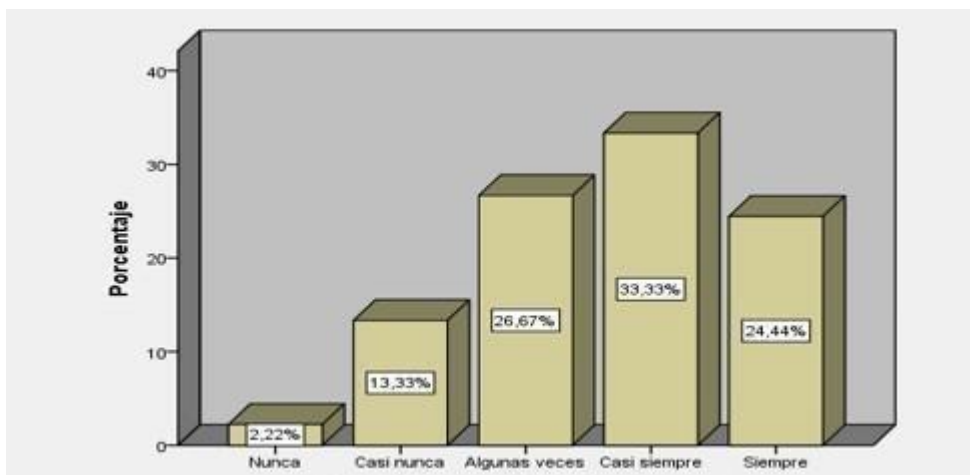
fuerte entre las dimensiones indicadas. El valor de Sig. ,000, Siendo < a ,005, por consecuencia, se rechaza la Ho, así mismo se trabajó con nivel de significancia de 1.96, entonces podemos concluir que existe una relación significativa entre las competencias y la calidad de servicio.

4.2. Análisis Descriptivo

Dimensión: Resultados

RESULTADOS (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Casi nunca	6	13,3	13,3	15,6
	Algunas veces	12	26,7	26,7	42,2
	Casi siempre	15	33,3	33,3	75,6
	Siempre	11	24,4	24,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de la investigador



Gráfica 1: Resultados

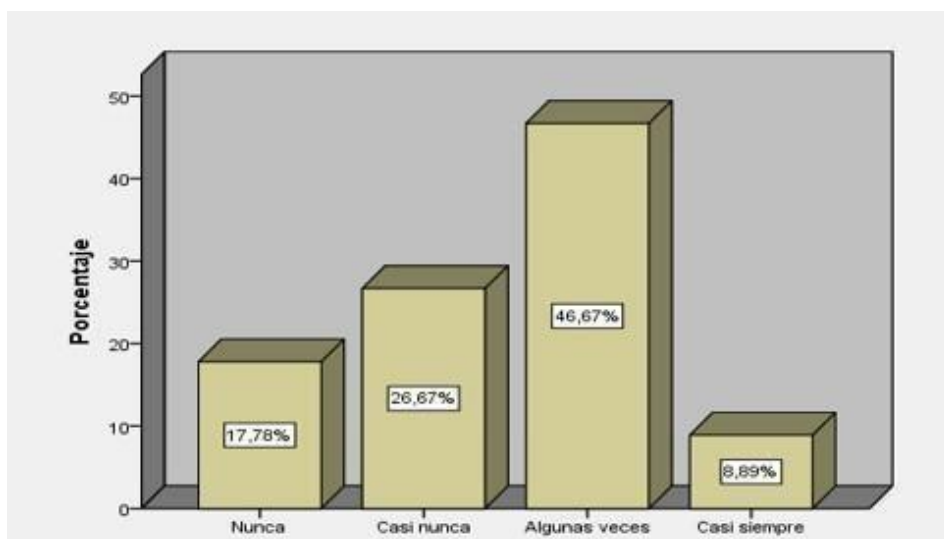
Interpretación: En la gráfica N°1 de un total de 45 encuestados se puede observar que un 2,2% nunca logra buenos resultados en la empresa, el 26,7% manifestó que algunas veces se dan resultados positivos de los trabajadores hacia la empresa y por ultimo un 24.4% de los trabajadores siempre logra buenos resultados lo que beneficia a la empresa.

Dimensión 2: Autodeterminación

AUTODRTERMINACIÓN (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	17,8	17,8	17,8
	Casi nunca	12	26,7	26,7	44,4
	Algunas veces	21	46,7	46,7	91,1
	Casi siempre	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de la investigador



Grafica 2: Autodeterminación

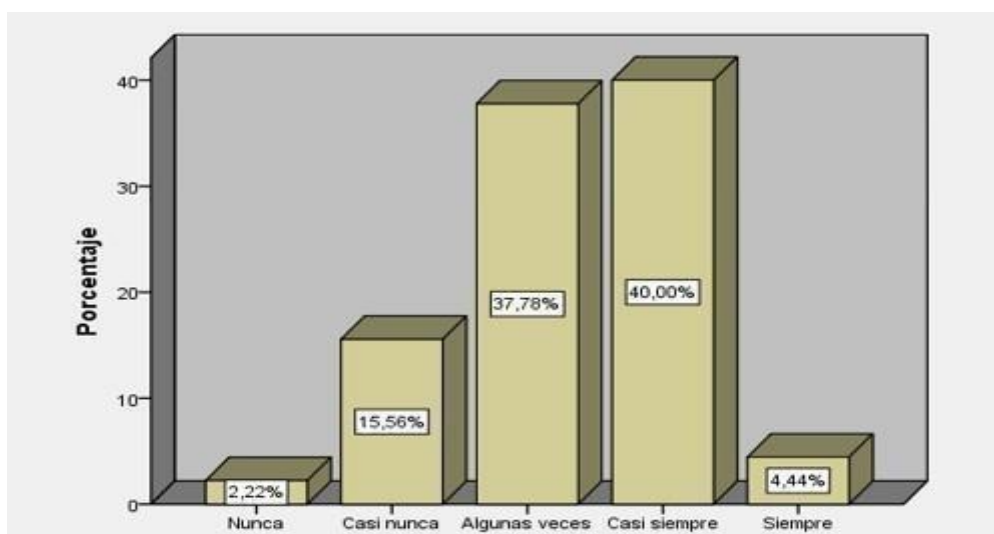
Interpretación: En la gráfica N°2 de un total de 45 encuestados se puede observar que un 17,28% nunca trabaja con autodeterminación a la hora de realizar sus funciones el 46,67% manifestó que algunas veces los trabajadores cuentan con una autodeterminación a la hora de realizar sus funciones y por ultimo un 8,89 % siempre trabaja con autodeterminación para lograr una mejora continua hacia la empresa.

Dimensión 3: Competencias

COMPETENCIAS (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Casi nunca	7	15,6	15,6	17,8
	Algunas veces	17	37,8	37,8	55,6
	Casi siempre	18	40,0	40,0	95,6
	Siempre	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de la investigador



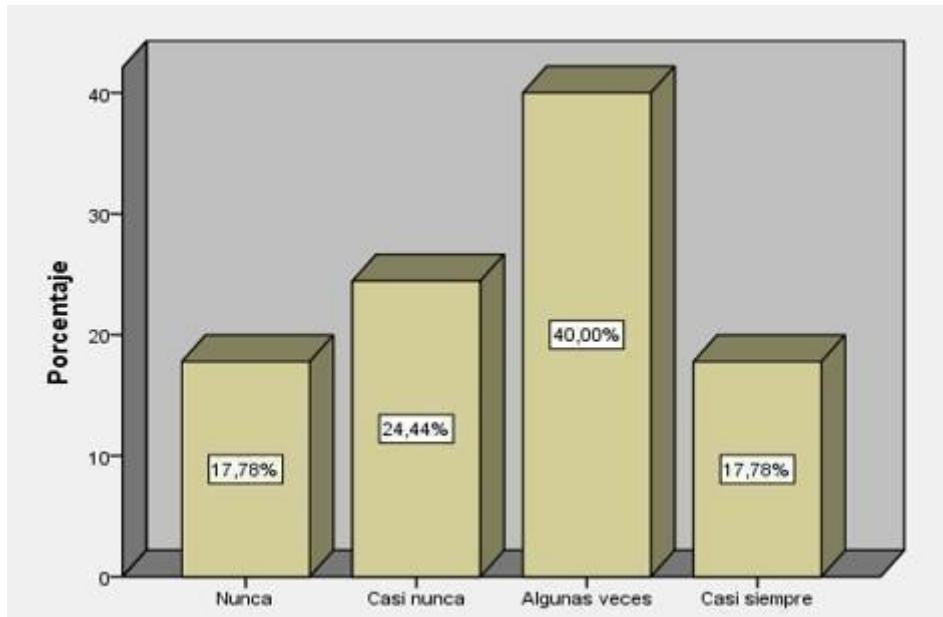
Gráfica 3: Competencias

Interpretación: En la gráfica N°3 de un total de 45 encuestados se puede observar que un 2,2% nunca posee competencias laborales para lograr potenciar sus habilidades y conocimientos, el 37,78% opino que a veces los trabajadores utilizan sus competencia laborales para solucionar problemas y por ultimo 40 % casi siempre presenta competencias laborales a la hora de realizar sus tareas diarias.

Dimensión 4: Calidad de servicio

CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	17,8	17,8	17,8
	Casi nunca	11	24,4	24,4	42,2
	Algunas veces	18	40,0	40,0	82,2
	Casi siempre	8	17,8	17,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de la investigador



Grafica 4: Calidad de servicio

Interpretación: En la gráfica N°4 de un total de 45 encuestados se puede observar que un 17,78% nunca logra optimizar recursos y reducir costos para brindar una buena calidad de servicio, el 40% algunas veces logra alcanzar la excelencia en el servicio y por ultimo un 17,76 casi siempre es productivo en sus labores lo que repercute en la ventas de la empresa y en mejorar la calidad de servicio

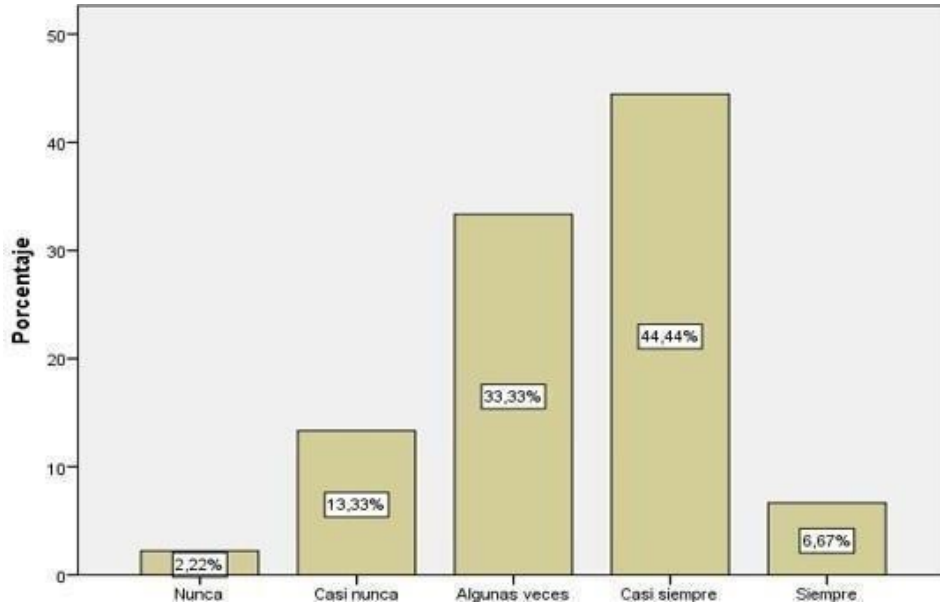
Dimensión: Desempeño Laboral

DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	2,2	2,2	2,2
Casi nunca	6	13,3	13,3	15,6
Algunas veces	15	33,3	33,3	48,9
Casi siempre	20	44,4	44,4	93,3
Siempre	3	6,7	6,7	100,0

Total 45 100,0 100,0

Fuente: Elaboración de la investigador



Grafica 5: Desempeño laboral

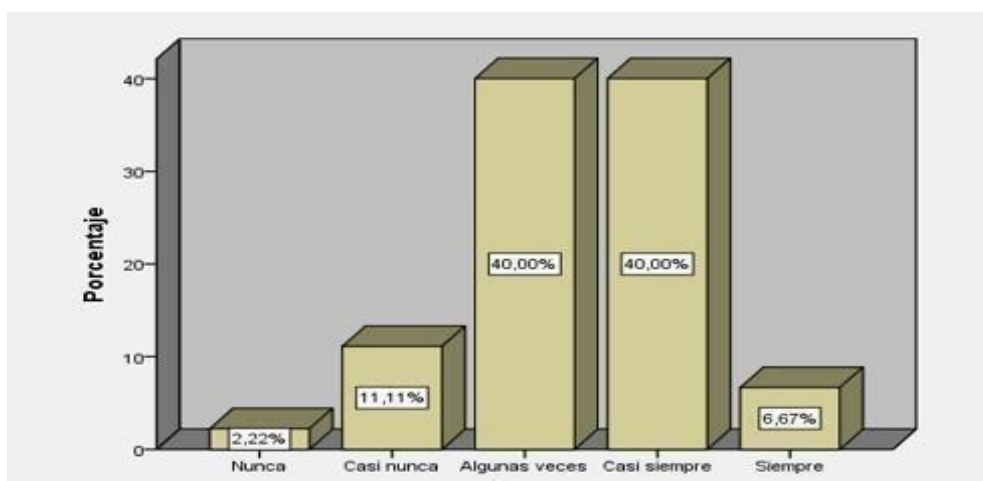
Interpretación: En la gráfica N°5 de un total de 45 encuestados se puede observar que un 2,2 % nunca se desempeña de una forma eficiente en sus funciones, un 33,33% algunas veces realiza sus funciones de forma efectiva y por ultimo un 44,44% opino que los colaboradores se desempeñan de una forma adecuada y eficiencia logrando alcanzar metas y objetivos.

Dimensión 6: Motivación

MOTIVACIÓN (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,2	2,2	2,2
	Casi nunca	5	11,1	11,1	13,3
	Algunas veces	18	40,0	40,0	53,3
	Casi siempre	18	40,0	40,0	93,3
	Siempre	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de la investigador



Gráfica 6: Motivación

Interpretación: En la gráfica N°6 de un total de 45 encuestados se puede observar que un 2,2% nunca se siente motivado para trabajar de una manera óptima y prestar una buena calidad de servicio, un 40% manifestó que algunas veces la empresa brinda incentivos y reconocimientos a las mejores trabajadores y un 6,67% que siempre la empresa se preocupa del bienestar de sus colaboradores

brindándoles recompensas y haciéndolos sentir parte de ella logrando su realización personal.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación fue Determinar la relación del empowerment y las competencias laborales de los colaboradores en la OCBU de la UNI en el Rimac, 2020, al respecto y de acuerdo a los resultados que se obtuvieron mediante el estadístico Spearman se logró obtener un coeficiente de correlación de 0.865 y un nivel de significancia de 0.000, determinando que existe una relación significativa entre la dimensión eficiencia y la variable captación de clientes.

Troya, Vásquez y Meibol. (2019) propusieron que el empowerment es una herramienta gerencial que ayuda a mejorar y potenciar las capacidades laborales de cualquier colaborador, el empowerment ayuda a que estos se sientan libres de tomar decisiones que beneficien a su desarrollo en el cargo de trabajo. De otra manera ayuda como elemento esencial para que las organizaciones superen los conflictos y problemas que se puedan presentar haciendo más competitiva a está generando una estrategia orientada a brindar un buen servicio a los clientes y mejorando el liderazgo.

El objetivo específico 1 de la investigación fue Determinar la relación de los resultados y el desempeño laboral de los colaboradores en la OCBU de la UNI en el Rímac, 2020, al respecto y de acuerdo a los resultados que se obtuvieron mediante el estadístico Spearman se logró obtener un coeficiente de correlación de 0.742 y un nivel de significancia de 0.000, determinando que existe una relación significativa entre la dimensión eficiencia y la variable captación de clientes.

Dichos resultados están comprendidos por Orozco (2003) que manifestó que es una consecuencia que puede ser negativa o positiva dependiendo de las actividades o los procesos que se hayan realizado, así mismo también tiene que ver con situaciones ajenas o externas que se den fuera de una empresa. Por otro lado Chiavenato (2011) Si bien es cierto es función de todos los que conforman la organización deberían trabajar alineados con las metas de la empresa, ya sea pública o privada, la evaluación del desempeño permite al colaborador la oportunidad para hacer autoevaluación, autocrítica para su autodesarrollo esto implica, orientarla, capacitarla y remunerarla para lograr la mejoría en su

desempeño de trabajo, todo ello con el fin de lograr mejor productividad en la empresa.

Tiene conferencia con Estrada (2012) las competencias laborales hoy en día están siendo más exigentes ya que toda empresa buscar captar al mejor talento humano, la globalización y el creciente desarrollo del sector empresarial está haciendo que se busque y seleccione a los colaboradores más idóneos para el puesto de trabajo sin tener la necesidad de estar asistiendo o brindando capacitaciones, con el avance de la tecnología se debe tener un conocimiento experiencia al rubro que desea postular con el objetivo que mediante la adquisición de nuevos conocimientos sean más eficientes y competitivos en el mercado laboral.

El objetivo específico 2 de la investigación fue Determinar la relación de la autodeterminación y la motivación laboral de los colaboradores en la OCBU de la UNI en el Rímac, 2020, al respecto y de acuerdo a los resultados que se obtuvieron mediante el estadístico Spearman se logró obtener un coeficiente de correlación de 0.786 y un nivel de significancia de 0.000, determinando que existe una relación significativa entre la dimensión eficiencia y la variable captación de clientes.

Dichos resultados están comprendidos por Ryan y Deci (2000) los cuales propusieron que es la capacidad de sí mismo para poder motivarse ante cualquier evento que pueda suceder con esto se logra el desarrollo profesional y se eleva y optimiza el desempeño.

Además Ryan y Deci (2000) manifestaron que la motivación es fundamental ya que son los estímulos ya sean internos o externos que percibe e trabajo ya sea como ser reconocido, o las relaciones que tiene que consigo mismo y los demás, la autoestima es un factor importante ya que un empleado con una autoestima elevada trabaja de la forma más efectiva, en la empresa los trabajadores buscan recompensas y sentir que su trabajo es bien remunerado.

Tiene similitud con Estupiñàn (2017) el empoderamiento en el área educativa nos permite observar y analizar la situación de la empresa, mejorando su gestión y sus actividades que realiza orientándolas a una mejora continua de los procesos, haciendo que más adelante se den cambios significativos, se busca alcanzar la eficiencia ya que todo docente buscar cumplir el objetivo que es una enseñanza de

calidad que ayude al alumno a sentirse capaz de tomar decisiones y tener una mayor responsabilidad en el sector académico

El objetivo específico 3 de la investigación fue Determinar la relación de las competencias y la calidad de servicio de los colaboradores en la OCBU de la UNI en el Rímac, 2020, al respecto y de acuerdo a los resultados que se obtuvieron mediante el estadístico Spearman se logró obtener un coeficiente de correlación de 0.898 y un nivel de significancia de 0.000, determinando que existe una relación significativa entre la dimensión eficiencia y la variable captación de clientes.

Dichos resultados están comprendidos por Simó (2018) enfatizo que las competencias son aquellas habilidad y capacidades de los trabajadores para poder realizar sus funciones, también tiene que ver con el conocimiento adquirido y el aprendizaje continuo.

Además, Carrasco (2005) manifestó que es la habilidad para poder cumplir con el servicio ofrecido mediante la excelencia logrando la plena satisfacción de clientes, tiene que ver con las percepciones de los clientes y el cumplimiento de sus necesidades y requerimientos, por otro lado la atención personalizada y un servicio seguro, confiable y preciso conllevan a que la empresa tenga una buena imagen y se generen recomendaciones o captación de nuevos clientes generando un mayor posicionamiento.

Tiene similitud con Arroyo (2012), el empowerment ha influenciado la oportunidad de adaptarse a la mejora como también a la productividad, el desarrollo de trabajo basado en calidad, la satisfacción como canal de comunicación del empleado y la satisfacción del cliente como oportunidad de mejora. Es por ello, que contara con una gran flexibilidad para su desenvolvimiento y desarrollo en el trabajo o distintas áreas para así poder dar respuestas a las presentes variables que dan a conocer o se generan. Por lo que se generara una acción instantánea a las diferentes alteraciones tecnológicas que se den o presenten.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se ha determinado que existe relación significativa entre el empowerment y las competencias laborales de los colaboradores de la OCBU de la UNI en El Rímac, 2020.ya que se evidencio una correlación de 0.865.

Segunda: Se ha determinado que existe relación significativa entre los resultados y el desempeño laboral de los colaboradores de la OCBU de la UNI en El Rímac, 2020.ya que se evidencio una correlación de 0.742.

Tercera: Se ha determinado que existe relación significativa entre la autodeterminación y la motivación laboral de los colaboradores de la OCBU de la UNI en El Rímac, 2020.ya que se evidencio una correlación de 0.786

Cuarta: Se ha determinado que existe relación significativa entre las competencias y la calidad de servicio de los colaboradores de la OCBU de la UNI en El Rímac, 2020.ya que se evidencio una correlación de 0.898.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda implementar estrategias basadas en el empowerment como estrategia de mejorar para mejorar el rendimiento de los colaboradores.

Segunda: Capacitar mediante un método de optimización y reclutamiento de personal para potenciar las competencias de los colaboradores para seleccionar los mejores talentos que puedan lograr resultados positivos.

Tercera: Transmitir confianza y delegación de tareas a los colaboradores brindándoles autonomía y capacidad para decidir en su puesto de trabajo para una toma de decisiones asertiva.

Cuarta: Potenciar sus competencias con programas e incentivos laborales para que se dé una satisfacción laboral que repercute en su desempeño de funciones para así lograr metas y obtener colaboradores con mayor conocimiento y aprendizaje.

REFERENCIAS

- Aldape, T. (2008). Desarrollo de Las Competencias del Docente. Demanda de La Aldea Global Siglo XXI. London, Reino Unido: Libro en Red.
- Alles (2015). Productividad y Desarrollo laboral. (2ª.ed.). México: Instituto Tecnológico de Sonora
- Alles, M. (2013).Diccionario de Competencias. La Trilogía. Las 60 competencias más utilizadas. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica, S.A.
- Amparo. (16 de marzo de 2016). ¿Que es una meta?(Mensaje en un blog). Recuperado de <https://raleigh.quepasanoticias.com/noticias/opinion/a-corazon-abierto-dra-amparo/que-es-una-meta>.
- Arbayza, L. (2020, 27 de Agosto). Toma de decisiones estratégicas en tiempos de COVID-19. Conexionesan. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/08/27/toma-de-decisiones-estrategicas-en-tiempos-de-covid-19/>.
- Arroyo, R. (2012). Habilidades Gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Bacqué, M & Biewener, C.(2016). El empoderamiento. Una acción progresiva que ha revolucionado la política y la sociedad [. Barcelona: Gedisa. 164 pp. ISBN: 978-84-9784-846- 6.Recuperado de <file:///C:/Users/pc-peru/Downloads/57350-Texto%20del%20art%C3%ADculo-121284-2-10-20180201.pdf>.
- Behar, D. (2016). Metodología de la investigación. Bogotá, Colombia: Editorial Shalom.
- Bernal, C. (2010) Metodología de la investigación. Tercera edición Pearson Educación, Colombia, Bogotá, ISBN: 978-958-699-128-5.

Bernal, García & Ramírez (2012). Productividad y Desarrollo. (1ª.ed.). México: Instituto Tecnológico de Sonora. ISBN: 978-607-442-523-9.

Betty García y Alberto Loharte (2019). "Agencia personal y empoderamiento en beneficiarias del programa juntos, Ayacucho". Revista de Investigación en Psicología Vol. 22 (2), pp. 303 – 312.. Disponible en <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/17430/14657>.

Bonilla, E., Díaz, B., Kleeberg, F y Noriega, M. (2014). Mejora continua de los procesos. Lima: Fondo Editorial Universidad de Lima.

Cálix, C., Martínez, B., Vigier, H. y Núñez, J. (2016). El Rol del Empowerment en el Éxito Empresarial. Investigación Administrativa. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456046142002>.

Carrasco Diaz, S. (2005). Metodología de la investigación científica (Primera ed.). Lima, Perú: San Marcos

Carrasco, S. (2006) "Metodología de la investigación científica". Editorial San Marcos. Perú.

Casermeiro, M. J. (2011). Gestión de la atención al cliente/consumidor. Andalucía: IC Editorial. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=10692674>.

Casique y Vines (2016). El desarrollo de las competencias laborales y el desempeño del personal administrativo en la organización no gubernamental Asociación Benéfica Prisma, Lima. (Tesis de Licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega en Lima. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1022/CASIQUE%20RAMIREZ%2c%20KELLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Castañeda Valencia, Cándida Rosa, Orozco Giraldo, Myriam Jannette, & Rincón Mancera, Gloria Patricia. (2015). "EMPODERAMIENTO", UNA UTOPIA

POSIBLE PARA RECONSTRUIR LA HUMANIZACIÓN EN UNIDADES DE CUIDADO CRÍTICO. *Hacia la Promoción de la Salud*, 20(1), 13-34.

Recuperado de <https://dx.doi.org/10.17151/hpsal.2015.20.1.2>.

Cabero, J. (2007). *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*. Madrid: Síntesis.

Cepymesnews (2020, 24 de Octubre). 4 formas de renovar las evaluaciones de rendimiento durante la pandemia. Recuperado de

<https://cepymenews.es/renovar-evaluaciones-rendimiento-pandemia>.

Cherres (2017). *El empowerment y su relación con la efectividad organizacional en instituciones educativas privadas de san Martín de Porres*, 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo en Lima. Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17132/Cherres_CC_F.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (9a ed.). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (9ª Ed.). Bogotá: McGraw Hill.

Chiavola, Carlos, Cendrés Parra, Pavel, Sánchez F., David *El empoderamiento desde una perspectiva del sistema educativo*. Omnia. ISSN: 1315-8856.

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73711121007>.

De los Ríos, P. (2012). *El Empowerment Organizacional: Revisión de modelos teóricos y su aplicabilidad en la gestión empresarial*. Almería: Universidad de Almería. Facultad de Humanidades.

Del Campo, A., y Ruiz, S. (2013). *Empoderamiento de trabajadoras de casa particular sindicalizadas*. *Psyche*, 22(1), pp.15-28. Recuperado de:

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-2022282013000100002.

Estrada. John (2012) . *Competency-based training and work world: from grading to employability*. Rev. salud pública. 14 sup (1): 98-111, 2012. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v14s1/v14s1a09.pdf?fbclid=IwAR0MY2nlmHFGUfbpRIJnX2zUTu7EM-5Rf0VotW9yJRCnAt5AniMMthU4Tig>.

Estupiñan (2017). EL EMPODERAMIENTO PARA LA GESTIÓN DIRECTIVA EN LA UNIDAD EDUCATIVA. Reviste Dialnet, pp 39-50. Recuperado de [file:///C:/Users/Porras/Downloads/Dialnet-ElEmpoderamientoParaLaGestionDirectivaEnLaUnidadEd-6759699%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Porras/Downloads/Dialnet-ElEmpoderamientoParaLaGestionDirectivaEnLaUnidadEd-6759699%20(1).pdf).

Gabini, S., & Calzada, C. (2015). Propiedades psicométricas de la escala de rendimiento laboral individual de Koopmans. V Congreso Internacional de la Facultad de Psicología. Universidad Nacional de La Plata.

García, Useche y Schlesinger (2013). *EMPOWERMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DOCENTE INVESTIGADOR EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO ZULIANO*. Revista Dialnet, pp6-19. Recuperado de <file:///C:/Users/Porras/Downloads/Dialnet-EmpowermentYCompromisoOrganizacionalDelPersonalDoc-4773079.pdf>

Gómez, L. (2001) Gerencia de productividad, en: Simposium de ingeniería industrial y productividad. España.

Gutierrez, E. (2010). Competencias Gerenciales. Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones

Guitert M. (2013), Tiempo de empoderamiento digital. Línea digital El País. Blogs Social. Disponible en: <http://goo.gl/Z8pQ5V>.

Hernández, R. Fernández, C, & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. (6° ed.). México: Mc Graw- Hill.

- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5. º ed.). México: McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Kisti, T., Pirkko, R. y Tarja, S. (2011). Review: Work motivation of nurses: A literatura review, *International Journal of Nursing Studies*, 48 (2), 246- 25.
- Lira (2013). *EMPODERAMIENTO: ESTRATEGIA PARA OPERATIVIZAR LA GERENCIA DEL CONOCIMIENTO EN ORGANIZACIONES EDUCATIVAS*. Revista Dialnet, pp 91-109. Recuperado de <file:///C:/Users/pc-peru/Downloads/Dialnet-Empoderamiento-4772980.pdf>.
- Loli, etc. al (2017). “Confianza y empoderamiento de los empleados en organizaciones públicas y privadas de Lima”. *Revista IIPS Vol. 19 (2)*, pp 165-179. Disponible en <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/12896/11525>.
- Madrigal, B. (2009). *Habilidades Directivas*. México D.F.: Mc Graw Hill/interamericana Editores S.A.
- Orgambídez-Ramos, Alejandro, Moura, Daniel, & Almeida, Helena de. (2017). *Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral*. *Revista de Psicología (PUCP)*, 35(1), 257-278. Recuperado de <https://dx.doi.org/http://doi.org/10.18800/psico.201701.009>.
- Palací, F. (2005). *Psicología organizacional*. Buenos Aires: Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. España: Editorial Días de Santos.
- Pérez, M. (2010). *Modelo de Evaluación de las Competencias del Profesional*

Facultativo Medico. Salamanca - España. Obtenido de [https://gredos.usal.es/.../1/DDOMI_P%
c3%a9rezCurielMJ_Modelodeevaluaci%20%
c3%b3n.pdf](https://gredos.usal.es/.../1/DDOMI_P%c3%a9rezCurielMJ_Modelodeevaluaci%20%c3%b3n.pdf).

Rivas, M.J. (2009). Satisfacción y Desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la Asociación Oriental y Misión Paracentral de El Salvador (Tesis de Maestría). Universidad de Montemorelos, El Salvador.

Robbins, S., Coulter, M., (2005). Administración. México: Pearson Educación,

Robbins, S., y Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. México D.F.: Pearson Educación.

Romero (2017). "Desarrollo de Competencias Laborales y la Calidad de Servicios Administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis". Repositorio UDH pp 1-7. Disponible en

[http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1024/MISAE
L%20EUGENIO%20ROMERO%20VILLASIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1024/MISAE_L%20EUGENIO%20ROMERO%20VILLASIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Ryan, R. y Deci, E. (2000). La teoría de la autodeterminación y la facilitación de la motivación Intrínseca, el desarrollo social, y el bienestar. American Psychologist, 55 (1), 2.

Sánchez y Reyes (2015). "Metodología y Diseño de una investigación Científica". (5° ed.), Perú: business support.S.R.L.

Sánchez-Vidal, Alipio Empoderamiento, liberación y desarrollo humano. Psychosocial.

Snell, Bateman (2009). Administración su Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo. Perú. Recuperado el 25 de mayo del 2017.

[https://www.freelibros.org/administracion/administracion-8va-
edicionthomas-s-](https://www.freelibros.org/administracion/administracion-8va-edicionthomas-s-)

- Sologaistoa, Armenteros, Zermeño y Rosales (2015). *LAS COMPETENCIAS LABORALES: ESTUDIO EXPLORATORIO EN EL SECTOR INDUSTRIAL DE LA COMARCA LAGUNERA*. Revista Internacional Administración & Finanzas Vol. 8, No. 3, 2015, pp. 31-51. Recuperado de http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n3-2015/RIAF-V8N3-2015-3.pdf?fbclid=IwAR1q7F_9dLevCGI06n1TkC2UUqwcPIBfzHcMp0P5qsb9k9olOPeZefHr8-0.
- Troya, Vasquez y Meibol (2019). Empowerment: a strategic tool as an advantage of competitiveness in the administration of decentralized autonomous governments (GADS). Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. Vol. 3 núm.1, enero, ISSN: 2588-073X, 2019, pp. 1110-1135. Recuperado de <file:///C:/Users/pc-peru/Downloads/Dialnet-Empowerment-6796779.pdf>.
- UNESCO. (2016). Competencias y estándares TIC desde la dimensión pedagógica”. Cali. Colombia. Recuperado de <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/pdf/Comp%20etencias-estandares-TIC.pdf>.
- Urbina (2016). “Empowerment para Incrementar la Productividad en La Distribuidora de Productos de Consumo Masivo S.A.C., Chiclayo 2016. (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo en Chiclayo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25937/Urbina_GRD.pdf?sequence=4&isAllowed=y.
- Valera, T. (2020, 19 de Junio). La satisfacción del cliente en tiempos de COVID19. Revista Energía. pe. Recuperado de <https://revistaenergia.pe/la-satisfaccion-del-cliente-en-tiempos-de-covid19/>.
- Warner, J. (2009). Metas y objetivos perfil de competencias guía del entrenador. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=knGUDAAAQBAJ&pg=PA73&dq=que+son+las+metas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjY9 - esv3oAhXBc98KHYzeDWUQ6AEINiAC#v=onepage&q=que%20son%20las%20metas&f=false>

Werther, E. y Davis, K. (2008). Administración de recursos humanos – El capital humano de las empresas. (6a Ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.

Wiggins, G. (1993). Educative assessment: Designing assessments to inform and improve student performance. San Francisco CA: Jossey- Bass

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Anexo 1: EMPOWERMENT Y COMPETENCIAS LABORALES DE LOS COLABORADORES DE LA OCBU DE LA UNI EN EL RÍMAC, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS Y VARIABLES	VARIABLES E INDICADORES																	
<p>Problema general: ¿De qué manera se relaciona el empowerment y las competencias laborales de los colaboradores de la ocbu en la UNI en el Rímac, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>A) ¿Cómo se relaciona los resultados y el desempeño laboral de los colaboradores de la ocbu en la UNI en el Rímac, 2020?</p> <p>B) ¿Cómo se relaciona la autodeterminación el empowerment y la motivación laboral de los colaboradores de la ocbu en la UNI en el Rímac, 2020?</p> <p>C) ¿Cómo se relaciona las competencias y la calidad de servicio de los colaboradores de la ocbu en la UNI en el Rímac, 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación del empowerment y las competencias laborales de los colaboradores de la ocbu en la UNI en S.M.P, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre los resultados y el desempeño laboral de los colaboradores de ocbu en la UNI en el Rímac, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la autodeterminación y la motivación laboral de los colaboradores de la ocbu en la UNI en el Rímac, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre las competencias y la calidad de servicio de los colaboradores de la ocbu en la UNI en el Rímac, 2020.</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación significativa entre el empowerment y las competencias laborales de los colaboradores de la ocbu en la UNI en el Rímac, 2020.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>H₁. Existe relación significativa entre los resultados y el desempeño laboral de los colaboradores de la ocbu en la UNI en el Rímac, 2020.</p> <p>H₂ Existe relación significativa entre la autodeterminación y la motivación laboral de los colaboradores de la ocbu en la UNI en el Rímac, 2020.</p> <p>H₃ Existe relación significativa entre las competencias y la calidad de servicio de los colaboradores de la ocbu en la UNI en el Rímac, 2020.</p> <p>1.-Variable 1 Empowerment</p> <p>Por su parte, Benavides, Beltrán, Vergara, y Pérez (2014) mencionan que el empoderamiento se refiere a capacitar al colaborador de manera que cumpla con las funciones designadas, convirtiéndolo en un profesional capaz de ejecutar sus</p>	<p>V. INDEPENDIENTE: (1): EMPOWERMENT</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">DIMENSIONES</th> <th style="width: 25%;">INDICADORES</th> <th style="width: 15%;">ITEMS</th> <th style="width: 35%;">ESCALA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>I. RESULTADOS</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>1.1. Metas</p> <p>1.2. Toma de decisiones</p> <p>1.3. Compromiso</p> </td> <td></td> <td rowspan="3" style="vertical-align: middle; text-align: center;"> <p>INDICES</p> <p>5.Totalmente en desacuerdo</p> <p>4.En desacuerdo</p> <p>3.Indiferente</p> <p>2.De acuerdo</p> <p>1.totalmente de acuerdo</p> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>II. AUTODETERMINACIÓN</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>2.1. Responsabilidad</p> <p>2.2. Mejora continua</p> <p>2.3. Liderazgo</p> </td> <td></td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>III. COMPETENCIAS</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>3.1. Habilidades gerenciales</p> <p>3.2. Conocimiento</p> <p>3.3. Trabajo en equipo</p> <p>3.4. Comunicación efectiva</p> <p>3.5. Retroalimentación</p> </td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	<p>I. RESULTADOS</p>	<p>1.1. Metas</p> <p>1.2. Toma de decisiones</p> <p>1.3. Compromiso</p>		<p>INDICES</p> <p>5.Totalmente en desacuerdo</p> <p>4.En desacuerdo</p> <p>3.Indiferente</p> <p>2.De acuerdo</p> <p>1.totalmente de acuerdo</p>	<p>II. AUTODETERMINACIÓN</p>	<p>2.1. Responsabilidad</p> <p>2.2. Mejora continua</p> <p>2.3. Liderazgo</p>		<p>III. COMPETENCIAS</p>	<p>3.1. Habilidades gerenciales</p> <p>3.2. Conocimiento</p> <p>3.3. Trabajo en equipo</p> <p>3.4. Comunicación efectiva</p> <p>3.5. Retroalimentación</p>	
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA																	
<p>I. RESULTADOS</p>	<p>1.1. Metas</p> <p>1.2. Toma de decisiones</p> <p>1.3. Compromiso</p>		<p>INDICES</p> <p>5.Totalmente en desacuerdo</p> <p>4.En desacuerdo</p> <p>3.Indiferente</p> <p>2.De acuerdo</p> <p>1.totalmente de acuerdo</p>																	
<p>II. AUTODETERMINACIÓN</p>	<p>2.1. Responsabilidad</p> <p>2.2. Mejora continua</p> <p>2.3. Liderazgo</p>																			
<p>III. COMPETENCIAS</p>	<p>3.1. Habilidades gerenciales</p> <p>3.2. Conocimiento</p> <p>3.3. Trabajo en equipo</p> <p>3.4. Comunicación efectiva</p> <p>3.5. Retroalimentación</p>																			

responsabilidades sin necesidad de una supervisión estrecha.

El Empowerment propone utilizar las ventajas que brinda la tecnología de la información, es decir, que los miembros de una organización, sus grupos de trabajo y la organización puedan acceder completamente a la información crítica, contando con la tecnología necesaria, sus habilidades, la ejecución de sus responsabilidades y autoridad para cumplir con el negocio de la organización.

2.-Variable 2
Competencias laborales

Del Pozo (2012) indicó sobre competencias laborales lo siguiente: Es la integración de un conjunto de capacidades que se ponen en acción en un contexto determinado para solucionar un problema. Esas capacidades permiten un desempeño satisfactorio en situaciones reales, de acuerdo con los estándares establecidos. En este sentido alguien competente es capaz de movilizar una serie de recursos para dar una respuesta contextualizada a una situación dada.

V. DEPENDIENTE: (2) COMPETENCIAS LABORALES

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
IV. DESEMPEÑO LABORAL	4.1. Productividad 4.2. Rendimiento laboral		INDICES 5. Totalmente en desacuerdo 4. En desacuerdo 3. Indiferente 2. De acuerdo 1. totalmente de acuerdo
V. MOTIVACIÓN LABORAL	5.1. Incentivos laborales 5.2. Reconocimiento 5.2. Satisfacción laboral 5.4. Desarrollo personal		
VI. CALIDAD DE SERVICIO	6.1. Empatía 6.2. Capacidad de respuesta 6.3. Fiabilidad 6.4. Satisfacción del cliente		

Anexo: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Empowerment	Arroyo (2012) “es la potenciación o empoderamiento que es el hecho de delegar poder y autoridad a los empleados y de conferirles el sentimiento que son creadores de su propio trabajo y dueños de la empresa”. (p.233)	Se elaborara 10 preguntas de tipo Likert que tendrán relación con las dimensiones: Resultados, Autodeterminación y Competencias, así mismo este cuestionario se aplicara a los colaboradores de la oficina en SMP, 2020.	Resultados	Metas	1	Ordinal
				Toma de decisiones	2	
				Compromiso organizacional	3	
				Responsabilidad	4	
			Autodeterminación	Mejora continua	5	
				Liderazgo	6	
			Competencias	Habilidades	7	
				Trabajo en equipo	8	
				Comunicación efectiva	9	
				Retroalimentación	10	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Competencias Laborales	Chiavenato (2011) indicó que: La Competencia Laboral depende del conocimiento y de las habilidades necesarias para trabajar en forma eficaz, el conocimiento requiere saber y aprender y solo se difunde cuando se utilizan procesos de aprendizaje por medio de los cuales las personas desarrollan nuevas capacidades para una acción eficaz. (p.202)	Se elaborara 10 preguntas de tipo Likert que tendrán relación con las dimensiones: Desempeño laboral, Motivación laboral y Calidad de servicio así mismo este cuestionario se aplicara a los colaboradores de la oficina en SMP, 2020.	Desempeño Laboral	Productividad	1	Ordinal
				Rendimiento laboral	2	
			Motivación Laboral	Incentivos laborales	3	
				Reconocimiento	4	
			Calidad de servicio	Satisfacción laboral	5	
				Desarrollo personal	6	
				Empatía	7	
				Capacidad de respuesta	8	
				Fiabilidad	9	
				Satisfacción del cliente	10	

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

OBJETIVO: Determinar la relación del empowerment y las competencias laborales de los colaboradores en la ocbu de la UNI en el Rimac, 2020.

INSTRUCCIONES: Señalar con una (X) en la casilla correspondiente según crea conveniente en su caso, asegúrese de marcar una sola alternativa por pregunta, Por favor no dejen ningún ítem sin responder para que exista mayor confiabilidad en los datos recabados, cualquier duda, consulte al encuestador.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	En la oficina los trabajadores alcanzan las metas establecidas					
2	En la oficina los trabajadores toman las decisiones acertadas para evitar problemas.					
3	Los trabajadores están plenamente comprometidos con sus funciones.					
4	Los trabajadores son responsables en sus tareas establecidas.					
5	En la oficina se trabaja con la mayor efectividad posible para orientar una mejora continua en los procesos de servicio.					
6	El liderazgo es un factor fundamental para obtener buenos resultados					
7	Las habilidades gerenciales conllevan a mejorar el desempeño de los trabajadores.					
8	El conocimiento del cargo es un elemento para aumentar la calidad de servicio.					
9	El trabajo en equipo facilita el mejoramiento de las relaciones interpersonales.					
10	La comunicación efectiva es vital para el alcance de objetivos.					
11	En la empresa mensualmente se implementan estrategias de retroalimentación entre el supervisor y el subordinado.					
12	En la empresa los colaboradores utilizan los menores recursos posibles para reducir costos.					
13	Los trabajadores se desempeñan de manera efectiva al realizar sus tareas diarias.					
14	Los incentivos laborales ayudan a mejorar el desempeño de los trabajadores.					
15	En la oficina se reconoce el esfuerzo de cada trabajador.					
16	Los trabajadores están conformes con el ambiente en que laboran					
17	En la oficina los trabajadores se desarrollan y crecen como profesionales					
18	Los trabajadores son empáticos y corteses con los clientes					
19	En la oficina se logra cumplir con las expectativas de los clientes					
20	En la oficina se trata de resolver los inconvenientes en el mayor tiempo posible.					
21	En la oficina se cumple el servicio en el tiempo establecido realizándolo con la mayor eficiencia posible.					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DATOS

Título de la investigación: **“EMPOWERMENT Y COMPETENCIAS LABORALES DE LOS COLABORADORES DE LA OCBU DE LA UNI EN RIMAC,2020”.**

Apellidos y nombres del investigador: Porras Rosales Keyla María

Apellidos y nombres del experto :Dr. Carranza Estela Teodoro

VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
		INDICADORES	ITEM PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
EMPOWERMENT	RESULTADOS	METAS	En la oficina los trabajadores alcanzan las metas establecidas	1=Totalmente en desacuerdo. 2=En desacuerdo. 3=Indiferente. 4=De acuerdo. 5=Muy de acuerdo	X		
		TOMA DE DECISIONES	En la oficina los trabajadores toman las decisiones acertadas para evitar problemas		X		
		COMPROMISO	Los trabajadores están plenamente comprometidos con sus funciones.		X		
	AUTODETERMINACION	RESPONSABILIDAD	Los trabajadores son responsables en sus tareas establecidas.		X		
		MEJORA CONTINUA	En la oficina se trabaja con la mayor efectividad posible para orientar una mejora continua en los procesos de servicio.		X		
		LIDERAZGO	El liderazgo es un factor fundamental para obtener buenos resultados		X		
	COMPETENCIAS	HABILIDADES GERENCIALES	Las habilidades gerenciales conllevan a mejorar el desempeño de los trabajadores		X		
		CONOCIMIENTOS	El conocimiento del cargo es un elemento para aumentar la calidad de servicio.		X		
		TRABAJO EN EQUIPO	El trabajo en equipo facilita el mejoramiento de las relaciones interpersonales		X		
		COMUNICACIÓN EFECTIVA	La comunicación efectiva es vital para el alcance de objetivos.		X		
	RETROALIMENTACION	En la empresa mensualmente se implementan estrategias de retroalimentación entre el supervisor y el subordinado.	X				
COMPETENCIAS LABORALES	DESEMPEÑO LABORAL	PRODUCTIVIDAD	En la empresa los colaboradores utilizan los menores recursos posibles para reducir costos.	X			
		RENDIMIENTO LABORAL	Los trabajadores se desempeñan de manera efectiva al realizar sus tareas diarias.	X			
	MOTIVACIÓN LABORAL	INCENTIVOS LABORALES	Los incentivos laborales ayudan a mejorar el desempeño de los trabajadores.	X			
		RECONOCIMIENTO	En la oficina se reconoce el esfuerzo de cada trabajador.	X			
		SATISFACCION LABORAL	Los trabajadores están conformes con el ambiente en que laboran	X			
		DESARROLLO PERSONAL	En la oficina los trabajadores se desarrollan y crecen como profesionales	X			
	CALIDAD DE SERVICIO	EMPATIA	Los trabajadores son empáticos y corteses con los clientes	X			
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	En la oficina se logra cumplir con las expectativas de los clientes	X			
		FIABILIDAD	En la oficina se trata de resolver los inconvenientes en el mayor tiempo posible.	X			
		SATISFACCION DEL CLIENTE	En la oficina se cumple el servicio en el tiempo establecido realizándolo con la mayor eficiencia posible.	X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: **“EMPOWERMENT Y COMPETENCIAS LABORALES DE LOS COLABORADORES DE LA OCBU DE LA UNI EN RIMAC, 2020”.**

Apellidos y nombres del investigador: Porras Rosales Keyla María

Apellidos y nombres del experto: Dr. Alva Arce Rosel

VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
		INDICADORES	ITEM PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
EMPOWERMENT	RESULTADOS	METAS	En la oficina los trabajadores alcanzan las metas establecidas	1=Totalmente en desacuerdo. 2=En desacuerdo. 3=Indiferente. 4=De acuerdo. 5=Muy de acuerdo	X		
		TOMA DE DECISIONES	En la oficina los trabajadores toman las decisiones acertadas para evitar problemas		X		
		COMPROMISO	Los trabajadores están plenamente comprometidos con sus funciones.		X		
	AUTODETERMINACION	RESPONSABILIDAD	Los trabajadores son responsables en sus tareas establecidas.		X		
		MEJORA CONTINUA	En la oficina se trabaja con la mayor efectividad posible para orientar una mejora continua en los procesos de servicio.		X		
		LIDERAZGO	El liderazgo es un factor fundamental para obtener buenos resultados		X		
	COMPETENCIAS	HABILIDADES GERENCIALES	Las habilidades gerenciales conllevan a mejorar el desempeño de los trabajadores		X		
		CONOCIMIENTOS	El conocimiento del cargo es un elemento para aumentar la calidad de servicio.		X		
		TRABAJO EN EQUIPO	El trabajo en equipo facilita el mejoramiento de las relaciones interpersonales		X		
		COMUNICACIÓN EFECTIVA	La comunicación efectiva es vital para el alcance de objetivos.		X		
COMPETENCIAS LABORALES	DESEMPEÑO LABORAL	PRODUCTIVIDAD	En la empresa los colaboradores utilizan los menores recursos posibles para reducir costos.	X			
		RENDIMIENTO LABORAL	Los trabajadores se desempeñan de manera efectiva al realizar sus tareas diarias.	X			
	MOTIVACIÓN LABORAL	INCENTIVOS LABORALES	Los incentivos laborales ayudan a mejorar el desempeño de los trabajadores.	X			
		RECONOCIMIENTO	En la oficina se reconoce el esfuerzo de cada trabajador.	X			
		SATISFACCION LABORAL	Los trabajadores están conformes con el ambiente en que laboran	X			
		DESARROLLO PERSONAL	En la oficina los trabajadores se desarrollan y crecen como profesionales	X			
	CALIDAD DE SERVICIO	EMPATIA	Los trabajadores son empáticos y corteses con los clientes	X			
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	En la oficina se logra cumplir con las expectativas de los clientes	X			
		FIABILIDAD	En la oficina se trata de resolver los inconvenientes en el mayor tiempo posible.	X			
		SATISFACCION DEL CLIENTE	En la oficina se cumple el servicio en el tiempo establecido realizándolo con la mayor eficiencia posible.	X			



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DATOS

Título de la investigación: "EMPOWERMENT Y COMPETENCIAS LABORALES DE LOS COLABORADORES DE LA OCBU DE LA UNI EN RIMAC, 2020".							
Apellidos y nombres del investigador: Porras Rosales Keyla María							
Apellidos y nombres del experto : Mgtr . Barca Barrientos Jesús							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
EMPOWERMENT	RESULTADOS	METAS	En la oficina los trabajadores alcanzan las metas establecidas	1=Totalmente en desacuerdo. 2=En desacuerdo. 3=Indiferente. 4=De acuerdo. 5=Muy de acuerdo	X		
		TOMA DE DECISIONES	En la oficina los trabajadores toman las decisiones acertadas para evitar problemas		X		
		COMPROMISO	Los trabajadores están plenamente comprometidos con sus funciones.		X		
	AUTODETERMINACION	RESPONSABILIDAD	Los trabajadores son responsables en sus tareas establecidas.		X		
		MEJORA CONTINUA	En la oficina se trabaja con la mayor efectividad posible para orientar una mejora continua en los procesos de servicio.		X		
		LIDERAZGO	El liderazgo es un factor fundamental para obtener buenos resultados		X		
	COMPETENCIAS	HABILIDADES GERENCIALES	Las habilidades gerenciales conllevan a mejorar el desempeño de los trabajadores		X		
		CONOCIMIENTOS	El conocimiento del cargo es un elemento para aumentar la calidad de servicio.		X		
		TRABAJO EN EQUIPO	El trabajo en equipo facilita el mejoramiento de las relaciones interpersonales		X		
		COMUNICACIÓN EFECTIVA	La comunicación efectiva es vital para el alcance de objetivos.		X		
	RETROALIMENTACION	En la empresa mensualmente se implementan estrategias de retroalimentación entre el supervisor y el subordinado.	X				
COMPETENCIAS LABORALES	DESEMPEÑO LABORAL	PRODUCTIVIDAD	En la empresa los colaboradores utilizan los menores recursos posibles para reducir costos.	X			
		RENDIMIENTO LABORAL	Los trabajadores se desempeñan de manera efectiva al realizar sus tareas diarias.	X			
	MOTIVACIÓN LABORAL	INCENTIVOS LABORALES	Los incentivos laborales ayudan a mejorar el desempeño de los trabajadores.	X			
		RECONOCOCIMIENTO	En la oficina se reconoce el esfuerzo de cada trabajador.	X			
		SATISFACCION LABORAL	Los trabajadores están conformes con el ambiente en que laboran	X			
		DESARROLLO PERSONAL	En la oficina los trabajadores se desarrollan y crecen como profesionales	X			
	CALIDAD DE SERVICIO	EMPATIA	Los trabajadores son empáticos y corteses con los clientes	X			
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	En la oficina se logra cumplir con las expectativas de los clientes	X			
		FIABILIDAD	En la oficina se trata de resolver los inconvenientes en el mayor tiempo posible.	X			
		SATISFACCION DEL CLIENTE	En la oficina se cumple el servicio en el tiempo establecido realizándolo con la mayor eficiencia posible.	X			

Tabla N° 3*Validación de expertos*

N°	Experto	Calificación instrumento	Especialidad
Experto 1	Dr.Carranza Estela, Teodoro	Aplicable	Administración
Experto 2	Dr.Alva Arce Cesar	Aplicable	Administración
Experto 3	Msc.Jesús Barca Barrientos	Aplicable	Administración

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Baremos de confiabilidad

-1 a 0	No es confiable
0 a 0.49	Baja confiabilidad
0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1	Alta confiabilidad
1	Perfecta confiabilidad

Fuente: Naupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p.217). Metodología de la investigación científica

Tabla N° 5**Confiabilidad del instrumento****Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Casos Válido	10	100,0
Excluido	0	,0
Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 6: Alfa de cronbach

<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>.840</u>	<u>20</u>

Fuente: Elaboración propia



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA

Oficina Central de Bienestar Universitario

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

Lima, 24 de junio de 2020

OFICIO N° 0448-OCBU-20

Señor Doctor
CARLOS ALBERTO DELOADO CÉSPEDES
Coordinador, Escuela Profesional de Administración
Universidad César Vallejo
Sede Lima Norte
Alfredo Mendiolá N° 6232
Panamericana Norte
Los Olivos.-

Ref. : Carta N° 001-2020/EP-ADM-UCV LIMA NORTE

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme al presente para saludarlo cordialmente y, en atención al documento de la referencia, le manifiesto que la Srta. Keyla María Porras Rosales identificada con DNI 70945089, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de su universidad, ha sido autorizada a realizar investigaciones que le permitan desarrollar el tema de tesis: *"Empowerment y Competencias Laborales de los colaboradores de la Oficina Central de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Ingeniería" - Rímac, 2020"*.

Agradeciendo la atención que le merezca la presente, aprovecho la oportunidad para reiterarle mis cordiales saludos.

Atentamente,

Mag. Ing. José Adolfo Cueto Burneo
Jefe (e)
Oficina Central de Bienestar Universitario

cc.: Dr. Teodoro Centenza Sotelo, Docente Investigador
Srta. Keyla M. Porras Rosales

Av. Túpac Amaru 210, Lima 25, Perú / Telf: 483-3055 / Central Telefónica: 481 - 1070
Anexos: 3000 - 3003 / e-mail: ocbu@uni.edu.pe