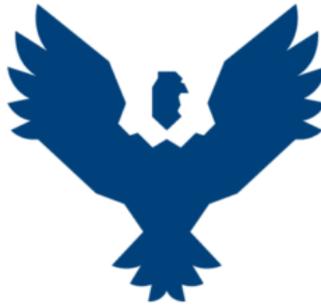




UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“EMPOWERMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE
PACIFIC SECURITY SAC, CUSCO, 2023”**

Línea de Investigación: Comportamiento y desarrollo organizacional

Presentado por:

Br. Paola Alejandra Ramos Callaymara

Código ORCID: 0009 – 0004 – 9297 - 9451

Br. Sharmelee Solanch Vera Alvarez

Código ORCID: 0009 – 0002 – 1004 - 0797

**Tesis para optar el título profesional de
Licenciado en Administración.**

Asesor:

Dr. Waldo Alex Pando Diaz

Código ORCID: 0000 – 0002 – 9142 - 0953

CUSCO – PERÚ

2023



Metadatos

Datos del autor (1)	
Nombres y apellidos	PAOLA ALEJANDRA RAMOS CALLAYMARA
Número de documento de identidad	74620710
URL de Orcid	https://orcid.org/0009-0004-9297-9451
Datos del autor (2)	
Nombres y apellidos	SHARMELEE SOLANCH VERA ALVAREZ
Número de documento de identidad	73057957
URL de Orcid	https://orcid.org/0009-0002-1004-0797
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	WALDO ALEX PANDO DIAZ
Número de documento de identidad	23998983
URL de Orcid	https://orcid.org/0000-0002-9142-0953
Datos del jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	EMETERIO MENDOZA BOLÍVAR
Número de documento de identidad	23806721
Jurado 2	
Nombres y apellidos	MANUEL ABRAHAM PONCE FERNANDEZ BACA
Número de documento de identidad	72716682
Jurado 3	
Nombres y apellidos	ROSALIN QUISPE MOLINA
Número de documento de identidad	41156062
Jurado 4	
Nombres y apellidos	CLEIDY GLORIA SALAS OLIVERA
Número de documento de identidad	45907329
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Comportamiento y desarrollo organizacional



EMPOWERMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE PACIFIC SECURITY SAC, CUSCO, 2023

por Paola Solanch Ramos Vera

Dr. Waldo Alex Pando Diaz
Asesor

Fecha de entrega: 01-may-2024 11:46p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2362730075

Nombre del archivo: IZACIONAL_EN_LA_EMPRESA_DE_PACIFIC_SECURITY_SAC,_CUSCO,_2023.pdf (1.79M)

Total de palabras: 23761

Total de caracteres: 137827



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“EMPOWERMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE
PACIFIC SECURITY SAC, CUSCO, 2023”**

Línea de Investigación: Comportamiento y desarrollo organizacional

Presentado por:

Br. Paola Alejandra Ramos Callaymara

Código ORCID: 0009 – 0004 – 9297 - 9451

Br. Sharmelee Solanch Vera Alvarez

Código ORCID: 0009 – 0002 – 1004 - 0797

**Tesis para optar el título profesional de
Licenciado en Administración.**

Asesor:

Dr. Waldo Alex Pando Diaz

Código ORCID: 0000 – 0002 – 9142 - 0953

CUSCO – PERÚ

2023



**Dr. Waldo Alex Pando Diaz
Asesor**



EMPRESA DE PACIFIC SECURITY SAC, CUSCO, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

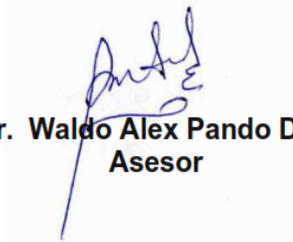
1%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante		6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	 Dr. Waldo Alex Pando Diaz Asesor	3%
3	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet		2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet		1%
5	Submitted to Universidad Global del Cusco S.A.C. Trabajo del estudiante		<1%
6	repositorio.uaustral.edu.pe Fuente de Internet		<1%
7	1library.co Fuente de Internet		<1%
8	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante		<1%



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Paola Solanch Ramos Vera
Título del ejercicio: TESIS
Título de la entrega: EMPOWERMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA E...
Nombre del archivo: IZACIONAL_EN_LA_EMPRESA_DE_PACIFIC_SECURITY_SAC,_CU...
Tamaño del archivo: 1.79M
Total páginas: 103
Total de palabras: 23,761
Total de caracteres: 137,827
Fecha de entrega: 01-may.-2024 11:46p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2362730075

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

"EMPOWERMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DE
PACIFIC SECURITY SAC, CUSCO, 2023"

Línea de Investigación: Comportamiento y desarrollo organizacional

Presentado por:
Br. Paola Alejandra Ramos Callaymara
Código ORCID: 0009 - 0004 - 9297 - 9451
Br. Sharmelee Solanch Vera Alvarez
Código ORCID: 0009 - 0002 - 1004 - 0797

Tesis para optar el título profesional de
Licenciado en Administración.

Asesor:
Dr. Waldo Alex Pando Diaz
Código ORCID: 0000 - 0002 - 9142 - 0953

CUSCO - PERÚ
2023



Dr. Waldo Alex Pando Diaz
Asesor



PRESENTACIÓN

Dr. Rubén Tito Mariño Loaiza Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco (UAC)

Distinguidos Miembros del Jurado:

En apego con las normas señaladas en el programa de Grados y Títulos de la Universidad Andina del Cusco, y con el propósito de alcanzar nuestro título profesional en Administración, nos honra presentar nuestra tesis con el título: **Empowerment y Compromiso Organizacional en la empresa de Pacific Security SAC, Cusco, 2023"**.

El presente estudio se apega a la investigación con metodología científica establecida, en concordancia con los directrices establecidas por la Escuela Profesional de Administración, siguiendo el marco señalado por la Universidad Andina del Cusco.

Con la seguridad inquebrantable en nuestras competencias para colaborar al avance de nuestra universidad a través de esta investigación, sometemos respetuosamente nuestra presentación a este estimado jurado para sus invaluables apreciaciones, observaciones y recomendaciones.

Gracias por su atención.

Br. Paola Alejandra Ramos Callaymara

Br. Sharmelee Solanch Vera Alvarez



AGRADECIMIENTO

Extendemos nuestro más sincero agradecimiento a la Universidad Andina del Cusco por nutrir nuestra trayectoria universitaria y fomentar nuestro crecimiento.

Nuestra gratitud a nuestra familia por su inquebrantable apoyo y aliento; siempre han estado a nuestro lado.

Tenemos una deuda de gratitud con el Dr. Waldo Alex Pando Díaz, nuestro asesor, por su inquebrantable entusiasmo y soporte a lo largo de este esfuerzo académico.

Estamos profundamente agradecidos con nuestros estimados dictaminantes, Dr. Emeterio Mendoza Bolivar y Mg. Manuel Abraham Ponce Fernandez Baca. Sus inestimables ideas y orientaciones han contribuido significativamente al calibre de nuestro trabajo, y estamos verdaderamente en deuda por su dedicación a nuestro éxito.

Expresamos nuestra profunda gratitud a todos aquellos que han apoyado nuestra carrera, ofreciéndonos su amistad, consejo y ánimo en los momentos difíciles. Su apoyo inquebrantable significa mucho para nosotros.

Estamos inmensamente agradecidos por su ayuda y apoyo.



DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado al apoyo inquebrantable de nuestros padres, que han sido nuestra luz de guía a lo largo de nuestra trayectoria académica y siguen siendo parte integrante de nuestro viaje profesional. Su estímulo y orientación continuos nos inspiran para perseguir la innovación como piedra angular de nuestras carreras y nuestras vidas.



ÍNDICE

CARÁTULA.....	1
PRESENTACIÓN	2
AGRADECIMIENTO	3
DEDICATORIA	4
ÍNDICE.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS	11
RESUMEN	12
ABSTRACT.....	13
CAPÍTULO I	14
INTRODUCCIÓN	14
1.1. Planteamiento del Problema	14
1.2. Formulación del Problema.....	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Objetivos de la investigación.....	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación de la investigación	19
1.4.1. Relevancia social	19
1.4.2. Implicancias prácticas.....	19



1.4.3.	Valor teórico	19
1.4.4.	Utilidad metodológica.....	19
1.5.	Delimitación de la investigación	20
1.5.1.	Delimitación Temporal	20
1.5.2.	Delimitación Espacial	20
1.5.3.	Delimitación Conceptual	20
CAPÍTULO II.....		21
MARCO TEÓRICO		21
2.1.	Antecedentes de la investigación.....	21
2.1.1.	Antecedentes Internacionales.....	21
2.1.2.	Antecedentes Nacionales	23
2.1.3.	Antecedentes Locales.....	25
2.2.	Bases Teóricas	27
2.2.1.	Definición de Empowerment	27
2.2.2.	Definición de Compromiso Organizacional	37
2.3.	Marco Conceptual.....	43
2.4.	Formulación de Hipótesis	44
2.4.1.	Hipótesis general.....	44
2.4.2.	Hipótesis específicas	44
2.5.	Variables.....	45
2.5.1.	Variables	45



2.5.2. Conceptualización de las variables	45
2.5.3. Operacionalización de variables	46
CAPÍTULO III.....	47
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	47
3.1. Enfoque de investigación.....	47
3.2. Nivel o Alcance del estudio	47
3.3. Diseño de investigación.....	47
3.4. Población y muestra.....	47
3.4.1. Población.....	47
3.4.2. Muestra	48
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
3.5.1. Técnica.....	48
3.5.2. Instrumento	49
3.6. Procesamiento de datos.....	49
CAPÍTULO IV	50
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	50
4.1.1. Presentación del instrumento	50
4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado.....	51
4.2. Resultados respecto a los objetivos específicos.....	52
4.2.1. Empowerment.....	52



4.2.2. Compromiso Organizacional	64
4.2.3. Relación entre las dimensiones de la variable Empowermet y la variable Compromiso Organizacional	73
4.3. Resultados del objetivo general	77
4.3.1. Relación entre la variable Empowerment y la variable Compromiso Organizacional	77
CAPÍTULO V	79
DISCUSIÓN	79
5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	79
5.2. Limitaciones del Estudio.....	80
5.3. Comparación crítica con la literatura existente.....	81
5.4. Implicancias del estudio.....	82
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
Anexos	93
Matriz de Consistencia.....	93
Matriz del Instrumento de Recolección de Datos	94
Instrumento de Investigación.....	96



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Conceptualización de las variables</i>	45
Tabla 2 <i>Cuadro de operacionalización de variables</i>	46
Tabla 3 <i>Población de estudio</i>	48
Tabla 4 <i>Técnica e instrumento de investigación</i>	49
Tabla 5 <i>Distribución de los ítems del cuestionario de la variable Empowerment</i>	50
Tabla 6 <i>Distribución de los ítems del cuestionario de la variable Compromiso Organizacional</i>	51
Tabla 7 <i>Descripción de la Baremación y escala de interpretación</i>	51
Tabla 8 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	52
Tabla 9 <i>Poder</i>	52
Tabla 10 <i>Motivación</i>	54
Tabla 11 <i>Liderazgo</i>	56
Tabla 12 <i>Desarrollo</i>	59
Tabla 13 <i>Empowerment</i>	62
Tabla 14 <i>Comparación promedio de las dimensiones de la variable Empowerment</i>	63
Tabla 15 <i>Compromiso Afectivo</i>	64
Tabla 16 <i>Compromiso Normativo</i>	66
Tabla 17 <i>Compromiso de Continuidad</i>	68
Tabla 18 <i>Compromiso Organizacional</i>	70
Tabla 19 <i>Comparación promedio de las dimensiones de la variable Compromiso Organizacional</i>	72
Tabla 20 <i>Poder y Compromiso Organizacional</i>	73
Tabla 21 <i>Motivación y Compromiso Organizacional</i>	74
Tabla 22 <i>Motivación y Compromiso Organizacional</i>	75



Tabla 23 *Desarrollo y Compromiso Organizacional* 76

Tabla 24 *Empowerment y Compromiso Organizacional* 77



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Las Bases para el Facultamiento</i>	33
Figura 2 <i>Poder</i>	53
Figura 3 <i>Motivación</i>	55
Figura 4 <i>Liderazgo</i>	57
Figura 5 <i>Desarrollo</i>	60
Figura 6 <i>Empowement</i>	62
Figura 7 <i>Comparación promedio de las dimensiones de la variable Empowerment</i>	63
Figura 8 <i>Compromiso Afectivo</i>	65
Figura 9 <i>Compromiso Normativo</i>	67
Figura 10 <i>Compromiso de Continuidad</i>	69
Figura 11 <i>Compromiso Organizacional</i>	70
Figura 12 <i>Comparación promedio de las dimensiones de la variable Compromiso Organizacional</i>	72



RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación ha sido describir la relación entre el Empowerment y Compromiso Organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, ubicada en Cusco. La empresa enfrenta actualmente el reto del bajo compromiso organizacional de su personal. La investigación adoptó un nivel correlacional con un enfoque que era cuantitativo y con un diseño que era no experimental. La población de estudio lo conformó 243 colaboradores, con un tamaño de muestra de 150 colaboradores. Los datos fueron recolectados mediante la técnica de la encuesta. Los resultados de Pacific Security SAC afirman la hipótesis general, indicando una relación estadística significativa entre el Empowerment y el Compromiso Organizacional, con un coeficiente de correlación de $p=0,000$. Donde la correlación de Spearman arrojó un coeficiente de 0,593, indicando una correlación significativa entre la variable Empowerment y el compromiso organizativo. Esto sugiere que factores como el poder, la motivación, el liderazgo y el desarrollo se relacionan positivamente en esta relación. Los colaboradores perciben estas variables como elementos clave que contribuyen a elevar los niveles de compromiso organizativo debido a sus asociaciones positivas.

PALABRAS CLAVE: Empowerment – Compromiso Organizacional



ABSTRACT

The main objective of this research has been to describe the relationship between Empowerment and Organizational Commitment in the company Pacific Security SAC, located in Cusco. The company is currently facing the challenge of low organizational commitment of its staff. The research adopted a correlational level with a quantitative approach and a non-experimental design. The study population consisted of 243 employees, with a sample size of 150 employees. The data were collected through the survey technique. The results of Pacific Security SAC affirm the general hypothesis, indicating a statistically significant relationship between Empowerment and Organizational Commitment, with a correlation coefficient of $p=0.000$. Where Spearman's correlation yielded a coefficient of 0.593, indicating a significant correlation between the variable Empowerment and organizational commitment. This suggests that factors such as power, motivation, leadership, and development are positively related in this relationship. Employees perceive these variables as key elements that contribute to higher levels of organizational commitment due to their positive associations.

KEY WORDS: Empowerment - Organizational Commitment



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

En el nivel internacional, la fuerte rivalidad en los mercados, la globalización de las economías y las oscilaciones impredecibles en los entornos económicos han impulsado a las empresas de todo el mundo a explorar enfoques empresariales basados en las últimas teorías de gestión para incrementar el rendimiento en todas las facetas (Cruz, 2015).

Por consiguiente, las organizaciones contemporáneas están abandonando las estructuras convencionales que se basan en divisiones y roles específicos, y están optando por adoptar enfoques centrados en la colaboración en equipos. En lugar de dividir y segmentar las responsabilidades laborales, las organizaciones están fusionando y amalgamando a su personal. En este contexto, Chiavenato (2017) resalta que las empresas se caracterizan por enfrentar cambios incesantes, incertidumbre y una intensa competencia, lo que ha llevado a relegar el diseño organizativo tradicional debido a su carencia de flexibilidad y capacidad de adaptación. Además, Cruz (2015) subraya que, en la época actual, las organizaciones deben ser altamente eficaces, lo que implica formarse a crear y organizar los equipos y hacer uso de las herramientas de mejora continua.

Siguiendo esta línea de pensamiento, el Empowerment tiene como objetivo principal mejorar la seguridad laboral, un aspecto de suma importancia para las empresas, al mismo tiempo que busca aumentar la sensación de bienestar y satisfacción entre los colaboradores (Institucion Universitaria Esumer, 2017).

A nivel nacional, la continuidad de una empresa está fuertemente relacionada a la implicación de sus colaboradores, ya que la partida de un colaborador competente puede traducirse en la pérdida de una ventaja competitiva para la empresa en cuestión. Esta problemática ha generado un notable entusiasmo por la investigación, como se evidencia en el



reciente informe acerca del compromiso de los colaboradores elaborado por Deloitte Perú. En dicho informe se subraya la inquietud por insuficiente dedicación entre los colaboradores en sus responsabilidades y la insuficiente atención que se presta para fortalecer la cultura organizativa. Estos temas resultan de particular importancia para los líderes de la sección de RRHH (Gestion, 2015).

De tal manera, la implicación de los colaboradores con la empresa y sus labores resulta esencial para la organización, ya que esto conlleva a la obtención de ventajas competitivas, aumentando así la productividad y disminuyendo la rotación de personal. De ahí que sea crucial considerar la envergadura de fomentar el empoderamiento de los colaboradores con el fin de fortalecer su compromiso y su rendimiento en el seno de la empresa. Al mismo tiempo, es relevante examinar la relación entre estos conceptos como un medio que puede generar efectos causales o precedentes en comportamientos que influyen en entornos laborales positivos o negativos.

La empresa Pacific Security SAC, localizada en la ciudad de Cusco que está operando desde el año 2016 hasta la fecha, no es una excepción a esta dinámica. Como empresa de seguridad, Pacific Security SAC enfrenta desafíos particulares relacionados con la retención de colaboradores altamente calificados y la garantía de su compromiso continuo con que la organización tenga metas.

El Empowerment, entendido como el proceso mediante el cual los colaboradores adquieren poder y autoridad para tomar decisiones relacionadas con su trabajo, se ha convertido en un enfoque ampliamente adoptado para incrementar que los colaboradores estén satisfechos y la eficacia dentro de la organización. Al empoderar a los colaboradores, las organizaciones pueden fomentar un sentido de propiedad y responsabilidad, lo que potencialmente conduce a un mayor compromiso con los objetivos de la empresa.



Sin embargo, para Pacific Security SAC en Cusco, se carece de una comprensión completa de cómo el Empowerment tiene relación y afecta directamente al compromiso organizacional de sus colaboradores en el año 2023.

En lo que respecta a la dimensión poder, los colaboradores en Pacific Security SAC, expresan sentir que tienen poca autonomía en la toma de decisiones en sus roles diarios, debido a que no se les otorga la confianza necesaria. A menudo, las decisiones se toman en niveles jerárquicos superiores, lo que limita su capacidad para adaptarse a situaciones cambiantes en tiempo real. Todo lo mencionado, hace que los colaboradores no sientan la libertad de desenvolverse de la forma más cómoda y que sus responsabilidades se vean limitadas.

Del mismo modo, en cuanto a la dimensión Motivación, aunque los salarios siguen siendo competitivos, numerosos colaboradores destacan la ausencia de incentivos no monetarios, como el reconocimiento y las perspectivas de ascenso. Factores como las limitadas oportunidades de participación y la falta de reconocimiento de sus logros mediante recompensas pueden minar la motivación de los colaboradores para esforzarse por alcanzar una productividad excepcional, lo que en por último caso repercute en la victoria general de la organización. Por eso, como investigadores, consideramos que la motivación de los colaboradores es un elemento fundamental.

Respecto a la dimensión Liderazgo, se observa una cultura de liderazgo tradicional, con una comunicación unidireccional desde la administración hacia los colaboradores. Esto ha llevado a la percepción de una falta de accesibilidad y fomento de líderes capaces de trabajar de forma orientada al alcance metas y objetivos, hay una deficiencia notable en la entrega eficiente de retroalimentación a los colaboradores. Además, la medición del desempeño no llega a ser exhaustiva, todo esto a falta de un líder capaz con la autoridad necesaria otorgada por parte de la empresa, que se enfoque en el desarrollo óptimo de los colaboradores en la empresa.



Con lo que respecta la dimensión Desarrollo, mientras que la empresa ofrece capacitación técnica, se percibe una carencia en programas de desarrollo personal y profesional más amplios, lo que facilita la falta de información respecto estos temas. Los colaboradores buscan oportunidades para expandir sus habilidades y conocimientos más allá de las necesidades inmediatas de sus roles. El conocimiento es propio solamente de las tareas necesarias y el desarrollo de talentos se encuentra descuidados por parte de los altos mandos en la empresa, esto hace que la empresa sufra carencias en la retención de talento humano productivo, capaz de aportar al cumplimiento de la totalidad de las metas que tiene la organización.

Respecto al compromiso organizacional, Pacific Security SAC, se enfrenta a un problema significativo en el compromiso respecto a la organización incluye a sus colaboradores, a abarcar tres aspectos, como siguen:

El compromiso que es afectivo se ve evidenciado por una escasa conexión emocional y motivación del personal hacia la empresa, lo que afecta su proactividad y entusiasmo.

En términos de compromiso normativo, existe una deficiente sensación de obligación moral de los colaboradores hacia la organización, lo que podría aumentar la rotación de personal.

Finalmente, el compromiso que es de continuidad basado, más en la necesidad y la falta de alternativas laborales que en el deseo genuino de pertenecer a la empresa.

Este conjunto de problemas afecta negativamente el rendimiento y la innovación en Pacific Security SAC, representando un desafío crítico para su éxito y sostenibilidad a largo plazo.

Es por ello que este trabajo de investigación puntualizará en describir la relación que hay entre el Empowerment y el Compromiso Organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.



1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la relación entre el Empowerment y Compromiso Organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona el Poder con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023?

¿Cómo se relaciona la motivación con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023?

¿Cómo se relaciona el liderazgo con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023?

¿Cómo se relaciona el Desarrollo con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Describir la relación entre el Empowerment y Compromiso Organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

Describir la relación entre el Poder y el Compromiso Organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.

Describir la relación entre la Motivación y el Compromiso Organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.

Describir la relación entre el Liderazgo y el Compromiso Organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.



Describir la relación entre el Desarrollo y el Compromiso Organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

Este estudio es socialmente significativo ya que ofrece a los líderes empresariales herramientas para tomar decisiones basadas en el "Empowerment", fortaleciendo el compromiso de sus equipos. Al hacerlo, se puede reducir la rotación y mejorar la productividad, beneficiando así a los colaboradores para que posean equilibrio emocional y social.

1.4.2. Implicancias prácticas

Esta indagación es prácticamente significativo porque busca evidenciar cómo, mediante una adecuada adaptación y comprensión del Empowerment y sus facetas, se puede superar el desánimo, la falta de lealtad, identificación e implicación, también combatir la apatía y desinterés. Todo ello con el fin de que los miembros de la empresa fortalezcan su compromiso organizacional.

1.4.3. Valor teórico

Este estudio tiene una significativa importancia teórica, ya que facilitará la expansión y el enriquecimiento de los saberes relacionados con las variables Empowerment y compromiso organizacional. Estas partes son cruciales para el crecimiento de las organizaciones y están respaldados por diversos autores, teorías y literatura especializada.

1.4.4. Utilidad metodológica

Esta indagación es vital porque los métodos, estrategias, protocolos y herramientas empleados pueden servir de referencia para futuras investigaciones. Además, promete ofrecer una visión más profunda de los atributos emocionales que influyen en el equipo de colaboradores



1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación Temporal

Este trabajo de averiguación abarco el año 2023, se describió la relación del Empowerment y el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC.

1.5.2. Delimitación Espacial

La indagación tuvo lugar en los asentamientos de la Empresa Pacific Security SAC, oficina principal en Cusco, situada en PP. JJ Primero de enero MZ. L Lote -9-A distrito Santiago en Cusco.

1.5.3. Delimitación Conceptual

La base teórica del este estudio presentado se centró en Empowerment y el compromiso organizacional y las teorías correspondientes, recabando información de diversas fuentes como revistas, libros, artículos científicos entre otros documentos relevantes.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Tomando en cuenta las que son variables de estudio, se seleccionaron antecedentes explicados a continuación:

2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

2.1.1.1. Antecedente Internacional 1.

Para Treviño Reyes y López Pérez (2022), En artículo titulado “Efectos del empoderamiento docente sobre la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el burnout en México”, difundido por la Universidad Autónoma de Nuevo León. México. El propósito de este estudio es analizar la relación que tiene el empoderamiento estructural y la remuneración de los docentes de secundaria en México y la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el burnout. Además, intenta identificar contrastes y diferencias de desempeño entre distintos segmentos. Para realizar este estudio se implementó un diseño de investigación que era transversal y también no experimental que incorpora metodologías correlacionales y causales. Se muestreó a 167 docentes con el instrumento y los componentes se analizaron a través del procedimiento que era ecuaciones estructurales. Los fines obtenidos apoyan la idea de que la compensación tiene una interacción válida sobre el compromiso organizacional a través del empoderamiento psicológico. El estudio concluye que los profesores que reciben apoyo de su organización con recursos, información y oportunidades de desarrollo muestran una mayor satisfacción y compromiso laboral. Una mejor remuneración también está relacionada con un mayor compromiso. Esto pone de relieve la importancia del empoderamiento organizativo para satisfacer las necesidades de los profesores, por consiguiente la rentabilidad de los colaboradores se incrementa, la colaboración y la alineación con los objetivos institucionales. En resumen, quienes reciben más remuneración muestran más



confianza en su trabajo y sus instituciones. Es importante resaltar que este antecedente posee ciertas obstáculos, como la recopilación de datos en un momento determinado y la selección de una muestra de docentes disponibles para responder la encuesta.

2.1.1.2. Antecedente Internacional 2.

Según Treviño, Reyes et al. (2019), en su artículo titulado “Las remuneraciones impactan positivamente en el compromiso organizacional mediante el Empowerment psicológico en docentes de instituciones públicas”, Prensa de la Universidad Autónoma de Nuevo León. México. Hoy en día nos enfrentamos a la alarmante realidad de que 79% de colaboradores de todas las organizaciones no están involucrados. En el entorno actual, las organizaciones se esfuerzan por alcanzar el 100% de los objetivos en un ecosistema que es muy rivalizante con muchos desafíos y amenazas, las recompensas financieras para los colaboradores ya no son el factor más importante. Ante los cambios económicos y sociales actuales, ahora las organizaciones se enfocan en más que lograr ser más rivalizantes y excelente desempeño, porque ahora también deben afrontar nuevos obstáculos relacionados con los recursos humanos. Este estudio examina la relación entre la remuneración de los docentes de las escuelas secundarias públicas, el empoderamiento psicológico y el compromiso organizacional. Se hace especial énfasis en la actualidad, se revisa la literatura relevante, se describen los métodos utilizados para el desarrollo de la herramienta para la medición y se analiza la comprobación y eficiencia de lo que lo compone. La recopilación de información se realizó mediante un enfoque de conciliación y se analizó mediante modelos de ecuaciones estructurales. Los hallazgos apoyan una relación que es positiva entre la compensación y el compromiso que es organizacional a través del empoderamiento psicológico. Por tanto, se confirmaron las hipótesis planteadas. El estudio llega a la conclusión que el empowerment psicológico radica un protagonista mediador significativo entre la remuneración y el compromiso organizativo de los profesores. Esto sugiere que es crucial fomentar el bienestar



y el empoderamiento entre los profesores, ya que las organizaciones que apoyan eficazmente sus necesidades educativas y laborales pueden aumentar el compromiso que tendrían los colaboradores con su institución.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

2.1.2.1. Antecedente Nacional 1.

Para Salazar Santisteban (2019), Tesis de pregrado titulada “Empoderamiento y Compromiso Organizacional de los Asociados del Consejo de Protección al Consumidor de Lima 2019” publicada por la Universidad César Vallejo, el presente estudio tiene como propósito determinar la relación entre empoderamiento y compromiso organizacional. 2019 Compromiso Organizacional de los Asociados Sectoriales del Consejo de Protección al Consumidor de Lima. El empoderamiento no equivale a desatender la disciplina o pasar por alto los objetivos. Más bien, el concepto principal es que el consumidor es libre de tomar decisiones que beneficien a la organización y contribuyan a su éxito. El compromiso que es organizacional está compuesto por: compromiso emocional, que se manifiesta como un anhelo de formar parte de la organización; el compromiso de permanencia, que indica la creencia de que abandonar la organización supondría un reto; y el compromiso normativo, arraigado en la creencia de que abandonar la organización plantearía dificultades, que incluye un sentido del deber hacia la organización. organización. Es cuantitativo el método utilizado en este estudio y se utiliza apropiadamente un nivel que es descriptivo. El diseño de la investigación ha sido no experimental y por consiguiente transversal. La muestra de la investigación estaba formada por 50 participantes, que constituían la totalidad del grupo de muestreo, y los datos se recogieron mediante un cuestionario tipo Likert. Los resultados corroboran la hipótesis general que indica una correlación entre el empoderamiento y el compromiso organizativo, evidenciada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0,588. Los hallazgos ponen de manifiesto una notable correlación entre el empoderamiento de los contribuyentes y el compromiso



organizacional en el escenario diferenciado del departamento del Consejo de Protección de los Derechos del Consumidor en Lima durante el año 2019. El hallazgo de $\text{sig} = 0,000$, que supera el umbral de significación estándar de 0,05, indica una fuerte asociación estadística. Esto implica que cuando los contribuyentes del departamento se sienten empoderados mediante la asistencia, los arbitrios y las posibilidades que les brinda la organización es más probable que demuestren un mayor compromiso con sus funciones y con la institución. Esta correlación sugiere que invertir en iniciativas de empoderamiento de los contribuyentes puede reportar beneficios tangibles en términos de fomento del compromiso organizativo y de mejora potencial del rendimiento y la satisfacción generales dentro del departamento.

2.1.2.2. Antecedente Nacional 2.

Según Timana Chiroque y Villegas Santos (2021), Presentó su tesis de pregrado en la Universidad Cesar Vallejo titulada “Empoderamiento y Compromiso Organizacional en el Ámbito del Control de Calidad en las Empresas Agropecuarias Exportadoras de Piura 2021”. El propósito primordial de esta investigación es examinar la correlación entre el empoderamiento y el compromiso organizativo en el departamento de control de calidad de una empresa agroexportadora de Piura en el año 2021. Los métodos utilizados se diseñaron en forma de una encuesta de referencia, un diseño transversal no experimental y métodos cuantitativos aplicados a un nivel apropiado. Las conclusiones derivadas del estudio llevaron a la siguiente deducción: existe una clara asociación entre el empoderamiento y el compromiso organizativo. Así lo pone de manifiesto el valor de significación estadística ($\text{sig}=0,000$) inferior a 0,05, que denota una correlación estadísticamente sustancial. Estos resultados ponen de relieve la importancia de formar a los colaboradores, fomentando así su dedicación a la organización. Estas iniciativas de empoderamiento pueden mejorar el rendimiento y la prosperidad de la organización. Es más, el coeficiente de correlación se sitúa en 0,755, lo que indica un considerable nivel de correlación positiva. Además, encontramos que el



empoderamiento tiene una relación directa el compromiso organizativo y sus dimensiones, incluido el compromiso que es de continuidad ($\text{sig}=0,000$, coeficiente de correlación $0,671$, correlación positiva significativa), compromiso que es afectivo ($\text{sig}=0,000$, coeficiente de correlación $0,658$), correlación positiva significativa. grado) y compromiso que es normativo ($\text{sig}=0,002$, coeficiente de correlación $0,485$, grado de correlación positiva promedio).

2.1.3. Antecedentes Locales

2.1.3.1. Antecedente Local 1.

Según Arque Paucara y Cayo Rubio (2020), Su disertación lleva por título “Empowerment y compromiso organizacional en la Financiera OH oficina principal Cusco – 2019”. El principal propósito de este estudio es analizar la correlación entre el empoderamiento y el compromiso organizativo en la oficina principal de la Financiera OH en Cusco en el año 2019. La aplicación se centra en los siguientes ámbitos conceptuales: el empoderamiento, con sus aspectos asociados, como el poder consiguiente a la motivación seguido por el liderazgo y culminando en el desarrollo; y el compromiso organizativo, con sus facetas de compromiso del afectivo seguido por el de continuidad y terminado en el normativo. La metodología empleada es de naturaleza cuantitativa, constituyendo una investigación básica que utiliza un marco transversal, que es la no experimental y correlacional. El grupo estudiado estuvo conformado por 32 colaboradores. Para la recolección de información y datos, se empleó una encuesta como método. Los hallazgos adquiridos confirman la hipótesis primaria de la investigación, demostrando una asociación estadísticamente significativa entre el empoderamiento y el compromiso organizativo, evidenciada por un coeficiente de correlación de $p=0,042$, por debajo del umbral de $0,05$. La correlación de Spearman revela una correlación positiva significativa con un coeficiente de $0,568$. La conclusión del estudio es que el empoderamiento es una táctica de gestión fundamental destinada a dotar a los colaboradores del poder para sus actividades, motivación para su tareas, liderazgo en su entorno y posibilidades de desarrollo.



Esta estrategia pretende fortalecer la posición de los colaboradores dentro de la organización, reforzando así el compromiso organizativo. La investigación afirma que niveles más altos de empoderamiento se correlacionan con un mayor compromiso organizativo, destacando la relación directa entre ambas variables.

2.1.3.2. Antecedente Local 2.

Para Quintanilla Velarde (2018), Es Licenciado en Gestión de la Universidad de los Andes del Cusco con la tesis “Empoderamiento de las Instituciones Turísticas y Compromiso Organizacional en la Ciudad del Cusco Perú Investigadores Turísticos – 2017”. El primrdial objetivo de este antecedente era determinar la relación entre el empoderamiento y el compromiso organizativo de sus colaboradores a partir del problema identificado de bajo compromiso organizacional. La investigación utiliza métodos cuantitativos, utiliza un diseño no experimental y se divide en investigación básica e investigación relacionada. El grupo de investigación estuvo formado por 27 colaboradores y la recopilación de información se realizó mediante encuestas. Los resultados apoyaron la hipótesis que era general mostrando que había la relación estadísticamente significativa entre empoderamiento y compromiso organizativo con un coeficiente claramente de correlación que era $p=0,014 < 0,05$ y una correlación de Spearman de 47,2%. Esto demuestra la importancia del empoderamiento a la hora de estimular e implicar emocionalmente a los colaboradores, permitiéndoles aprovechar sus habilidades y talentos para fomentar un mayor compromiso organizativo. Se concluyó que las dimensiones respectivas: liderazgo y desarrollo de empoderamiento se relacionaron positivamente con el compromiso que era organizativo, mientras que las dimensiones de poder y también la motivación no mostraron una relación significativa, indicando que los colaboradores no consideran este último como un factor decisivo para un mayor compromiso organizacional. Porque su conexión es débil. Este hallazgo resalta la importancia del liderazgo y el desarrollo en el empoderamiento para fomentar el compromiso organizacional institucional.



2.2. Bases Teóricas

2.2.1. *Definición de Empowerment*

Estaba estipulado para Chiavenato (2017), que el "Empowerment" se define como el proceso de proporcionar a los individuos el poder, la autonomía y los datos e información necesarios para que dispongan de la capacidad de decisión y tener una participación activa en la organización.

La competencia cada vez más intensa y las crecientes demandas y requerimientos de los consumidores respecto a la calidad, adaptabilidad, velocidad, capacidad y gasto reducidos generan una sublevación más allá de las empresas, también en las personas que trabajan en ellas. Este contexto ha impulsado la necesidad de adoptar un enfoque de administración diferente, conocido como Empowerment (Luna, 2014).

Así mismo (Luna, 2014), define al Empowerment como un concepto integral y una filosofía que representa una nueva manera de gestionar una empresa. En esta aproximación, se integran todos los recursos disponibles, que incluyen el capital, la producción, las ventas, la mercadotecnia, la tecnología, el equipo y, fundamentalmente, a los colaboradores. Se busca alcanzar los fines de la empresa a través de una combinación efectiva y eficiente de estos recursos.

Según Luna (2014), "Empowerment en el contexto de la tecnología de la información se refiere a la situación en la cual se logran los máximos beneficios de esta tecnología. Esto implica que los miembros individuales, los equipos de trabajo y toda la organización tienen acceso completo y la capacidad de utilizar información crítica. Además, poseen la tecnología, las habilidades, la responsabilidad y la autoridad necesarias para aprovechar la información y llevar a cabo las operaciones comerciales de la organización" (p. 224).

Existen organizaciones enfocadas al aprendizaje que se crean para que se alineen con la tendencia de delegar autoridad a individuos de todas las áreas. Además de utilizar equipos



autodirigidos, implementar sistemas de gestión orgánicos y fomentar una cultura de mente abierta donde exista la participación, las organizaciones actuales buscan compartir el poder con todos sus miembros (Chiavenato, 2014).

Según Chiavenato (2017), el Empowerment, o la delegación de autoridad en la adopción de acuerdos, el principio gira en torno a proporcionar a los individuos la autoridad, independencia e información necesarias para que tomen decisiones y colaboren efectivamente en la organización. En un panorama empresarial global competitivo marcado por los rápidos avances tecnológicos, permitir un mayor nivel de descentralización junto con el control centralizado surge como una alternativa potencial que fomenta la agilidad, la adaptabilidad y la destreza en la toma de decisiones.

2.2.1.1. Características del Empowerment

Basándonos en la información de Arroyo (2012, p. 224), una entidad que adopta el Empowerment suele manifestar las siguientes cualidades:

- **Colaboradores:** No solo se ven a sí mismos como ejecutores de tareas, sino como agentes activos en mejorar la empresa. Son proactivos, aportan soluciones y participan en la planificación y ejecución de estrategias.
- **Grupos de trabajo:** Colaboran estrechamente en pos de optimizar continuamente su rendimiento, lo que se traduce en una elevada eficiencia productiva.
- **Entidades corporativas:** Poseen una estructura que empodera a su personal, dándoles la confianza y capacidad de lograr metas y de actuar más allá de lo meramente esperado, y son incentivados por ello.

Según Arroyo (2012), un ambiente laboral empoderado se distingue por:

- Perseguir la mejora incesante de la calidad laboral.
- Expandir las competencias y roles en un determinado cargo.
- Estimular la mentalidad innovadora y creativa.



- Otorgar mayor autonomía en las decisiones relativas al trabajo.
- Permitir que los colaboradores gestionen proyectos completos, en lugar de fragmentos de estos.
- Priorizar la satisfacción del cliente.

2.2.1.2. Bases del Facultamiento en la toma de decisiones (Empowerment)

Conforme a Chiavenato (2017) la autoridad decisoria se basa en cuatro pilares fundamentales:

A. Poder

"Poder se refiere a la habilidad de un individuo para impactar en los demás. Dentro de una entidad, el poder denota la aptitud para dirigir las decisiones y comportamientos de otros, incluso si intentan oponerse." (Chiavenato, 2017, p. 389).

Los indicadores para la dimensión poder, son los siguientes.

➤ **Confianza**

Se relaciona al comportamiento de un individuo para exponerse a la posibilidad de que otra persona realice una acción importante en su favor, confiando en que la segunda persona cumplirá con esa acción sin necesidad de un control o supervisión constante.

Esta confianza se basa en la expectativa de que la otra persona actuará de manera responsable y conforme a lo acordado (Werther & Davis, 2019).

➤ **Libertad**

La libertad, inherente a la voluntad humana, se describe como la habilidad de actuar de forma autónoma. Es un derecho innegable que cada persona tiene para actuar conforme a su elección, siempre que se respeten las normativas, los derechos de otros y el bien colectivo. En otras palabras, es la facultad de realizar o abstenerse de acciones que estén dentro del marco legal (Delgado & Bernal, 2016).



➤ **Autonomía**

La autonomía, se refiere al nivel en el que la empresa brinda al individuo la libertad y la discreción sustancial para planificar su labor y decidir los métodos que utilizará para llevarla a cabo (Stephen P. & Timothy, 2013).

➤ **Responsabilidad**

"La responsabilidad implica el cumplimiento de deberes y la diligencia al tomar decisiones o emprender acciones. Además, también implica asumir la responsabilidad de otra persona o de una tarea específica" (Giraldo, 2018).

B. Motivación

Según Chiavenato (2017, p. 236), "La motivación es un concepto intangible y sirve como una construcción teórica para entender la conducta del ser humano."

Bateman y Snell (2009, p. 239) señalan: "La motivación es el impulso que energiza, orienta y sustenta el empeño de un individuo".

Para (Chiavenato, 2017), la motivación tiene los siguientes indicadores:

➤ **Reconocimiento**

En palabras de la Real Academia Española (RAE, 2023), el término se refiere a "La práctica de identificar algo o a alguien por sus atributos distintivos. También se refiere al sentimiento de gratitud tras recibir un favor o beneficio". En este contexto, el Reconocimiento puede interpretarse como el acto de identificar a un individuo o a un grupo basándose en sus rasgos distintivos. Al reconocer, se realiza un proceso de individualización o identificación. Además, el reconocimiento puede manifestarse como un gesto de felicitación o de agradecimiento.

➤ **Recompensa**

Recompensa se refiere tanto al acto de otorgar algo en respuesta a una acción como al objeto o beneficio otorgado. Dicho verbo implica proporcionar algo en retorno por un servicio



prestado, otorgar un premio por algún logro, o dar compensación por algún perjuicio (Pérez Porto & Gardey, 2011).

➤ **Participación**

"La Participación básica implica un intercambio y diálogo entre la dirección y los colaboradores, en cambio, el Empowerment representa la transferencia clara de autoridad para decidir y actuar, usualmente dentro de un marco definido de normas y estructuras". (Jiménez Lemus, 2012).

C. Liderazgo

Chiavenato (2017) sostiene que "El liderazgo puede considerarse como una forma de poder personal que permite a una persona impactar en los demás a través de las conexiones interpersonales. Esta influencia constituye una interacción entre individuos, en la que uno actúa para incitar o alterar una conducta". (p. 336). Por otro lado, Bateman y Snell (2009) mencionan que "Un líder es aquel que ejerce influencia sobre otros con el fin de lograr metas. La magnitud de la influencia está directamente relacionada con el número de seguidores, y la habilidad para alcanzar objetivos de valor determina la evidencia del liderazgo" (p. 489).

Para medir la dimensión, se considera los siguientes indicadores:

➤ **Objetivos**

El objetivo es una declaración escrita que describe los fines que se deben lograr en un período de tiempo específico. Para ser efectivo, un objetivo debe ser cuantificable, relevante y compatible con los objetivos generales de la organización o del proyecto (Chiavenato, 2014).

➤ **Orientación**

Se refiere a un apoyo constante brindado a los individuos en todas las áreas, con el objetivo de fortalecer el crecimiento humano, permitiéndoles abordar los desafíos que enfrentan en la vida. Esta asistencia incluye consejo, mentoría y orientación, buscando alcanzar el completo desarrollo del individuo (Giraldo, 2018).



➤ **Desempeño**

“El desempeño se refiere a las acciones del individuo dirigidas hacia la consecución eficaz de metas. La esencia radica en este aspecto. El rendimiento es el enfoque personal colaborador para lograr las metas deseadas.” (Chiavenato, 2014, p. 204).

➤ **Retroalimentación**

En el ámbito empresarial, la retroalimentación busca mejorar el desempeño del equipo. Se evalúa la productividad y actitud de los colaboradores reconocer los aspectos positivos y los que deben mejorarse. Posteriormente, a través de encuentros u otros métodos, se proporcionan comentarios, recomendaciones o las notas relevantes (Ludeña, 2021).

➤ **Autoridad**

La autoridad representa o implica una forma particular de poder. Lo que la distingue, y en lo que la mayoría concuerda al identificarla, es el nivel de reconocimiento que va de la mano con la autoridad, convirtiéndola en un poder legítimamente aceptado (Oyarzun R., 2008).

D. Desarrollo

Bateman y Snell (2009) mencionan que “El desarrollo implica la instrucción dirigida a gerentes y profesionales para potenciar habilidades que podrían ser esenciales en sus roles actuales y futuros”. (p. 372).

Por otro lado, Robbins y Judge (2009) definen que “Se refiere a una serie de estrategias de cambio intencionado fundamentadas en principios humanistas y democráticos, con el objetivo de aumentar la eficiencia de la organización y el bienestar de sus miembros”. (p. 628).

Los indicadores siguientes son accesibles para este aspecto.

➤ **Capacitación**

Se trata de un proceso de formación a corto plazo, implementado de forma estructurada y planificada, a través del cual los individuos obtienen conocimientos y cultivan habilidades y aptitudes orientadas hacia metas específicas (Chiavenato, 2014).



➤ **Información**

"La información es un agrupamiento de datos que posee relevancia y claridad, disminuyendo así la ambigüedad y enriqueciendo el entendimiento sobre algo específico. Realmente, la información es un mensaje con sentido en un contexto dado, listo para ser utilizado, y que guía las acciones al disminuir la incertidumbre asociada a nuestras elecciones" (Chiavenato, 2014).

➤ **Desarrollo de talentos**

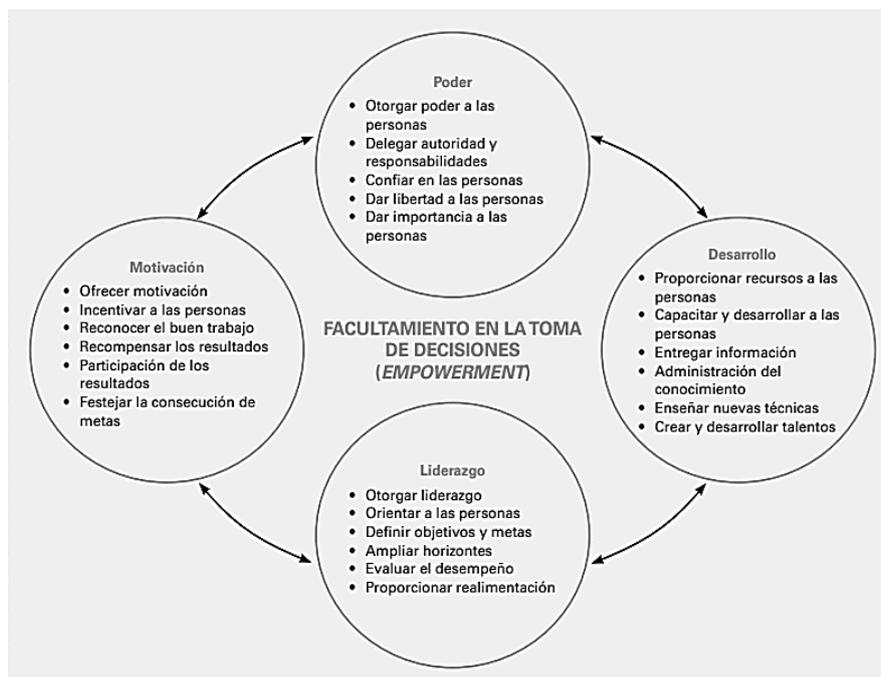
Se refiere a un proceso de cambio donde un individuo incorpora nuevas concepciones o maneras de pensar, lo que da lugar a la manifestación de nuevos comportamientos, actitudes y reacciones ante situaciones presentes (Chiavenato, 2014).

➤ **Conocimiento**

Información o hechos que una persona ha obtenido mediante vivencias, representando la habilidad para abordar y solucionar un grupo específico de desafíos (Alles, 2007, p. 19).

Figura 1

Las Bases para el Facultamiento





Nota: Cuadro de datos obtenido de (Chiavenato, Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones, 2014).

2.2.1.3. Razones para el Facultamiento en la toma de decisiones (Empowerment).

En muchos sentidos, el empoderamiento es la base para lograr una posición de fuerza sostenida sustentable. En un principio, amplía la autoridad colectiva dentro de la organización, otorgando así mayor autonomía de decisión a todos los individuos. El poder real proviene de delegar autoridad en aquellos que son más capaces de realizar determinadas tareas. Quienes delegan son recompensados con dedicación y creatividad. Los colaboradores que interactúan directamente con los clientes aprenden a satisfacer sus necesidades, mejorar su desempeño y la resolución de conflictos. (Chiavenato, 2017).

Más aún, cuando los individuos participan de forma directa en los procesos de decisión, muestran un mayor compromiso con el rumbo elegido. Es importante confiar en los colaboradores y empoderarlos para tomar decisiones, asumir riesgos y comprometerse.

El empoderamiento ayuda a aumentar la motivación de las personas. Según algunos estudios, los seres que poseen un requisito de ser auto eficaz se refieren a la creencia de ser capaz de lograr hitos. Brindar a las personas mayor autonomía en la toma de decisiones mejora su motivación, creatividad y capacidad para realizar tareas de forma eficaz. En este caso, la recompensa es un sentido de autoridad y competencia personal. (Chiavenato, 2017).

Introducir el régimen de empoderamiento en una organización requiere una transformación en su cultura laboral, y esto implica aprender a colaborar en equipo. Aunque la idea de trabajar en equipo no es nueva, a menudo no se aborda como una filosofía arraigada en la cultura laboral, sino más bien como un recurso ocasional o poco común (Luna, 2014).

La sinergia, que se logra al enfocar las energías hacia un objetivo compartido, permite realizar tareas que individualmente serían difíciles o imposibles. La sinergia es manifestada



cuando existen acciones de forma simultánea en diferentes partes de la empresa que generan un impacto conjunto superior al resultado acumulativo de sus repercusiones particulares. Este enfoque conjunto hacia un objetivo común es el desafío al que se enfrentan los administradores en la actualidad (Luna, 2014).

2.2.1.4. Fases para el Proceso de Desarrollo de un Equipo de Alto Desempeño

Instaurar una agrupación de alto desempeño implica pasos en torno al progreso que consta de tres fases según (Luna, 2014):

Fase 1: Reclutamiento de los Individuos

Para la etapa inicial, las agrupaciones suelen enfocarse en los miembros individuales en lugar de en el grupo en sí. Los fines personales pesan más que los colectivos, y las responsabilidades no se comparten de manera efectiva. El cambio y el conflicto suelen evitarse en esta fase.

Fase 2: Grupos

En la segunda fase, los integrantes del equipo comienzan a desarrollar una forma de ser más grupal, más sólida. Marcando sus roles dentro del grupo, aclaran el propósito del equipo y establecen normas para colaborar de manera efectiva.

Fase 3: Equipo

En esta parte avanzada, los diferentes equipos se centran completamente en su objetivo compartido. Los integrantes comprenden y están comprometidos con este propósito, y lo utilizan como guía para tomar decisiones y llevar a cabo acciones. Lo que diferencia a un gran equipo en esta fase es su iniciativa participativa y su responsabilización colectiva entre los miembros, la unidad en torno a un objetivo común, una comunicación excelente, una visión orientada hacia el futuro y hacia la tarea, la creatividad de sus talentos individuales y una respuesta ágil a las oportunidades que se presentan.



2.2.1.5. Elementos del Empowerment

Con el objetivo de que cualquier entidad sea capaz cultivar un entorno laboral propicio, es esencial suministrar cuatro componentes esenciales a todos los colaboradores (Bateman & Snell, 2009, p. 490):

- **Datos:** Esenciales para optimizar su rendimiento.
- **Saber:** Sobre cómo emplear esos datos y desempeñar sus roles.
- **Autonomía:** Que les permita decisiones autónomas con relación a sus tareas.
- **Incentivos:** Reconocimientos merecidos por sus aportaciones.

Esto resulta en una disminución de gastos, ya que no se necesita personal extra para supervisar y coordinar; potencia la calidad del servicio basado en el excelente rendimiento de los colaboradores; y promueve una respuesta ágil que se traduce en soluciones prontas y efectivas. (Bateman & Snell, 2009, p. 490).

2.2.1.6. Beneficios del Empowerment

Figuera & Paisano (2006, p. 19) señalan, al implementar la estrategia, emerge una entidad renovada, preparada para afrontar desafíos como los avances tecnológicos y la internacionalización. Las ventajas del Empowerment abarcan:

- Potenciación de la confianza y satisfacción de quienes integran la entidad.
- Elevación de la obligación, autonomía y dedicación.
- Surge una mayor creatividad, reduciendo la aversión a las transformaciones.
- Se establece un liderazgo colectivo, donde todos aportan al objetivo final.
- Mejoramiento en el desenvolvimiento y el compartir información entre los integrantes de la agrupación.
- Intensificación del deseo para cooperar, reflejándose en la actitud constructiva.
- Optimización de los mecanismos para decisiones más precisas y rápidas.



Estos aportes impulsan la productividad, elevando la eficiencia organizacional, satisfaciendo a los clientes y fortaleciendo un equipo dedicado y leal.

2.2.2. Definición de Compromiso Organizacional

Analizando al compromiso organizativo, Nelson & Quick (2013) afirma que “es la fuerza de la identificación individual con una organización” (p. 62).

De acuerdo con Robbins y Coulter (2014), es aquel nivel en el que un colaborador se siente identificado con su empresa específica y sus propósitos, y tiene el anhelo de seguir su asociación con la misma. Refleja una afinidad que existe con el individuo y la organización que lo emplea (p. 452).

Varios autores han afirmado que es "el nivel en el cual un individuo adopta y se identifica con los valores y metas de su organización, y experimenta una profunda lealtad hacia su lugar de empleo" (Zamora, 2009, p. 446).

Según Alles (2007), es "el nivel en el cual un colaborador se siente identificado con la organización y tiene el deseo de continuar participando activamente en ella" (p. 309).

Davis y Newstrom (2002) describen la lealtad que pueden tener los colaboradores como el nivel en el que se alinean con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Indican que esta dedicación tiende a ser más sólida entre los colaboradores veteranos, las personas que han logrado hitos personales dentro de la empresa y los que colaboran en equipos junto a compañeros con una dedicación similar.

Según Robbins & Judge (2009, p. 79), se define como: "El nivel en el cual un colaborador se siente identificado con una organización específica y sus metas, y desea mantener su relación con ella". En consecuencia, cuando un colaborador se siente comprometido con su trabajo, es más probable que aporte al cumplimiento de las metas de la organización y se sienta conectado.



2.2.2.1. Importancia del Compromiso Organizacional.

El compromiso organizativo ha atraído atención significativa en los estudios sobre comportamiento organizativo. Esta atención se deriva de numerosos resultados de investigación que indican una organización comprometida sirve como medida más fiable vinculada a la retención de los colaboradores y a la puntualidad en la asistencia (Florez, 2015).

Lo más importante para cualquier organización es su capital humano, y la efectividad de la organización se determina en base a su aptitud para alcanzar sus metas institucionales. En este contexto, el compromiso organizacional cobra una gran importancia, ya que cuando los individuos asumen responsabilidad hacia la organización, esto contribuye a aumentar la efectividad de la compañía y la consecución de sus fines establecidos (Montoya Santos, 2014, p. 20).

El compromiso organizacional ofrece a los colaboradores seguridad laboral, previsión de jubilación, recompensas económicas constantes y ventajas del alrededor. Es más, esta implicación influye sustancialmente en las aptitudes y comportamientos de los colaboradores, incluida la disminución de las tasas de absentismo y rotación, así como el fomento de la alineación con la cultura, las metas y, por supuesto, los principios de una compañía (De la Puente Ruíz, 2017, p. 17).

2.2.2.2. Características del Compromiso Organizacional

Un compromiso organizativo sólido, como es descrito por Hellriegel, Jackson y Slocum (2017, p. 63), se evidencia a través de varios aspectos:

- El respaldo y la adhesión a las metas y principios de la compañía.
- La colocación para dedicar un esmero significativo en pro del éxito de la compañía.
- El interés en mantenerse para ser parte de la compañía a largo plazo.



El compromiso organizacional recorre más camino que solo la lealtad y es aquella contribución activa al logro y cumplimiento de los objetivos de la organización. Comprende una forma laboral que abarca mucho más que la propia satisfacción, ya que se relaciona con la organización completa y no se limita solo a las labores en sí. Además, el compromiso tiende a ser más duradero y resistente a los cambios cotidianos en comparación con la satisfacción laboral (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2017, p. 54).

2.2.2.3. Compromiso Organizacional y aquellos factores relacionados.

La trayectoria profesional de un colaborador influye significativamente en su nivel de compromiso. En la fase inicial, a menudo denominada fase de "luna de miel", que dura aproximadamente seis meses, es fundamental fomentar el compromiso. Alentar la implicación activa, fomentar la participación y reconocer las contribuciones puede mejorar eficazmente el compromiso durante esta fase crítica, en consonancia con las expectativas de los nuevos colaboradores. Este entusiasmo inicial puede contrarrestar los posibles retos. La participación del equipo directivo es crucial para impulsar eficazmente estas iniciativas. (De la Puente Ruíz, 2017, p. 22).

2.2.2.4. Compromiso Organizacional y sus componentes.

Nelson & Quick (2013) realizan la propuesta de que el compromiso organizativo se compone de los siguientes tres elementos distintos:

A. Compromiso Afectivo

El compromiso afectivo está referido hacia la voluntad de un colaborador de quedarse a lo largo de la existencia de la compañía porque existe un fuerte deseo de hacerlo. Implica que los colaboradores están dispuestos a involucrarse y a igualarse profundamente con la compañía de la que forman parte (Nelson & Quick, 2013, p. 62).

El compromiso afectivo definido por Meyer y Allen en 1997, representa una conexión emocional formada entre los individuos y la organización. Esta forma de compromiso significa



un fuerte vínculo emocional con su organización, arraigado en que sus necesidades son satisfechas, sobre todo las psicológicas, y en la creencia de que se cumplen sus expectativas. Los individuos que muestran un compromiso afectivo se sienten satisfechos con su permanencia en su organización y lo que se sienten es orgullo por ser parte de esta. Poseen sentimientos de preocupación por saber que la organización se encuentra en buen estado y se alinean profundamente con sus valores, incluso en tiempos difíciles (p. 220).

De acuerdo con Meyer & Allen (1991), encontramos los siguientes indicadores:

➤ **Identificación con la Organización**

De acuerdo con Alvares et al. (2014), la vinculación organizativa se refiere al sentimiento de pertenencia o unidad de un ser humano a una organización concreta.

➤ **Involucramiento con la Organización**

El deber dentro de la compañía significa la participación de los colaboradores en las decisiones relativas a la empresa. Implica escuchar las opiniones y conceptos de los colaboradores, implicarlos en la mejora del entorno donde realizan sus tareas y hacerles partícipes de las decisiones relativas a sus tareas. Varios canales pueden facilitar esta participación, como encuestas en el lugar de trabajo, sondeos, foros de debate, concursos, comités, buzones de sugerencia, entrevistas y vías similares (Amozorrutia, 2014).

B. Compromiso de Continuidad

De permanencia quiere decir la manera consistente de un colaborador a encontrarse por periodos de tiempos largos en una organización debido a la percepción de que no puede permitirse abandonar. Usualmente, los colaboradores creen que perderían una parte sustancial de su tiempo invertido que han hecho en términos de esfuerzo y beneficios si decidieran dejar su compañía (Nelson & Quick, 2013, p. 62).

La permanencia implica que el colaborador reconoce los costos, tanto financieros como físicos y psicológicos, de abandonar la organización. Tiene la sensación de haber dedicado



fondos, tiempo y energía en su trabajo actual, y que renunciar significaría perder todo eso. Por otro lado, perciben escasas posibilidades fuera de la compañía, lo que aumenta su vinculación a la organización. (Blanco & Castro, p. 220).

De acuerdo con lo que sostiene Calderón (2009, p. 20), tenemos los siguientes ítems:

➤ **Conveniencia**

De acuerdo con Giraldo (2018), se refiere a la acción de realizar actividades que aporten beneficios o utilidad a la existencia de alguien, especialmente a la nuestra. Ser conveniente implica considerar tanto nuestras necesidades como las de los demás y encontrar formas de satisfacerlas dentro de nuestras capacidades. Aquellos que buscan su propia conveniencia actúan en función de su bienestar, tomando decisiones y eligiendo rutas que les conduzcan al triunfo.

➤ **Comodidad**

Giraldo (2018) sostiene que todos deseamos constantemente un estado de comodidad, caracterizado por la tranquilidad y el descanso. Se refiere a un estado de bienestar físico o psicológico. Es la sensación de estar relajado, contento y libre de molestias o estrés. Sin embargo, este valor puede ser engañoso debido a sus dos caras, una negativa y otra positiva. Un aspecto de estar cómodo es la tendencia a encontrarse dentro de una limitada zona de bienestar y tranquilidad. Es decir, cuando alguien se siente a gusto con su situación actual, es menos propenso a establecer metas ambiciosas o a buscar nuevos desafíos, ya que esto podría sacarle de ese entorno agradable en el que se encuentra (Giraldo, 2018).

C. Compromiso Normativo

El compromiso que es normativo quiere decir que es creer en lo que significa la lealtad hacia la organización, a menudo motivada por ciertos favores recibidos, como el respaldo de la empresa en la capacitación del colaborador. Esto crea un sentido de reciprocidad en el cual



el colaborador en cuestión tienes la responsabilidad y el deber de mostrar lealtad hacia la compañía (Calderón, 2009, p. 23).

Para Nelson & Quick (2013, p. 62) es definido como la percepción de un deber de ser permanente en la compañía. Los seres que experimentan este tipo de deber o compromiso optan por quedarse en la compañía debido a que sienten que tienen la responsabilidad de hacerlo.

Los indicadores son:

➤ **Lealtad**

Según Edelberg (2006) "La lealtad se define principalmente como una conexión y una respuesta emocional hacia lo que le es leal. No mostramos lealtad si nuestras acciones provienen de un análisis desapasionado. Quien es leal es el individuo que conserva esa conexión incluso en momentos difíciles. La lealtad es una cualidad o característica de ser fiel, comprometido y devoto a una persona, grupo, organización, causa o principio. Implica un fuerte sentido de lealtad, dedicación y apoyo, a menudo demostrado a través de las propias acciones y decisiones".

➤ **Sentido de obligación**

"A lo largo de la relación laboral, surge un compromiso ético en el cual los colaboradores perciben que han obtenido ciertos privilegios de su empresa, creando un lazo ético con ella." (Rodríguez Loredo & Betanzos Díaz, 2011, p. 10).

La obligación se refiere a un deber o responsabilidad moral o legal de hacer algo o actuar de una determinada manera. Implica un sentido de compromiso u obligación de cumplir una tarea, un papel o una obligación concretos, a menudo impulsados por un código moral, un contrato o unas normas sociales.



2.3. Marco Conceptual

Autodeterminación

Referido a la disposición de un individuo para ser susceptible a las acciones de otro, en base a lo que espera de que este último una acción significativa sin necesidad de supervisión constante (Werther & Davis, 2019).

Conveniencia

La conveniencia se refiere a la búsqueda de realizar acciones que aporten un beneficio o utilidad a la vida de alguien, con un enfoque más centrado en uno mismo (Giraldo, 2018).

Competencia

Este término se relaciona con la capacidad del individuo para cumplir con sus responsabilidades, y mandados requeridos por su trabajo con las habilidades necesarias cuando sea necesario (De los Ríos, 2012).

Compromiso

Se refiere a una obligación o compromiso que las personas tienen, ya sea como un solo ser o como parte de un grupo de personas, y que no siempre requiere ser formalizada por escrito. Es un momento donde los individuos involucrados estén dispuestos a hacer concesiones o compromisos aún en conflicto (Robbins & Judge, 2009, p. 491).

Delegación

Se refiere al proceso mediante el cual se otorga autoridad y responsabilidad a niveles jerárquicos inferiores en una organización (Chiavenato, 2017, p. 135).

Habilidades

La habilidad se aplica a la aptitud para aplicar los saberes adquiridos a la resolución de problemas, el afrontamiento de situaciones o la innovación. En esencia, es la habilidad para transformar los saberes en resultados tangibles. (Chiavenato, 2014).



Meta

Metas o propósitos que deben alcanzarse en un período de tiempo relativamente corto (Chiavenato, 2017, p. 135).

Políticas

Son un cúmulo de principios que establecen criterios, enfoques y conductas que los colaboradores deben seguir (Chiavenato, 2014).

Valores

"Convicciones arraigadas sobre la preferencia de un cierto comportamiento o estado de ser en comparación con su opuesto, tanto en un nivel individual como en la sociedad" (Robbins & Judge, 2009, p. 117).

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El Empowerment se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

El Poder se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.

La Motivación se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.

El Liderazgo se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.

El Desarrollo se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.



2.5. Variables

2.5.1. Variables

Variable 1: Empowerment

Variable 2: Compromiso Organizacional

2.5.2. Conceptualización de las variables

Tabla 1

Conceptualización de Variables

Variables	Dimensiones
<p>Variable 1: Empowerment Según Chiavenato (2017) el Empowerment, o la delegación de la capacitación a los individuos en la toma de decisiones se basa en el principio de concederles poder, la libertad y la información necesarios para que puedan tomar decisiones y participar activamente en la organización.</p>	<p>Poder: Consiste en valorar a los seres, depositar confianza en ellas y brindarles libertad y autonomía en sus acciones (Chiavenato, 2017)</p>
	<p>Motivación: Implica valorar el rendimiento sobresaliente, premiar las metas alcanzadas, habilitar que los individuos se involucren en los resultados de sus esfuerzos y celebrar el alcance de objetivos (Chiavenato, 2017).</p>
	<p>Liderazgo: Se refiere a guiar a las personas, establecer objetivos y metas, expandir perspectivas, valorar el desempeño y proporcionar retroalimentación (Chiavenato, 2017).</p>
	<p>Desarrollo: Implica capacitar constantemente a las personas, brindarles información y saber, instruir las en técnicas innovadoras y fomentar y cultivar talentos dentro de la organización (Chiavenato, 2017).</p>
<p>Variable 2: Compromiso Organizacional Es el vigor con el que un individuo se identifica con una entidad organizacional (Nelson & Quick, 2013, pág. 62).</p>	<p>Compromiso afectivo: Alude a las conexiones emocionales que los individuos establecen con la entidad, manifestando un vínculo sentimental al identificar la satisfacción de sus necesidades, particularmente las psicológicas, y sus expectativas. Estos colaboradores se complacen en su estancia en la organización y sienten un profundo orgullo por ser parte de ella (Nelson & Quick, 2013, p. 62).</p>
	<p>Compromiso de continuidad: La inclinación del colaborador a mantenerse en su compañía debido a que siente que económicamente no es conveniente partir. A veces, estos colaboradores creen que, al abandonar, dejarán atrás una significativa inversión en términos de tiempo, dedicación y ventajas obtenidas (Nelson & Quick, 2013, p. 62).</p>
	<p>Compromiso Normativo: Corresponde a la sensación de deber hacia quedarse en la compañía. Los individuos que experimentan este tipo de deber suelen sentir que deben permanecer en la</p>



	entidad por una cuestión de lealtad y obligación, más que por un deseo intrínseco (Nelson & Quick, 2013, p. 62).
--	--

Nota: Elaboración propia adaptado de (Chiavenato, 2017) y (Nelson & Quick, 2013).

2.5.3. Operacionalización de variables

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Definición operacional de Empowerment</p> <p>Según (Chiavenato, 2017), mide la variable Empowerment según a las bases del facultamiento en la toma de decisiones, los cuales son el poder como primero seguido por la motivación y continuación el liderazgo y por último el desarrollo.</p>	Poder	Confianza
		Libertad
		Autonomía
		Responsabilidad
	Motivación	Reconocimiento
		Recompensa
		Participación
	Liderazgo	Objetivos
		Orientación
		Desempeño
		Retroalimentación
	Desarrollo	Autoridad
		Capacitación
		Información
Desarrollo de talentos		
<p>Definición operacional de Compromiso Organizacional</p> <p>Nelson & Quick (2013) enuncian que el compromiso organizativo se compone de tres elementos distintos, los cuales son: Compromiso del afectivo, normativo y de continuidad.</p>	Compromiso afectivo	Conocimiento
		Identificación
	Compromiso normativo	Involucramiento
		Lealtad
	Compromiso de continuidad	Obligación
		Conveniencia
		Comodidad



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de investigación

Este trabajo adopta un enfoque cuantitativo para la investigación, el cual consiste en recolectar información numérica y llevar a cabo análisis estadísticos para responder a las cuestiones planteadas. Asimismo, las hipótesis pueden ser examinadas para profundizar en la comprensión de los hallazgos (Hernandez Sampieri & Fernandez Collado, 2014).

3.2. Nivel o Alcance del estudio

Este estudio sigue la naturaleza correlacional-descriptivo. Como intención de tal investigación es describir la asociación o grado de conexión entre dos o más nociones, conceptos, criterios o variables dentro de un determinado marco. A veces, la atención se centra únicamente en la relación bidireccional, pero es común hallar en el análisis interrelaciones entre tres, cuatro o incluso más variables (Canahuire, Endara, & Morante, 2015, p. 79).

3.3. Diseño de investigación

El trabajo es de naturaleza no experimental, porque según lo estipulado por Hernandez Sampieri & Fernandez Collado (2014), el estudio implica la contemplación de magnitudes y parámetros en su entorno natural, sin manipulación ni alteración. Tal enfoque posibilita un análisis detallado y fiel de la información obtenida, considerando su contexto intrínseco.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

De acuerdo con Hernandez Sampieri & Fernandez Collado (2014), una sociedad o conjunto denota una colección completa de individuos o elementos que satisfacen criterios específicos predeterminados. Esta investigación en particular fue realizada por asociados de Pacific Security SAC. 2023 en la ciudad del Cusco. El grupo cuenta con 243 colaboradores de los departamentos operativos y administrativos.



Tabla 3

Población de estudio

OPERATIVOS	ADMINISTRATIVOS	TOTAL
216	27	243

Nota: Elaboración propia en base a los datos recopilados de la empresa.

3.4.2. *Muestra*

Para el trabajo presentado, se ha utilizado el muestreo aleatorio simple para determinar la muestra en la población finita, debido a que contamos con un universo finito, para lo cual, la formula vendría a ser la que se muestra en la siguiente imagen:

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

Donde:

- n representa la muestra.
- N denota la población.
- Z significa el valor Z equivalente al grado de confianza buscado (Z = 1,96 para un grado de confianza del 95%).
- p representa la fracción esperada del valor en la población (si se ignora, se puede hacer uso de p=0,5 para aumentar el volumen de la muestra)
- e indica el error de muestreo tolerable (0,05 para un error del 5%).

Utilizando la fórmula para una población de 243 colaboradores, la muestra arrojó 150, que se emplearon para la aplicación del instrumento.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. *Técnica*

Como método de recogida de datos, utilizamos encuestas, que nos permitieron recabar información de manera eficaz.



3.5.2. *Instrumento*

En este estudio, el cuestionario de 29 preguntas fue colaborador como instrumento para recopilar información.

Tabla 4

Técnica e instrumento de investigación

TECNICA	INSTRUMENTO
ENCUESTA	CUESTIONARIO

3.6. **Procesamiento de datos**

En este trabajo, empleamos una computadora para procesar la información. También se hizo uso del programa Excel con el objetivo de gestionar datos estadísticos y el programa SPSS V 20 para validar el cuestionario.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. *Presentación del instrumento*

Con el objetivo que se tiene para describir lo siguiente; la relación entre el Empowerment y Compromiso Organizacional en Pacific Security SAC en Cusco 2023, realizamos una encuesta en la que participaron 150 colaboradores. Esta encuesta comprendió 29 ítems categorizados de la siguiente manera:

Tabla 5

Distribución de los ítems del cuestionario de la variable Empowerment

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Empowerment	Poder	Confianza	1
		Libertad	2
		Autonomía	3
		Responsabilidad	4
	Motivación	Reconocimiento	5
		Recompensa	6
		Participación	7
	Liderazgo	Objetivos	8
		Orientación	9
		Desempeño	10
		Retroalimentación	11
	Desarrollo	Autoridad	12
		Capacitación	13
		Información	14
		Desarrollo de talentos	15
		Conocimiento	16



Tabla 6

Distribución de los ítems del cuestionario de la variable Compromiso Organizacional

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Identificación	17, 18, 19
		Involucramiento	20, 21, 22
	Compromiso Normativo	Lealtad	23, 24
		Obligación	25, 26
	Compromiso de Continuidad	Conveniencia	27
		Comodidad	28, 29

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.

Tabla 7

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de Interpretación	
	Empowerment	Compromiso Organizacional
1,00 – 1,80	Muy bajo	Muy bajo
1,81 – 2,60	Bajo	Bajo
2,61 – 3,40	Regular	Regular
3,41 – 4,20	Alto	Alto
4,21 – 5,00	Muy alto	Muy alto

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para evaluar la confiabilidad del cuestionario empleado para delinear la descripción de la relación entre el Empowerment y Compromiso Organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco 2023. Se ha hecho uso de la siguiente herramienta “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, por lo que se ha contemplado:

- Un coeficiente de Alfa de Cronbach que es igual o superior a 0,8 indica confiabilidad, afirmando mediciones uniformes y estables.
- Un coeficiente de Alfa de Cronbach que es inferior a 0,8, se considera poco fiable el instrumento, lo que sugiere cálculos variados e incoherentes.



Para obtener el coeficiente alfa de Cronbach se utiliza el programa informático SPSS. Los resultados son los siguientes:

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Empowerment	0.869	16
Compromiso Organizacional	0.914	13

El Alfa de Cronbach observado supera el 0,8 en todos los ítems evaluados tanto para Empowerment como para Compromiso Organizacional. Esto confirma fiabilidad del instrumento para analizar los datos.

4.2. Resultados respecto a los objetivos específicos

El objetivo es describir el Empowerment en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco 2023, para lo cual se va a describir las siguientes dimensiones como: Poder, Motivación, Liderazgo y Desarrollo. Los resultados encontrados se explican como:

4.2.1. Empowerment

4.2.1.1. Resultados de las dimensiones de la variable Empowerment

A) Poder

Tabla 9

Poder

	Indicadores								Dimensión	
	Confianza		Libertad		Autonomía		Responsabilidad		Poder	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	4	2.7%	5	3.3%	4	2.7%	3	2.0%	2	1.3%
Bajo	12	8.0%	9	6.0%	8	5.3%	3	2.0%	4	2.7%
Regular	25	16.7%	35	23.3%	28	18.7%	10	6.7%	19	12.7%
Alto	47	31.3%	45	30.0%	46	30.7%	27	18.0%	42	28.0%
Muy alto	62	41.3%	56	37.3%	64	42.7%	107	71.3%	83	55.3%

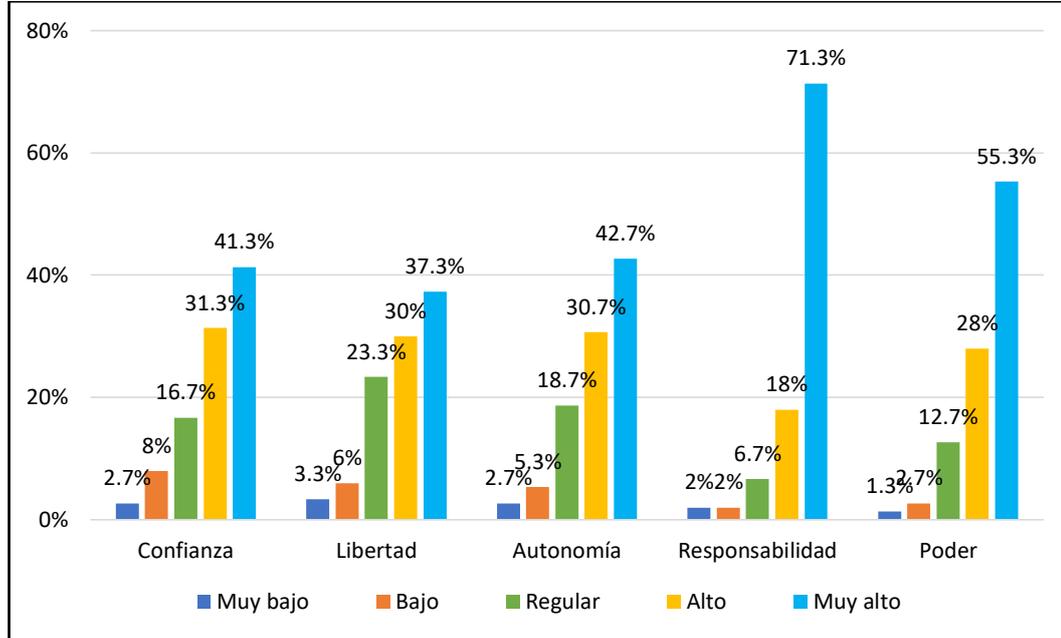


Total 150 100.0% 150 100.0% 150 100.0% 150 100.0% 150 100.0%

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado.

Figura 2

Poder



- Mientras que el 72,6% de los encuestados declararon niveles de confianza de alto hacia muy alto en lo que respecta desempeño de sus tareas, tenemos el porcentaje considerable (27,4%) indicó niveles de confianza más bajos (de muy bajo a regular). La proporción de colaboradores que declaran niveles de confianza más bajos podría indicar áreas potenciales de mejora o de apoyo específico. Es crucial abordar estas preocupaciones, ya que incluso una minoría que experimente una menor confianza puede afectar al rendimiento general y a la eficacia de la organización.
- Aunque la mayoría de los colaboradores (67,3%) declararon sentir un nivel de libertad de alto a muy alto para actuar de acuerdo con sus capacidades, sigue habiendo una parte notable (32,6%) que indica niveles más bajos de libertad (de muy bajo a regular). Esto sugiere que un segmento considerable de los colaboradores podría no sentirse plenamente libre para aprovechar sus capacidades en el desempeño de su trabajo. Abordar estas preocupaciones es vital, ya que puede tener un impacto potencial en la productividad general y la satisfacción laboral.



- Si bien la mayoría de los encuestados (73,4%) indicaron niveles de autonomía de alto a muy alto a la hora de planificar su trabajo y decidir los métodos de realización de las tareas, una parte significativa (26.7%) declaró niveles de autonomía más bajo (de muy bajo a regular). Aunque la mayoría expresa un fuerte sentido de la autonomía, es importante centrarse en casi una cuarta parte de los colaboradores que declararon niveles más bajos de autonomía en este aspecto. Resolver estos problemas es fundamental, ya que una autonomía limitada puede afectar al compromiso y la eficacia de los colaboradores.
- Una mayoría significativa de los encuestados (89,3%) indicó niveles de muy alto a alto de asunción de sus tareas con responsabilidad, lo que sugiere un fuerte sentido de la responsabilidad entre los colaboradores. Sin embargo, hay una pequeña proporción (10,7%) que declaró niveles más bajos de asunción de responsabilidades (de muy bajo a regular). Aunque la inmensa mayoría demuestra un sólido sentido de la responsabilidad, es importante comprender las razones que subyacen a estas respuestas podría aportar información sobre posibles retos o lagunas cuando llega el momento que crezca un ambiente de responsabilidad y podría garantizar un enfoque más coherente y cohesivo de la asunción de tareas y la responsabilidad en toda la organización.
- Mientras que la mayoría de los encuestados (83,3%) indicaron niveles de poder entre alto y muy alto dentro de la entidad, un porcentaje notable del 16.7% declaró niveles de poder más bajos (entre muy bajo y bajo). Esto sugiere que una parte significativa de los colaboradores podría sentirse limitada en su capacidad para influir en los demás o dirigir las decisiones y comportamientos dentro de la entidad. Aunque una mayoría considerable expresó niveles de poder altos, es esencial centrarse en el 14% que declaró niveles de poder más bajos.

B) Motivación

Tabla 10

Motivación

	Indicadores						Dimensión	
	Reconocimiento		Recompensa		Participación		Motivación	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	16	10.7%	39	26.0%	15	10.0%	20	13.3%

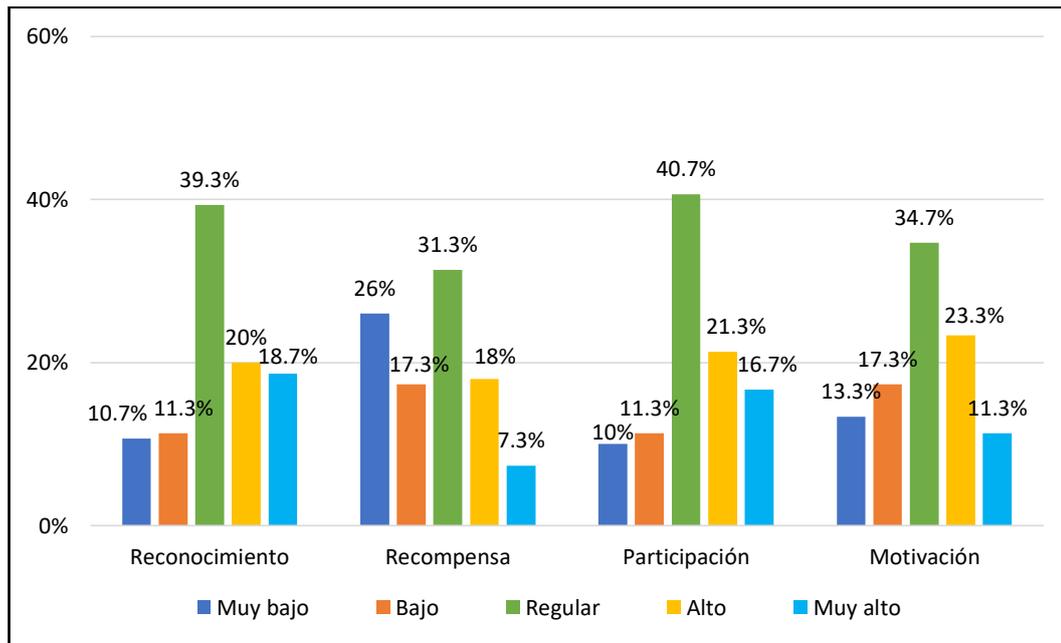


Bajo	17	11.3%	26	17.3%	17	11.3%	26	17.3%
Regular	59	39.3%	47	31.3%	61	40.7%	52	34.7%
Alto	30	20.0%	27	18.0%	32	21.3%	35	23.3%
Muy alto	28	18.7%	11	7.3%	25	16.7%	17	11.3%
Total	150	100.0%	150	100.0%	150	100.0%	150	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado.

Figura 3

Motivación



- Una parte sustancial de los colaboradores (39,3%) declararon que se les reconocían sus logros con un nivel regular, traduciéndose como aquellas prácticas de reconocimiento dentro de la organización son moderadamente coherentes. Además, un 38,7% de los encuestados declararon niveles de reconocimiento de alto a muy alto, lo que refleja una cultura de reconocimiento considerablemente positiva. Sin embargo, es fundamental tener en cuenta al 22% de los colaboradores que declararon niveles más bajos de reconocimiento (de muy bajo a bajo). Atender las necesidades de este segmento puede ayudar a que se mejore el ambiente de trabajo y que sea inclusivo y solidario.
- Un porcentaje considerable de colaboradores (43,3%) indicó niveles más bajos de recepción de premios por sus logros, con un 26% que declaró un nivel muy bajo y un 17,3% que declaró un nivel bajo en la recepción de premios. Esto



sugiere que una parte sustancial de los colaboradores recibe con poca frecuencia reconocimiento por sus logros. Mientras que el 25,3% de los colaboradores declararon niveles de altos a muy altos de recepción de premios, es importante centrarse en el 43,3% que indicaron niveles de muy bajo a bajo. Abordar este segmento significativo insatisfecho con la frecuencia de los premios podría conducir a mejoras en las prácticas de reconocimiento y contribuir a colaboradores más motivados y comprometidos.

- Aproximadamente el 62% de los encuestados indicaron niveles muy bajos, bajos o regulares de consideración de sus opiniones por parte de la alta dirección. Dentro de esta mayoría, el 40,7% indicó niveles regulares, lo que sugiere un margen de mejora para considerar sus opiniones con mayor atención. Atender las preocupaciones de este importante segmento que expresa insatisfacción o participación limitada (21,3% con niveles muy bajo a bajo) podría conducir a un entorno de trabajo más sólido y atractivo. Garantizar que la alta dirección tenga en cuenta las opiniones de todos sus colaboradores, en especial con aquellos que actualmente se sienten desoídos o infravalorados, podría fomentar una cultura organizativa más integradora y colaborativa.
- El 65,3% de los colaboradores indicaron niveles de motivación muy bajos, bajos o regulares. Esto sugiere que una parte significativa de los colaboradores expresa preocupaciones o percibe limitaciones en su impulso para dinamizar y mantener sus esfuerzos. Mientras que el 34,7% declaró niveles regulares, es crucial abordar las preocupaciones de esta mayoría insatisfecha con sus niveles de motivación. Podría ser beneficioso mejorar las estrategias para aumentar la motivación de los colaboradores. Esta mejora podría conducir a colaboradores más motivados y comprometidos.

C) Liderazgo

Tabla 11

Liderazgo

	Indicadores										Dimensión	
	Objetivos		Orientación		Desempeño		Retroalimentación		Autoridad		Liderazgo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	2	1.3%	12	8.0%	5	3.3%	10	6.7%	9	6.0%	1	0.7%
Bajo	8	5.3%	18	12.0%	6	4.0%	22	14.7%	12	8.0%	10	6.7%

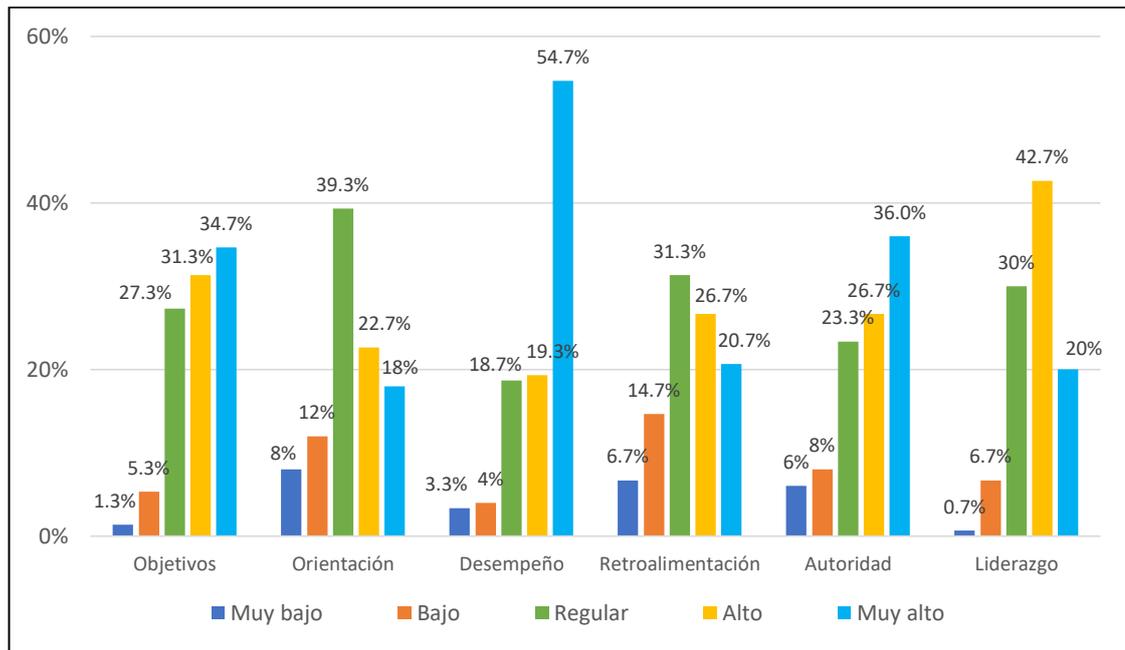


Regular	41	27.3%	59	39.3%	28	18.7%	47	31.3%	35	23.3%	45	30.0%
Alto	47	31.3%	34	22.7%	29	19.3%	40	26.7%	40	26.7%	64	42.7%
Muy alto	52	34.7%	27	18.0%	82	54.7%	31	20.7%	54	36.0%	30	20.0%
Total	150	100.0%	150	100.0%	150	100.0%	150	100.0%	150	100.0%	150	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado.

Figura 4

Liderazgo



- Señalado está el 33,9% colaboradores expresaron un nivel de apoyo muy bajo, bajo o regular. Esto sugiere que una parte sustancial de los colaboradores percibe limitaciones o dificultades a la hora de recibir un apoyo adecuado y que ellos puedan y logren las metas que tienen fecha límite. Mientras que el 27,3% declaró niveles regulares, es esencial abordar las preocupaciones de esta mayoría insatisfecha con el apoyo prestado para alcanzar los objetivos. La mejora de las estrategias para reforzar los mecanismos de apoyo podría incrementar la eficacia junto con la consecución de objetivos dentro de la compañía, fomentando un entorno de trabajo más propicio para cumplir los objetivos en los plazos especificados. Con un 31,3% que declara niveles altos y un 34,7% adicional que declara niveles muy altos de apoyo constante al cumplimiento de metas.
- Se señala que el 59,3% expresaron niveles muy bajos, bajos o regulares de apoyo constante. Esto sugiere que una parte considerable de los encuestados



percibe limitaciones o lagunas a la hora de recibir orientación constante de la organización. Aunque el 39,3% manifestó niveles regulares, es crucial abordar las preocupaciones de esta mayoría insatisfecha con el apoyo constante. Mejorar las estrategias para proporcionar un apoyo más constante y fiable podría fomentar un entorno de trabajo más propicio y favorable, ayudando a los colaboradores en sus funciones y mejorando potencialmente el rendimiento general de la organización. Con un 22,7% que declara niveles altos y un 18% adicional que declara niveles muy altos de orientación constante recibido de la organización, parece haber un segmento notable dentro de los colaboradores que expresan su satisfacción con la orientación prestada.

- El 26% de los encuestados indicó una alineación muy baja, baja, regular. Este subconjunto expresó su preocupación o percibió limitaciones en el modo en que sus tareas se alinean con los objetivos de la organización. Además, aunque el 18,7% indicó niveles regulares, es esencial abordar las preocupaciones de esta parte significativa de colaboradores que expresan dudas o falta de claridad respecto a la alineación de sus tareas con las metas de la compañía. También está una gran mayoría 19,3% alto y 54,7% muy alto declaró niveles de alineación de altos a muy altos. Si bien hay que reconocer estos comentarios positivos, es crucial abordar las preocupaciones del segmento insatisfecho. Esforzarse por conseguir una comunicación más cohesionada o claridad sobre cómo contribuyen las tareas individuales a las metas de la compañía podría mejorar la alineación general y el compromiso.
- En cuanto a los esfuerzos de la organización por mejorar el rendimiento individual, el 21,4% de los encuestados indicó una percepción muy baja o baja de la atención de la compañía cuando quiere incrementar el rendimiento. Este subconjunto expresó su preocupación o percibió esfuerzos limitados por parte de la organización en este aspecto. Además, aunque el 31,3% declaró niveles regulares, es esencial abordar las preocupaciones de esta parte significativa de colaboradores que expresan dudas o ambigüedad respecto a la inversión de la organización en la retroalimentación. Cabe destacar que una mayoría considerable 26,7% alto y 20,7% muy alto declaró niveles altos o muy altos de atención percibida por parte de la organización hacia su retroalimentación.



- En cuanto al sentido de autoridad entre colaboradores, el 14% de los encuestados indicaron niveles muy bajos o bajos de distinción respecto a sus compañeros. Este subconjunto expresó preocupaciones o percibió limitaciones en la forma de distinguirse dentro del marco organizativo. Además, aunque el 23,3% declaró niveles regulares, es vital abordar las preocupaciones de este segmento que se siente menos distinguido. El 26,7% de los colaboradores declaró alto y 36% muy alto niveles de distinción. Los esfuerzos para abordar las preocupaciones del segmento insatisfecho podrían fomentar un entorno de trabajo más inclusivo en el que todos los colaboradores se sientan valorados y reconocidos por sus contribuciones únicas.
- El 7,4%, indicó niveles muy bajos o bajos de liderazgo percibido en el contexto organizativo. Este segmento expresó preocupaciones o percibió limitaciones en la capacidad del liderazgo para ejercer influencia y alcanzar objetivos de forma eficaz. Por otra parte, aunque el 30% informó de niveles regulares, es crucial abordar cualquier ambigüedad o preocupación dentro de esta parte sustancial de colaboradores con respecto a la claridad o eficacia del liderazgo. En particular, la mayoría un 42,7% de los colaboradores declaró alto y 20% muy alto de percepción del liderazgo. Al tiempo que se reconocen estos comentarios positivos, abordar las preocupaciones del segmento insatisfecho podría contribuir a reforzar los atributos de liderazgo y fomentar colaboradores más alineados y comprometidos.

D) Desarrollo

Tabla 12

Desarrollo

	Indicadores								Dimensión	
	Capacitación		Información		Desarrollo de talentos		Conocimiento		Desarrollo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	11	7.3%	5	3.3%	2	1.3%	0	0.0%	1	0.7%
Bajo	24	16.0%	13	8.7%	9	6.0%	4	2.7%	4	2.7%
Regular	57	38.0%	50	33.3%	33	22.0%	22	14.7%	35	23.3%
Alto	32	21.3%	44	29.3%	54	36.0%	40	26.7%	64	42.7%
Muy alto	26	17.3%	38	25.3%	52	34.7%	84	56.0%	46	30.7%

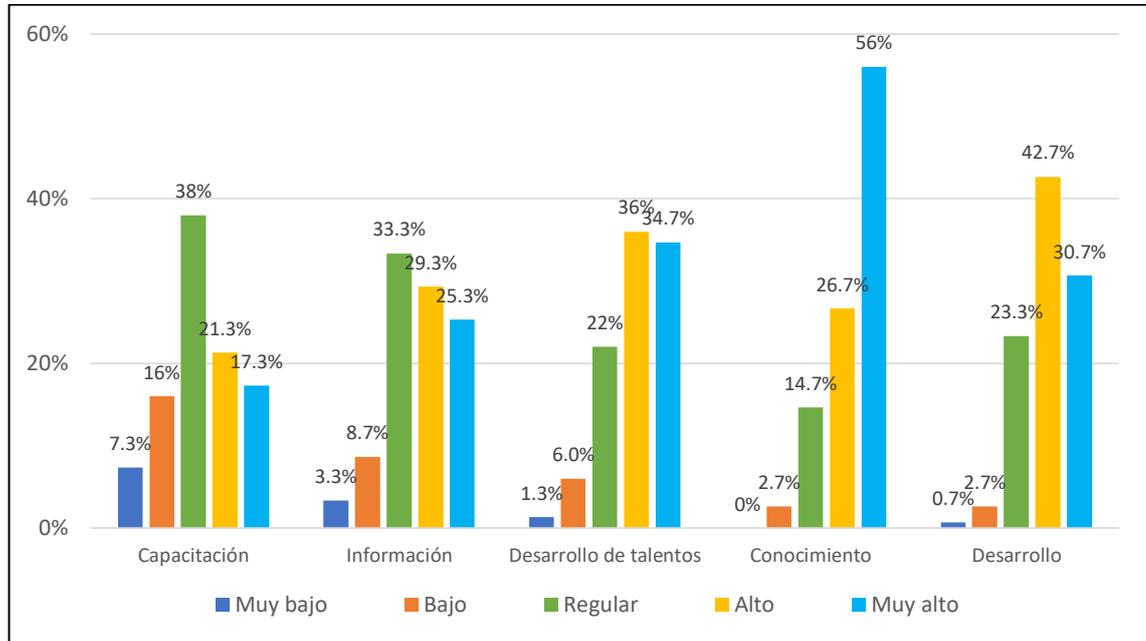


Total 150 100.0% 150 100.0% 150 100.0% 150 100.0% 150 100.0%

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado.

Figura 5

Desarrollo



- En cuanto a la capacitación para adquirir nuevas competencias, el 23,3% de los encuestados indicaron niveles muy bajos o bajos, lo que significa insatisfacción o percepción de insuficiencia en la disponibilidad o eficiencia que podría tener el programa para la capacitaciones y mejorar las competencias. Además, aunque el 38% declaró niveles regulares, abordar las preocupaciones planteadas por este importante segmento es fundamental para garantizar que los programas de formación satisfagan las diversas necesidades de desarrollo de competencias de los colaboradores. A la inversa, un 21,3% de los colaboradores declaró alto y 17,3% muy alto niveles de satisfacción con los programas de formación. Teniendo en cuenta esta valoración positiva, centrarse en mejorar el contenido o la accesibilidad de la formación podría enriquecer aún más las iniciativas de desarrollo de competencias y beneficiar potencialmente a un mayor número de colaboradores.
- En cuanto al suministro de datos pertinentes y claros, el 12% de los encuestados indicaron niveles muy bajos o bajos, lo que sugiere insatisfacción o percepción de insuficiencia en la claridad o pertinencia de los datos proporcionados por la organización. Por otra parte, aunque el 33,3% declaró



niveles regulares, abordar las preocupaciones planteadas por este importante segmento es crucial para garantizar que los datos proporcionados cumplen las normas de claridad y relevancia esperadas por los colaboradores. Por el contrario, el 29,3% de colaboradores declaró alto y 25,3% muy alto declararon niveles de satisfacción con la claridad y pertinencia de los datos facilitados. Garantizar un suministro de datos coherente y transparente podría reforzar aún más los pasos para que puedan ser responsables de sus actos y la eficacia operativa en toda la organización.

- La incorporación de nuevas formas de pensar en las tareas parece presentar retos para un pequeño porcentaje, con un 7,3% (1,3% Muy bajo y 6% Bajo) que expresa dificultades para adoptar nuevas perspectivas, lo que indica una posible rigidez en su enfoque. Además, mientras que el 22% informó de niveles regulares, abordar las necesidades de este segmento de orientación o recursos para incorporar nuevos enfoques de pensamiento podría mejorar la adaptabilidad y la innovación dentro de los colaboradores. El 36% de colaboradores declaró alto y 34,7% muy alto, mostrando una fuerte inclinación hacia la adopción de nuevos métodos de pensamiento. Reconocer y alentar a esta mayoría puede estimular aún más la creatividad y una mentalidad progresista entre los colaboradores.
- Los colaboradores declararon tener un nivel de conocimiento alto (26,7%) y muy alto (56%) a la hora de enfrentarse a los retos, cabe destacar que el 14,7% calificó esta capacidad regular, lo que indica que una parte importante tiene margen de mejora. Además, un porcentaje menor expresó una confianza baja (2,7%), que, aunque menor, subraya la presencia de personas que podrían necesitar apoyo o recursos adicionales para mejorar su capacidad de abordar y resolver retos. Esta diversidad en las opciones hace que sea importante realizar una asistencia específica en los distintos niveles de competencia para garantizar colaboradores uniformemente capacitados.
- Aunque un número significativo de encuestados mostró niveles de satisfacción altos (42,7%) o muy altos (30,7%) en relación con el desarrollo, es crucial señalar el 3,4% que expresó un nivel muy bajo o bajo. Esto representa un grupo más pequeño pero crítico que requiere una mayor atención o enfoques de desarrollo personalizados. El porcentaje regular del 23,3% significa una parte



notable que podría beneficiarse de estrategias más adaptadas o intervenciones especializadas para mejorar su crecimiento profesional. Abordar estos distintos niveles de satisfacción podría facilitar colaboradores cualificados y comprometidos, aumentando en última instancia la eficacia organizativa y el bienestar del personal.

4.2.1.2. Resultados de la variable Empowerment

Tabla 13

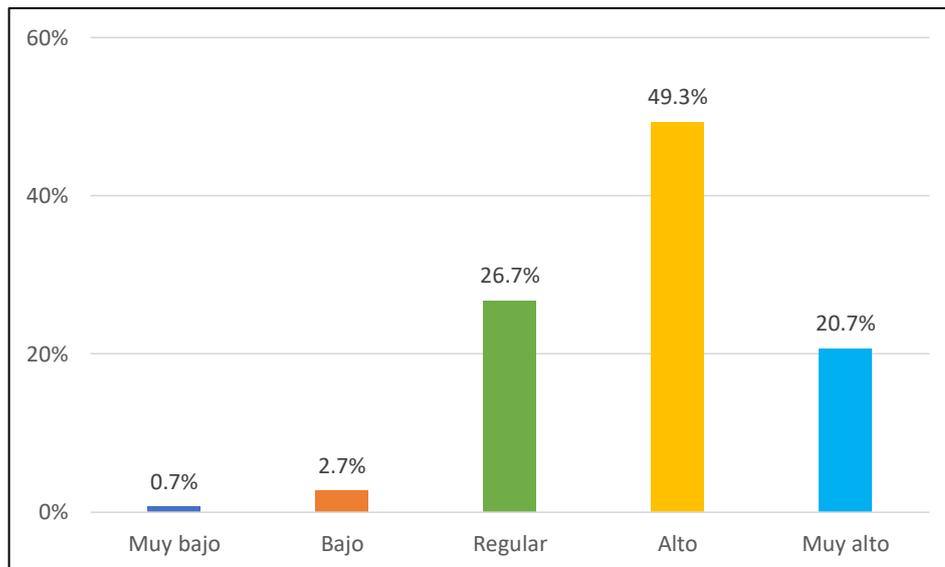
Empowerment

	f	%
Muy bajo	1	0.7%
Bajo	4	2.7%
Regular	40	26.7%
Alto	74	49.3%
Muy alto	31	20.7%
Total	150	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado.

Figura 6

Empowerment



- En el ámbito del Empowerment, un segmento de los colaboradores (30,1%) expresó preocupaciones a distintos niveles, desde muy baja a baja, pasando por regular. Estas cifras indican que una proporción de colaboradores podría



percibir una falta de poder suficiente, autonomía o acceso a información vital en sus procesos de toma de decisiones. Aunque una mayoría sustancial (70,0%) se siente adecuadamente capacitada, es crucial abordar las preocupaciones de la minoría para garantizar un enfoque global e integrador de la capacitación dentro de la organización. El incremento de los medios para la comunicación junto con la provisión de recursos adicionales podría ser decisivos para colmar estas lagunas percibidas.

Tabla 14

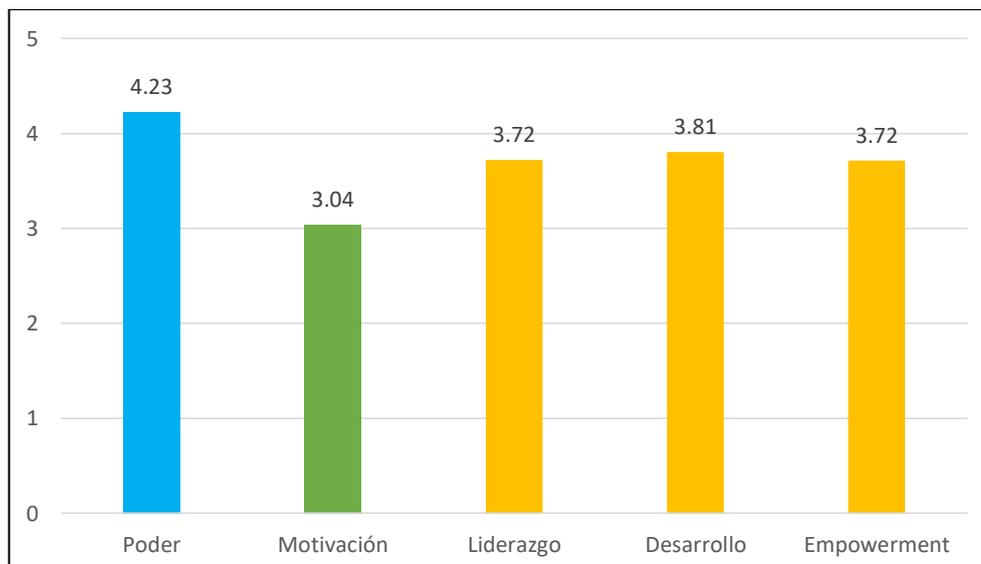
Comparación promedio de las dimensiones de la variable Empowerment

	Promedio	Interpretación
Poder	4.23	Muy alto
Motivación	3.04	Regular
Liderazgo	3.72	Alto
Desarrollo	3.81	Alto
Empowerment	3.72	Alto

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado.

Figura 7

Comparación promedio de las dimensiones de la variable Empowerment



- Es evidente que existe una discrepancia notable. Mientras que aspectos como el Poder (4.23), el Liderazgo (3.72), el Desarrollo (3.81) y el Empowerment



(3.72) son valorados aparentemente de forma bastante positiva, destacando los puntos fuertes en estas áreas, la dimensión de Motivación destaca con una valoración media notablemente inferior, situándose en un nivel regular. Este marcado contraste en la dimensión Motivación (3.04) podría indicar un área potencial de preocupación, a pesar de las puntuaciones positivas generales en otras facetas. La disparidad podría sugerir una laguna a la hora de estimular el impulso y el entusiasmo sostenido entre los colaboradores. Abordar esta divergencia en los aspectos motivacionales resulta crucial para armonizar la experiencia general de capacitación. Las estrategias encaminadas a mejorar las tácticas de motivación, reconocer los logros y fomentar un entorno de trabajo más atractivo podrían complementar de forma significativa el panorama, por lo demás positivo, de la capacitación, garantizando una experiencia organizativa más equilibrada y satisfactoria para los colaboradores.

4.2.2. *Compromiso Organizacional*

Tenemos como objetivo el describir lo que es el compromiso organizacional de la Empresa Pacific Security SAC en Cusco 2023 a lo largo veremos su dimensiones como: compromiso que es afectivo, el que es normativo y el de continuidad. El resultado es el siguiente:

4.2.2.1. **Resultados de las dimensiones de la variable Compromiso Organizacional**

A) **Compromiso Afectivo**

Tabla 15

Compromiso Afectivo

	Indicadores				Dimensión	
	Identificación		Involucramiento		Compromiso Afectivo	
	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	5	3.3%	0	0.0%	0	0.0%
Bajo	12	8.0%	9	6.0%	12	8.0%
Regular	32	21.3%	52	34.7%	36	24.0%
Alto	34	22.7%	32	21.3%	45	30.0%

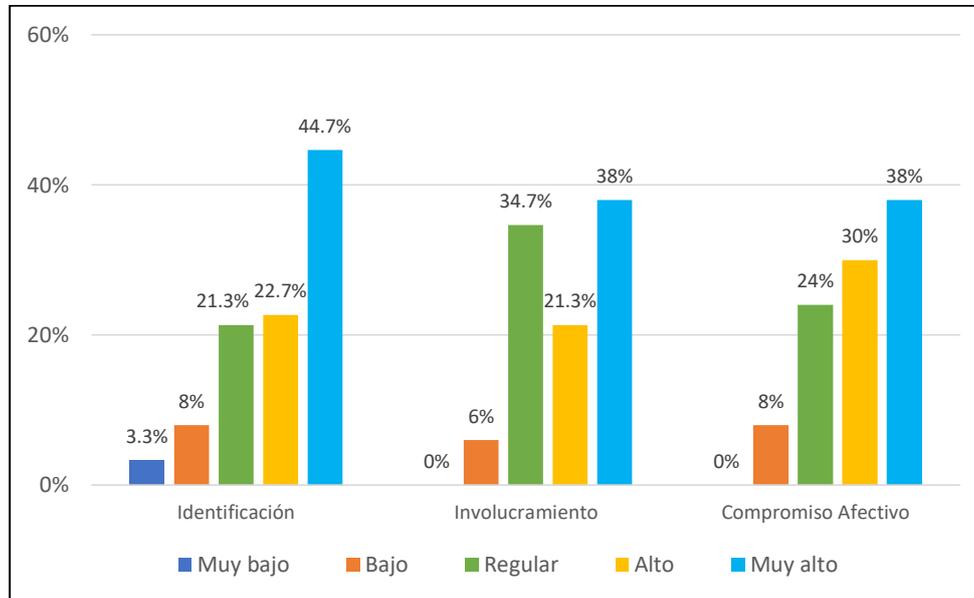


Muy alto	67	44.7%	57	38.0%	57	38.0%
Total	150	100.0%	150	100.0%	150	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado.

Figura 8

Compromiso Afectivo



- Es evidente que el 32,6% expresan niveles más bajos de identificación, ya sean muy bajos, bajos o regulares. La mayoría, sin embargo, comprende notablemente un 67,4% con niveles altos o muy altos de identificación. Esto sugiere una oportunidad para abordar y potencialmente mejorar el aspecto de la identificación. Las estrategias dirigidas a reforzar las conexiones, fomentar el sentimiento de pertenencia y mejorar la identificación organizativa podrían beneficiar a este segmento, contribuyendo a una cultura organizativa más completa y cohesionada.
- Alrededor del 40,7% de los encuestados (muy bajo, bajo y regular) indicaron un área potencial de mejora en relación con que se desenvuelvan más en las decisiones de la compañía y la contribución a la mejora del entorno de trabajo. A pesar de que una parte significativa muestra niveles más altos de implicación y autoridad en la toma de decisiones, este porcentaje sustancial señala una oportunidad de mejora. El 59,3% (alto y muy alto) han mostrado un notable nivel donde ellos mismo pueden participar y tener voz cuando la alta dirección vaya a tomar acciones decisorias y en mejoras del entorno de trabajo. Aprovechar las ideas y contribuciones de este segmento podría servir de



modelo para fomentar y elevar la participación del resto de la población, promoviendo una cultura organizativa más inclusiva y participativa.

- El 32% de los colaboradores que declararon niveles muy bajo, bajo y regular, indica un margen de mejora potencial para cultivar un vínculo emocional y un apego más fuertes a la organización. Podrían beneficiarse de iniciativas que fomenten un sentimiento más profundo de pertenencia y conexión. Por el contrario, alrededor del 68% (incluidos los niveles alto hacia el muy alto) muestran lo que es el nivel considerable de apego emocional e identificación con la organización. Aprovechar los puntos fuertes de esta mayoría podría servir de ejemplo para seguir alimentando una sólida conexión emocional entre todos los colaboradores reforzando el compromiso general.

B) Compromiso Normativo

Tabla 16

Compromiso Normativo

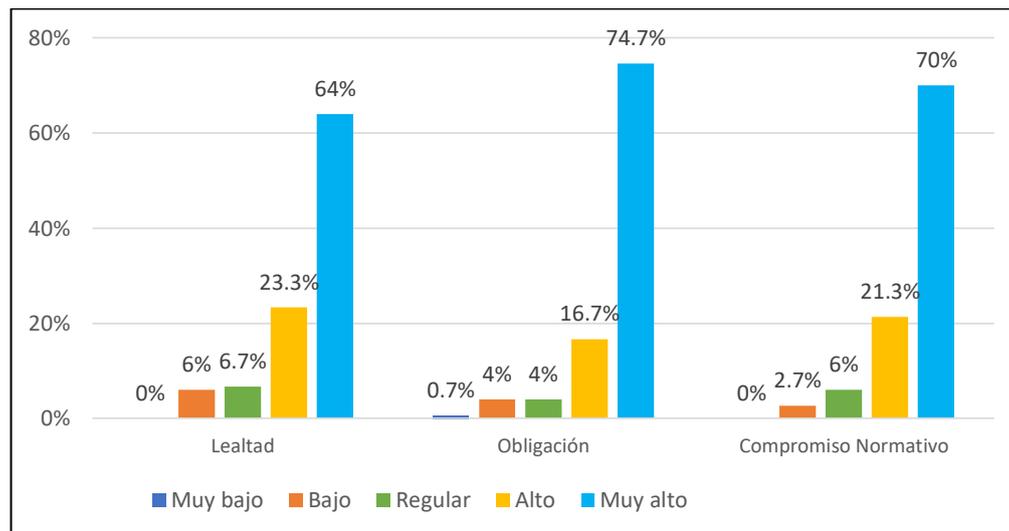
	Indicadores				Dimensión	
	Lealtad		Obligación		Compromiso Normativo	
	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	0	0.0%	1	0.7%	0	0.0%
Bajo	9	6.0%	6	4.0%	4	2.7%
Regular	10	6.7%	6	4.0%	9	6.0%
Alto	35	23.3%	25	16.7%	32	21.3%
Muy alto	96	64.0%	112	74.7%	105	70.0%
Total	150	100.0%	150	100.0%	150	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado.



Figura 9

Compromiso Normativo



- Un porcentaje notable, el 12,7% (combinando porcentajes muy bajos, bajos y regulares), implica un área de mejora potencial. Este subconjunto podría beneficiarse de estrategias destinadas a reforzar lo que es ser leal y el deber de los colaboradores. Por el contrario, alrededor del 87,3% (incluyendo porcentajes altos y muy altos) expresan un sólido sentimiento de lealtad y compromiso con la organización. Aprovechar los puntos fuertes de esta mayoría podría servir de modelo para seguir reforzando y alimentando un firme sentimiento de lealtad y compromiso entre la base más amplia de colaboradores.
- Alrededor del 8,7% (incluidos los porcentajes muy bajo, bajo y regular) que indica posibles áreas de mejora. Este grupo podría beneficiarse de apoyo, orientación o mecanismos adicionales para mejorar su sentido de realización de tareas y responsabilidad dentro de la organización. Por otra parte, una mayoría sustancial, en torno al 91,4% (que engloba porcentajes altos y muy altos), demuestra un fuerte compromiso con el logro y competición de sus quehaceres un sólido sentido de lo que es ser responsable. Aprovechar los puntos fuertes de esta mayoría podría servir de base para reforzar y fomentar actitudes similares en todos los colaboradores.
- Dentro del ámbito del compromiso normativo, hay una minoría, en torno al 8,7% (que incluye porcentajes muy bajos, bajos y regulares), que podría indicar un margen potencial de crecimiento o mejora. Explorar formas de



solidificar aún más este compromiso y reforzar el sentimiento de lealtad dentro de este segmento podría reportar beneficios. Por otro lado, una gran mayoría, aproximadamente el 91,3% (con porcentajes altos y muy altos), muestra un fuerte sentimiento de obligación y lealtad hacia la organización. Capitalizar este compromiso predominante puede servir de base para alimentar y perpetuar una cultura de lealtad y responsabilidad en el conjunto de colaboradores.

C) Compromiso de Continuidad

Tabla 17

Compromiso de Continuidad

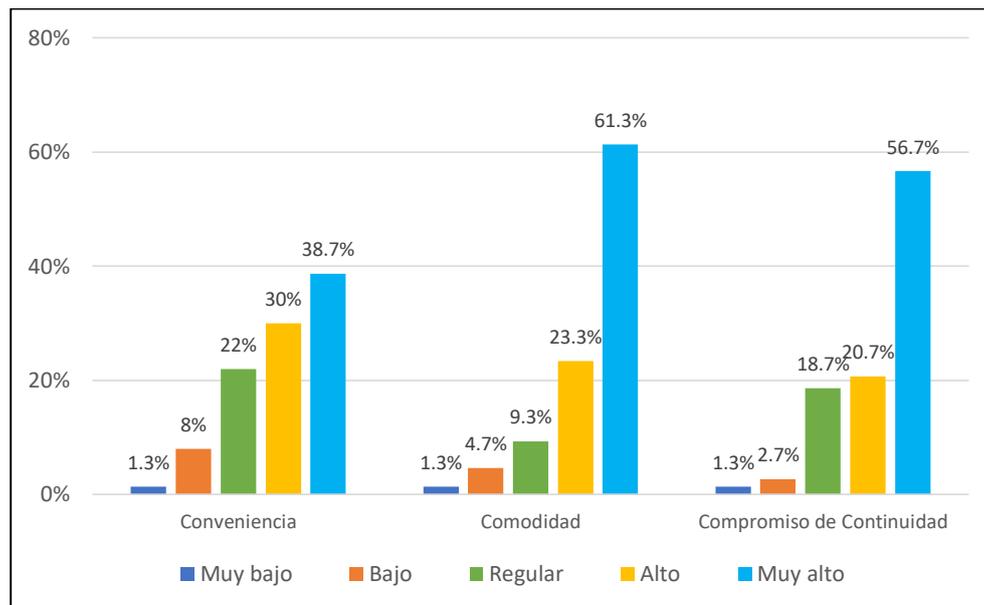
	Indicadores				Dimensión	
	Conveniencia		Comodidad		Compromiso de Continuidad	
	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	2	1.3%	2	1.3%	2	1.3%
Bajo	12	8.0%	7	4.7%	4	2.7%
Regular	33	22.0%	14	9.3%	28	18.7%
Alto	45	30.0%	35	23.3%	31	20.7%
Muy alto	58	38.7%	92	61.3%	85	56.7%
Total	150	100.0%	150	100.0%	150	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado.



Figura 10

Compromiso de Continuidad



- Con un 9,3% de encuestados que declaran un nivel muy bajo o bajo en la satisfacción de sus necesidades a través del trabajo y otro 22% en la categoría regular, hay una parte considerable de colaboradores cuyas necesidades podrían no estar plenamente cubiertas. Esto indica un área crucial de mejora en la comprensión y el tratamiento de los requisitos o retos específicos a los que se enfrentan los individuos para encontrar satisfacción a través de su trabajo. En cuanto a las categorías superiores, el 30% de nivel alto y el 38.7% con nivel muy alto se siente relativamente satisfecho o muy satisfecho con el modo en que su trabajo satisface sus necesidades. Si bien esto es positivo, centrarse en elevar las experiencias de quienes están yacidos en lo que son los resultados bajos de satisfacción podría conducir a una mejora general del entorno laboral.
- Las respuestas indican una tendencia preocupante en términos de tranquilidad y bienestar general respecto a las tareas relacionadas con el trabajo. Un porcentaje considerable, que combina respuestas muy bajas, bajas y regulares (15,3%), sugiere que hay un segmento sustancial de colaboradores que no se sienten del todo a gusto o cómodos con el desempeño de sus tareas o con su estado físico y psicológico dentro del entorno laboral. Existe una necesidad crítica de abordar este porcentaje considerable que no se siente completamente



en paz o en un estado de bienestar con respecto a sus tareas laborales. Esto podría implicar intervenciones como sistemas de apoyo mejorados, estrategias de reducción del estrés o iniciativas de salud mental para mejorar el bienestar general de los colaboradores. Los altos porcentajes del 23,3% en la categoría alta y del 61,3% en la categoría muy alta muestran un número significativo de personas que afirman sentirse a gusto y tener un buen bienestar psicológico, lo que indica algunos aspectos positivos en los que basarse.

- La combinación de los niveles muy bajo, bajo y regular (22,7%) revela un porcentaje considerable de colaboradores que pueden no mostrar un fuerte compromiso de continuidad en la organización. Esto sugiere que puede haber retos o factores que contribuyan a su percepción de que dejar la organización podría no afectarles significativamente, ya sea financiera, profesional o personalmente. Esto podría implicar medidas para mejorar la satisfacción laboral, las oportunidades de crecimiento profesional o una mejor articulación de los beneficios y las perspectivas a largo plazo que ofrece la organización. Es importante reconocer que el 77,4% se hallan en las categorías de mayor y mejor compromiso (alto y muy alto), lo que muestra un aspecto positivo para mantener y seguir fomentando un fuerte sentido del compromiso entre los colaboradores.

4.2.2.2. Resultados de la variable Compromiso Organizacional

Tabla 18

Compromiso Organizacional

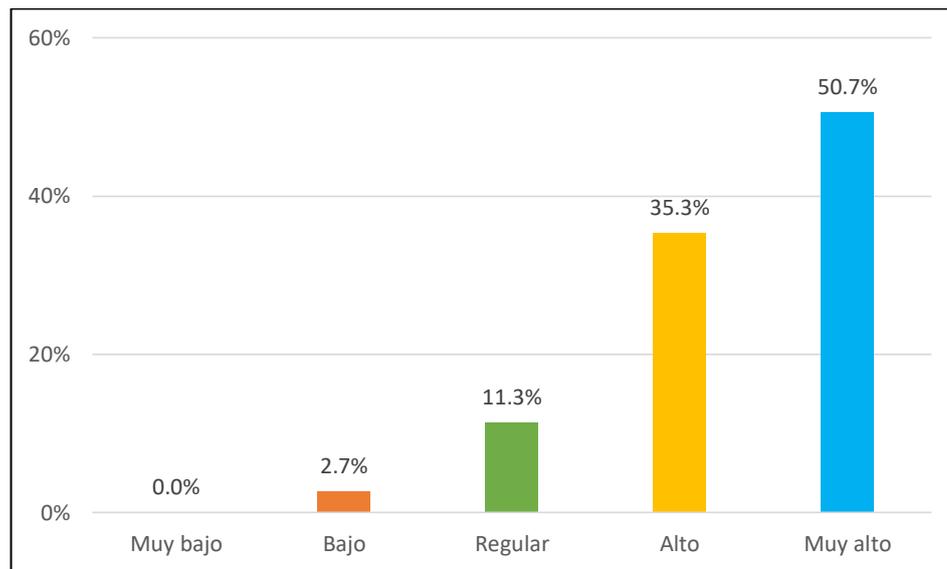
	f	%
Muy bajo	0	0.0%
Bajo	4	2.7%
Regular	17	11.3%
Alto	53	35.3%
Muy alto	76	50.7%
Total	150	100.0%

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado.



Figura 11

Compromiso Organizacional



- En el contexto del compromiso muy bajo, bajo y regular (14,0%), hay un segmento de colaboradores que muestra una identificación o conexión relativamente menor con las metas y principios que tiene la compañía. Esto significa un área de mejora potencial, tal vez sugiriendo que una parte de los colaboradores podría no sentirse profundamente comprometida o alineada con la misión u objetivos de la organización. Existe una oportunidad notable para centrarse en iniciativas que mejoren la conexión entre estos colaboradores y las metas definidas, estrategias y convicciones de la compañía. Esto podría implicar reforzar los canales de comunicación, proporcionar vías más claras para la sostenibilidad personal que podrían tener al verse yacidos dentro de la compañía o fomentar un mayor sentido de pertenencia entre estas personas. En cuanto a los niveles de compromiso más altos, que comprenden las categorías alto y muy alto (86%), es alentador ver que una mayoría significativa muestra una fuerte identificación y compromiso con la organización.



Tabla 19

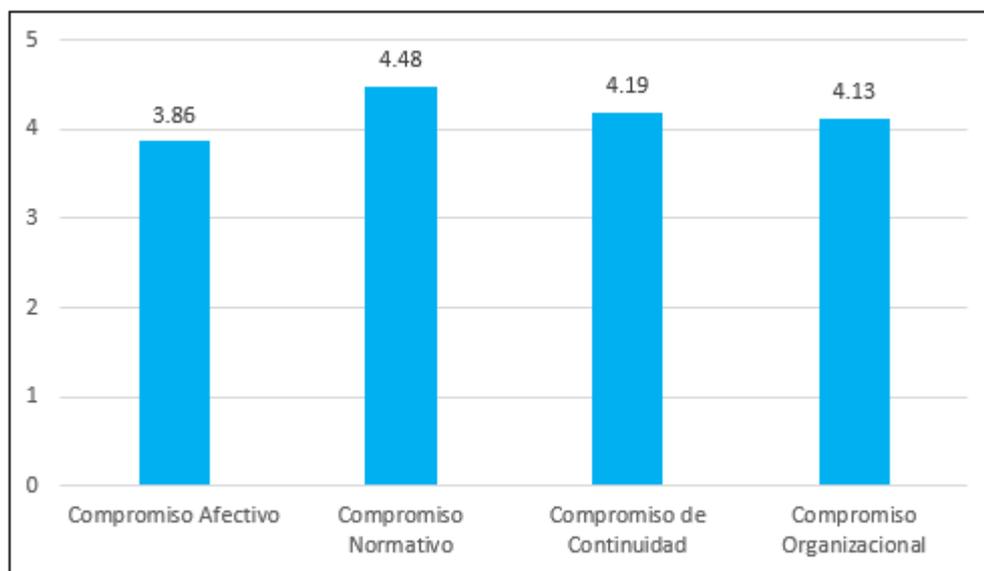
Comparación promedio de las dimensiones de la variable Compromiso Organizacional

	Promedio	Interpretación
Compromiso Afectivo	3.86	Muy alto
Compromiso Normativo	4.48	Muy alto
Compromiso de Continuidad	4.19	Muy alto
Compromiso Organizacional	4.13	Muy alto

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado.

Figura 12

Comparación promedio de las dimensiones de la variable Compromiso Organizacional



- Aunque el compromiso afectivo presenta un promedio menor entre las dimensiones (3.86) existe la oportunidad de fortalecer las conexiones emocionales entre ciertos colaboradores y los valores o la cultura de la organización, asegurando que su apego emocional se alinee más profundamente con las metas de la compañía. Y el compromiso normativo muestra un nivel notablemente más alto (4.48), lo que indica un sentimiento



predominante de obligación o lealtad entre los colaboradores. Esto sugiere que, aunque puede haber margen de mejora en el fomento de los vínculos afectivos, el sentimiento de lealtad o deber hacia la organización parece más firmemente establecido. Del mismo modo, tenemos al compromiso de la continuidad presenta una media elevada (4.19), así pone de relieve la percepción del deber de quedarse en la institución. Incluso en los segmentos más bajos, los colaboradores tienden a percibir una inversión y un compromiso significativos con la longevidad de la organización, lo que demuestra que creen en las ventajas de seguir vinculados a ella.

4.2.3. Relación entre las dimensiones de la variable Empowerment y la variable Compromiso Organizacional

A) Relación entre la dimensión Poder de la variable Empowerment y la variable Compromiso Organizacional

Hipótesis nula: El Poder no se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.

Hipótesis alterna: El Poder se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.

Tabla 20

Poder y Compromiso Organizacional

Poder	Compromiso Organizacional										Total	
	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Muy bajo	0	0.0%	2	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.3%
Bajo	0	0.0%	1	0.7%	1	0.7%	2	1.3%	0	0.0%	4	2.7%
Regular	0	0.0%	1	0.7%	8	5.3%	9	6.0%	1	0.7%	19	12.7%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	4	2.7%	23	15.3%	15	10.0%	42	28.0%
Muy alto	0	0.0%	0	0.0%	4	2.7%	19	12.7%	60	40.0%	83	55.3%



Total	0	0.0%	4	2.7%	17	11.3%	53	35.3%	76	50.7%	150	100.0%
Prueba Chi cuadrado = 132.473									$p = 0.000$			
Correlación de Spearman									$r = 0.562^{**}$			

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado.

Al tener $p = 0.000 < 0.05$ prueba Chi – cuadrado, confirma que Poder se relaciona directamente con el Compromiso Organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023, la correlación de Spearman indica una relación de grado media positiva con $r = 0.562^{**}$. Los colaboradores asocian un mayor compromiso organizacional con sentimientos de la confianza, seguido de libertad, continuado por autonomía y la responsabilidad.

B) Relación entre la dimensión Motivación de la variable Empowerment y la variable Compromiso Organizacional

Hipótesis nula: La motivación no se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.

Hipótesis alterna: La motivación se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.

Tabla 21

Motivación y Compromiso Organizacional

Motivación	Compromiso Organizacional										Total	
	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	0	0.0%	1	0.7%	5	3.3%	9	6.0%	5	3.3%	20	13.3%
Bajo	0	0.0%	2	1.3%	1	0.7%	13	8.7%	10	6.7%	26	17.3%
Regular	0	0.0%	1	0.7%	8	5.3%	13	8.7%	30	20.0%	52	34.7%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	3	2.0%	14	9.3%	18	12.0%	35	23.3%
Muy alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	2.7%	13	8.7%	17	11.3%
Total	0	0.0%	4	2.7%	17	11.3%	53	35.3%	76	50.7%	150	100.0%
Prueba Chi cuadrado = 22.542									$p = 0.032$			
Correlación de Spearman									$r = 0.264^{**}$			



Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado.

Al tener $p = 0.032 < 0.05$ prueba Chi – cuadrado, confirma que Motivación se relaciona directamente con el Compromiso Organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023, la correlación de Spearman indica una relación de grado positiva débil con $r = 0.264^{**}$. Los colaboradores relacionan el reconocimiento, las recompensas y la participación activa con el fomento de mayores niveles de compromiso organizacional.

C) Relación entre la dimensión Liderazgo de la variable Empowerment y la variable Compromiso Organizacional

Hipótesis nula: El liderazgo no se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.

Hipótesis alterna: El liderazgo se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.

Tabla 22

Liderazgo y Compromiso Organizacional

Liderazgo	Compromiso Organizacional										Total	
	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Muy bajo	0	0.0%	1	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%
Bajo	0	0.0%	2	1.3%	3	2.0%	4	2.7%	1	0.7%	10	6.7%
Regular	0	0.0%	1	0.7%	9	6.0%	19	12.7%	16	10.7%	45	30.0%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	5	3.3%	29	19.3%	30	20.0%	64	42.7%
Muy alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	29	19.3%	30	20.0%
Total	0	0.0%	4	2.7%	17	11.3%	53	35.3%	76	50.7%	150	100.0%
Prueba Chi cuadrado = 89.630										$p = 0.000$		
Correlación de Spearman										$r = 0.498^{**}$		

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado.



Al tener $p = 0.000 < 0.05$ prueba Chi – cuadrado, confirma que el Liderazgo se relaciona directamente con el Compromiso Organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023, la correlación de Spearman indica una relación de grado positiva débil con $r = 0.498^{**}$. Los colaboradores sugieren que el liderazgo tiene la capacidad de motivarles para alcanzar sus metas y orientarse hacia lo que necesita la empresa, alineándose con las metas de la compañía.

D) Relación entre la dimensión Desarrollo de la variable Empowerment y la variable Compromiso Organizacional

Hipótesis nula: El Desarrollo no se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.

Hipótesis alterna: El Desarrollo se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.

Tabla 23

Desarrollo y Compromiso Organizacional

Desarrollo	Compromiso Organizacional										Total	
	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Muy bajo	0	0.0%	1	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%
Bajo	0	0.0%	3	2.0%	1	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	4	2.7%
Regular	0	0.0%	0	0.0%	8	5.3%	17	11.3%	10	6.7%	35	23.3%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	7	4.7%	31	20.7%	26	17.3%	64	42.7%
Muy alto	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	5	3.3%	40	26.7%	46	30.7%
Total	0	0.0%	4	2.7%	17	11.3%	53	35.3%	76	50.7%	150	100.0%
Prueba Chi cuadrado = 159.703									$p = 0.000$			
Correlación de Spearman									$r = 0.520^{**}$			

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado.



Al tener $p = 0.000 < 0.05$, prueba Chi – cuadrado, confirma que Desarrollo se relaciona directamente con el Compromiso Organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023, la correlación de Spearman indica una relación de grado positiva media con $r = 0.520^{**}$. Los colaboradores se implican en sus tareas aplicando sus competencias y capacidades para influir, supervisar y mitigar los conflictos en sus funciones, fomentando el compromiso con la empresa.

4.3. Resultados del objetivo general

4.3.1. Relación entre la variable Empowerment y la variable Compromiso Organizacional

Hipótesis nula: El Empowerment no se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023

Hipótesis alterna: El Empowerment se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.

Tabla 24

Empowerment y Compromiso Organizacional

Empowerment	Compromiso Organizacional										Total	
	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	0	0.0%	1	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%
Bajo	0	0.0%	2	1.3%	2	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	4	2.7%
Regular	0	0.0%	1	0.7%	10	6.7%	20	13.3%	9	6.0%	40	26.7%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	5	3.3%	33	22.0%	36	24.0%	74	49.3%
Muy alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	31	20.7%	31	20.7%
Total	0	0.0%	4	2.7%	17	11.3%	53	35.3%	76	50.7%	150	100.0%
Prueba Chi cuadrado = 129.499										$p = 0.000$		
Correlación de Spearman										$r = 0.593^{**}$		

Nota: Resultados elaborados en base al cuestionario aplicado.



Al tener $p = 0.000 < 0.05$ prueba Chi – cuadrado, confirma que Empowerment se relaciona directamente con el Compromiso Organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023, la correlación de Spearman indica una relación de grado positiva media con $r = 0.593^{**}$. Se llega a la conclusión que los resultados afirman una clara relación entre Empowerment y compromiso organizacional.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

La Tesis e investigación presentada ha tenido como objetivo describir la relación entre el Empowerment y el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023, por lo cual se darán efectos positivos dentro de la empresa, que incluye a todos los colaboradores, dotándoles con herramientas que les ayudarán a ser más competitivos a través de la descripción de las dimensiones del Empowerment incrementando sus habilidades profesionales e interpersonales, lo que les ayudará a brindar un buen servicio. A continuación, el resumen de los resultados principales:

- Se encontró la siguiente relación que es directa y por consiguiente significativa entre el Empowerment y el Compromiso Organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023. La correlación de Spearman tuvo un resultado de 0.593, indicando una relación positiva media. Esto sugiere niveles más altos de empoderamiento conducen a un mayor compromiso organizacional con un 20.7% de los encuestados mostrando muy alto compromiso cuando el Empowerment es muy alto.
- La relación encontrada entre el Poder y el Compromiso Organizacional mostró una correlación positiva media (Spearman $r = 0.562$). Se ha observado que el 40% de los colaboradores con un nivel muy alto de Poder tenían un compromiso organizacional muy alto, lo que refuerza la descrita hipótesis alterna de una relación que es directa entre ambos.
- La correlación entre Motivación y Compromiso Organizacional fue positiva pero más débil (Spearman $r = 0.264$). Los resultados arrojaron que el 20% de quienes tenemos a: los colaboradores con motivación regular reportaron un



compromiso organizacional muy alto, sugiriendo que la motivación impacta positivamente, pero de manera menos pronunciada en el compromiso.

- La relación entre Liderazgo y Compromiso Organizacional demostró ser positiva y de magnitud significativa (Spearman $r = 0.498$). Específicamente, el 19.3% de los colaboradores a continuación que tienen un muy alto nivel de liderazgo experimentaron un compromiso organizacional muy alto, confirmando la hipótesis alterna de una relación directa.
- Hubo una fuerte correlación positiva (Spearman $r = 0.520$) entre Desarrollo y Compromiso Organizacional. El 26.7% de quienes fueron los colaboradores con un muy alto nivel de desarrollo mostraron un compromiso organizacional muy alto, explicando que el desarrollo individual y profesional es un factor crucial para el compromiso con la organización.

5.2. Limitaciones del Estudio

Entre las limitaciones que se tuvo que hacer frente durante la investigación figuran las siguientes:

(a) La limitación de tiempo fue un reto importante, ya que las encuestas debían completarse dentro de un plazo limitado debido a los estrictos horarios de Pacific Security SAC.

(b) Además, hubo una falta de disponibilidad y apoyo de los colaboradores durante el proceso de la encuesta, ya que tenían poco tiempo para participar.

No obstante, se emplearon resoluciones innovadoras con las se aventajó las limitaciones. A pesar de las limitaciones de tiempo, nos adaptamos con éxito utilizando métodos electrónicos como la distribución de nuestra encuesta a través de Google Forms a varios grupos de WhatsApp de colaboradores. Esto agilizó el proceso de recopilación de datos y garantizó un mayor alcance dentro del plazo previsto.



Para garantizar una gestión eficaz del proyecto y cumplir los plazos, se utilizó un diagrama de Gantt. Esta herramienta de planificación estratégica permitió una asignación eficaz del tiempo y la gestión de los recursos, garantizando que los objetivos de la investigación se alcanzaran en el plazo deseado.

Además, las limitaciones financieras se mitigaron mediante una meticulosa planificación presupuestaria. Al asignar cuidadosamente los recursos e identificar estrategias rentables, nos aseguramos de que las limitaciones financieras no obstaculizaran el progreso de la investigación.

En general, aunque a lo largo del proceso de investigación nos encontramos con diversas limitaciones, las medidas proactivas y las soluciones innovadoras nos permitieron sortearlas con eficacia y lograr resultados satisfactorios.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente

El estudio en Pacific Security SAC, Cusco, 2023, reveló que existe una relación directa entre lo que es el Empowerment y Compromiso Organizacional, similar a lo encontrado en la tesis de Salazar Santisteban (2019) y en el estudio de Arqué Paucara y Cayo Rubio (2020). Estos estudios confirman que un mayor empoderamiento conduce a un mayor compromiso organizacional, aunque el estudio en Pacific Security SAC se destaca por su enfoque específico en una empresa de seguridad, lo que podría sugerir que los resultados son aplicables en diversos contextos organizacionales.

La relación entre la siguiente dimensión: Poder y, por consiguiente, Compromiso Organizacional en Pacific Security SAC muestra similitudes con los hallazgos de Treviño Reyes y López Pérez (2022), quienes también identificaron una relación positiva entre aspectos del Empowerment (como el Poder) y el compromiso organizacional en el contexto educativo. Esto sugiere que la influencia del poder en el compromiso es un fenómeno observable en diferentes sectores.



Encontrada la relación que estuvo entre la Motivación y, por consiguiente, Compromiso Organizacional en Pacific Security SAC tiene paralelismos con el estudio de Timana Chiroque y Villegas Santos (2021). Ambos estudios evidencian que la motivación es un componente crucial del Empowerment que afecta positivamente al compromiso organizacional, resaltando la universalidad de esta relación en diferentes industrias.

El liderazgo tiene una relación con el Compromiso Organizacional en Pacific Security SAC coincide con los hallazgos de Treviño, Reyes et al. (2019), que también notaron un efecto positivo del Empowerment (mediado por liderazgo) en lo que es por consiguiente el compromiso organizacional. Esto subraya la importancia del liderazgo efectivo para mejorar el compromiso en distintos ámbitos organizacionales.

La relación existente entre el Desarrollo y, por consiguiente, Compromiso Organizacional en Pacific Security SAC refleja los hallazgos de Quintanilla Velarde (2018), quién también observó que el desarrollo personal y profesional es un factor clave para el empoderamiento y, por ende, para el compromiso organizacional. Este paralelismo refuerza la idea de que el desarrollo continuo es fundamental para mantener altos niveles de compromiso en diferentes contextos laborales.

Al comparar los hallazgos de la investigación en Pacific Security SAC, Cusco, 2023, con la literatura existente, se observa una consistencia en los efectos del Empowerment y sus ya mencionadas dimensiones (como primero Poder, seguido de Motivación, continuado con Liderazgo y por último Desarrollo) sobre lo que es el Compromiso Organizacional. Estos patrones se mantienen constantes en diferentes contextos y tipos de organizaciones, lo que sugiere una aplicabilidad general de estos conceptos en la gestión organizacional moderna.

5.4. Implicancias del estudio

Los hallazgos pueden ayudar a Pacific Security SAC a desarrollar estrategias más efectivas para aumentar el Empowerment y el Compromiso Organizacional, mejorando así la retención



de colaboradores y la eficiencia operativa. Aportando a la literatura existente en estas áreas evidencia empírica desde un contexto específico que puede ser valiosa para futuras investigaciones académicas.

Los resultados podrían mejorar las políticas que se tiene en RH en materia de formación, fomento del liderazgo y tácticas de motivación, reforzando así el vínculo entre los colaboradores y la compañía. Además, esta investigación podría servir de base para futuros estudios, en particular los que profundicen en la conexión entre Empowerment y Compromiso Organizacional en diversos contextos o longitudinalmente.

En cuanto a los resultados, podrían fomentar un mayor reconocimiento de la notabilidad de una cultura organizativa sólida que dé prioridad al Empowerment y Compromiso Organizacional de los colaboradores como componentes fundamentales para lograr la prosperidad empresarial.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Los resultados indican una correlación positiva media (Spearman $r = 0.593$) en el Empowerment y por consiguiente el Compromiso Organizacional en Pacific Security SAC, Cusco, 2023. Esto sugiere que el Empowerment de los colaboradores se relaciona significativamente en su compromiso con la empresa. Este hallazgo es un aporte crucial para entender cómo las estrategias de Empowerment pueden ser efectivas en mejorar la dedicación y la lealtad de los colaboradores en el sector de seguridad.

SEGUNDA: Con una correlación de Spearman de 0.562, los datos sugieren que el empoderamiento en términos de poder está positivamente relacionado con el compromiso de los colaboradores. Este aporte resalta la importancia de dar autonomía y autoridad a los colaboradores en sus roles para mejorar su compromiso con la organización.

TERCERA: La correlación más débil (Spearman $r = 0.264$) entre motivación y compromiso organizacional sugiere que, aunque importante, otros factores podrían estar jugando un papel más significativo en el compromiso. Este resultado subraya la necesidad de explorar estrategias de motivación más allá de las recompensas monetarias para fortalecer el compromiso de quienes forman parte de la compañía.

CUARTA: La correlación que es positiva (Spearman $r = 0.498$) indica que un liderazgo efectivo es un factor importante para el compromiso organizacional. Este hallazgo enfatiza el valor del liderazgo inspirador y orientado a objetivos en la promoción de un mayor compromiso en el lugar de trabajo.

QUINTA: Una correlación significativa (Spearman $r = 0.520$) muestra que el desarrollo profesional y personal influye en el compromiso organizacional. Este resultado apoya la idea de que invertir en el desarrollo continuo de los colaboradores es clave para mantenerlos comprometidos y alineados con las metas de la compañía.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se tiene la recomendación a la dirección de Pacific Security SAC en relación con el Empowerment general y compromiso organizacional: Implementar Estrategias de Empowerment integral y aplicar estrategias como aumentar la autonomía de los colaboradores, ofrecer oportunidades de desarrollo y fortalecer un liderazgo efectivo que abarquen todas las dimensiones del Empowerment lo que ayudara a fortalecer el Compromiso Organizacional. Sobre la base de las estrategias de Empowerment ya existentes, se recomienda seguir perfeccionando y mejorando estas iniciativas. Esto puede lograrse realizando evaluaciones periódicas para determinar los ámbitos que deben mejorarse y perfeccionar las estrategias en consonancia.

SEGUNDA: Para el departamento de recursos humanos con relación al poder y compromiso organizacional, se recomienda promover la autoridad de los Colaboradores y fomentar un ambiente donde los colaboradores tengan más poder de decisión en sus tareas diarias, lo que puede incluir políticas de trabajo más flexibles y delegación de responsabilidades. Dado el Empowerment existente, recomendamos al departamento de Recursos Humanos que siga fomentando y alimentando esta cultura de empoderamiento. Es esencial proporcionar apoyo y recursos continuos a los colaboradores para garantizar que se sientan seguros y capaces en sus funciones de toma de decisiones.

TERCERA: Para los gerentes y líderes de equipo con relación a motivación y por consiguiente al compromiso organizacional, se recomienda desarrollar programas de incentivos no monetarios, más allá de los salarios competitivos, se sugiere implementar reconocimientos, oportunidades de desarrollo profesional y otros incentivos no monetarios para incrementar lo que es la motivación y el compromiso. Además, es vital que los directivos personalicen estos incentivos para alinearlos con las preferencias y aspiraciones de cada miembro del equipo. Mediante la continua evolución y diversificación de estos programas de



incentivos, los directivos pueden cultivar una fuerza de trabajo más comprometida impulsando la notoriedad sostenida.

CUARTA: Para los líderes quienes están dentro de la compañía con relación al liderazgo y compromiso organizacional, se recomienda ofrecer capacitación en liderazgo efectivo, así como ofrecer programas de formación para los líderes actuales y potenciales que se enfoquen en habilidades de comunicación, empatía y liderazgo orientado a objetivos para mejorar su impacto en el compromiso de los colaboradores. Para reforzar aún más el impacto de estos programas, recomendamos optimizar y ampliar la oferta actual. Esto podría implicar la incorporación de módulos avanzados centrados en las nuevas tendencias de liderazgo, el fomento de una cultura de innovación y fomentar la integración y la igualdad en las filas del liderazgo. Además, ofrecer oportunidades continuas de tutoría y coaching tanto a los líderes actuales como a los aspirantes puede profundizar en sus habilidades y amplificar su influencia en la implicación y el compromiso de los colaboradores.

QUINTA: Para el área de desarrollo organizacional con relación al desarrollo y compromiso organizacional se recomienda invertir en programas de desarrollo continuo y establecer programas de crecimiento personal y profesional, incluyendo capacitaciones técnicas y habilidades blandas, que ayuden a los colaboradores a crecer dentro de la empresa y se sientan más comprometidos con ella. Para reforzar aún más la implicación y el compromiso de los colaboradores, recomendamos mejorar y ampliar estos esfuerzos. Esto podría implicar ampliar el alcance de la formación técnica para abarcar las tecnologías emergentes y las tendencias de la industria, al tiempo que se da prioridad al desarrollo de aptitudes personales como la comunicación, el dinamismo y la capacidad de adaptación.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional : cómo lograr un cambio cultural*. Buenos aires: Granica. Obtenido de <https://jovenesestudiantes.files.wordpress.com/2019/04/comportamiento-organizacional-1ed-martha-alles.pdf>
- Alvarez Huamani, J. E., & Huaman Valencia, F. d. (2022). *Empowerment y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa prisma company S.A.C., Cusco 2022*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/90129/Alvarez_HJE-Huaman_VFDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, A., Ionela, A., Marín, I. M., Mas, L., & Muñoz, M. (2014). Identificación Organizacional y Satisfacción Laboral: Diferencia entre. *REIDOCREA. VOLUMEN 3. ARTÍCULO 5.*, 34-40. Obtenido de <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/31293/ReiDoCrea-Vol.3-Art.5-Alvarez-Ionela-Marin-Marrero-Mas-Gonzalez.pdf>
- Amozorrutia, J. (2014). *Involucrar a los colaboradores*. Great Place to Work. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/533279856/Involucrar-a-los-colaboradores>
- Arque Paucara, D. S., & Cayo Rubio, T. J. (2020). *Empowerment y Compromiso Organizacional en la Financiera OH Oficina principal Cusco - 2019*. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3403/Deasy_Tiare_Tesis_bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arroyo, R. (2012). *Habilidades gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Colombia: ECOE Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.mx/wp-content/uploads/2015/09/Habilidades-gerenciales-1ra-Edicio%CC%81n.pdf>



- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *ADMINISTRACIÓN. LIDERAZGO Y COLABORACIÓN EN UN MUNDO COMPETITIVO*. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de https://www.academia.edu/27927762/Administraci%C3%B3n_08_ed_Thomas_S_Bateman_y_Scott_A_Snell_pdf
- Blanco, M., & Castro, P. (Agosto de 2011). *Scielo - Análisis comparativo del compromiso organizacional*. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v9n2/v9n2a2.pdf>
- Calderón, S. (2009). *Compromiso Organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en una Empresa de Telecomunicaciones.[Tesis de grado]*. La Paz: Universidad Católica Boliviana.
- Canahuire, A., Endara, F., & Morante, E. (2015). *Como hacer la tesis universitaria*. Cusco: Colorgraft S.R.L.
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento Organizacional: La dinamica del exito en las organizaciones*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional: La dinamica del exito de las organizaciones*. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- Cruz, P. N. (2015). *El uso del Empowerment como herramienta potenciadora en el mejoramiento del Sector financiero colombiano*. Bogota: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7523/CRUZ%20PEDRO%20seminario%20de%20investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=decisiones%20y%20controlar%20los%20recursos,libertad%20y%20autonom%C3%ADa%20de%20acci%C3%B3n>



Davis, K., & Newstrom, J. (2002). *“Comportamiento Humano en el Trabajo”*. Mexico: Mc. Graw Hill.

De la Puente Ruíz, L. A. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. [Tesis de Pregrado]*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/298/delapuate_rl.pdf?sequence=1

De los Ríos, F. P. (2012). *El Empowerment organizacional: Revisión de modelos*. España: Universidad de Almería.

Delgado, B., & Bernal, M. (2016). *Catalogo para la calificacion de violaciones a derechos humanos*. Mexico: Comision de Derechos Humanos del Estado de Mexico. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/10/4974/20.pdf>

Edelberg, G. (2006). *La lealtad en la empresa*. Obtenido de <http://www.guillermoedelberg.com.ar/pdf/94.pdf>

Figuera, M. Y., & Paisano, M. V. (2006). *El Empowerment como herramienta eficaz para alcanzar el exito en la organizaciones*. Maturin: Universidad del Oriente.

Florez, Y. (2015). *Clima Laboral Y Compromiso Organizacional en Docentes Universitarios*. Venezuela: Editorial Academica Espanola. Obtenido de <https://www.eae-publishing.com/catalog/details/store/es/book/978-3-659-10067-3/clima-laboral-y-compromiso-organizacional-en-docentes-universitarios>

Gestion. (21 de noviembre de 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Economia Nacional (Gestion)*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>

Giraldo, K. (2018). Literacidad en evaluacion de lenguas: Implicaciones para docentes.



- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2017). *Administración. Un enfoque basado en competencias. 12a Ed.* Mexico: Cengage Learning Editores. Obtenido de https://issuu.com/cengagelatam/docs/hellriegel_issuu
- Hernandez Sampieri, R., & Fernandez Collado, C. (2014). *Metodología de la Investigación.* México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/0B7fKI4RAT39QeHNzTGh0N19SME0/view?resourcekey=0-Tg3V3qROROH0Aw4maw5dDQ>
- Institucion Universitaria Esumer. (2017). Empowerment como tendencia de organizacion. *Revista Mercatec(54)*, 40-45. Obtenido de <https://esumer.edu.co/revistas/index.php/mercatec/article/view/142>
- Jiménez Lemus, W. (08 de julio de 2012). *Gestiopolis.* Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/participacion-en-la-administracion/>
- Ludeña, J. A. (01 de Mayo de 2021). *Economipedia.* Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/autoridad-en-administracion.html>
- Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo.* Mexico D. F.: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/3628.-Proceso-Administrativo-Luna.pdf>
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). *Tres componentes, conceptualización del compromiso organizacional. (Human Resource Management Review)* (Vol. 1). London: JAI Press.
- Montoya Santos, E. M. (2014). *VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE MEYER Y ALLEN EN COLABORADORES DE UN CONTACT CENTER.* Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS+F;jsessionid=5A25A84090ADDABC916720A1850A34AB?sequence=1>
- Nelson, D., & Quick, J. (2013). *CORG Comportamiento organizacional (3ra ed.).* Mexico: CENGAGE Learning Editores. Obtenido de <https://issuu.com/cengagelatam/docs/corg>



Oyarzun R., P. (2008). Sobre el concepto de autoridad. *Revista de Humanidades*, 9-33.

Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3212/321227236001.pdf>

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (21 de febrero de 2011). *Definicion.de*. Obtenido de

Definicion.de: <https://definicion.de/recompensa/>

Quintanilla Velarde, R. (2018). *Empowerment y compromiso organizacional en la agencia de*

viajes y turismo Perú travel Explorer de la ciudad del Cusco – 2017.[Tesis de

pregrado]. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de

https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1613/Rehider_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y

RAE. (03 de octubre de 2023). *Real Academia Española*. Obtenido de

<https://dle.rae.es/disquisici%25F3n>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamineto Organizacional*. Mexico: Pearson

Educacion de Mexico S.A. Obtenido de

https://www.academia.edu/42008048/Comportamiento_Organizacional_15a_Edicio_n_Stephen_P_Robbins_and_Timothy_A_Judge

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administracion (12ª ed.)*. Mexico: Pearson. Obtenido de

https://www.academia.edu/43776169/ROBBINS_COULTER_ADMINISTRACI%C3%93N_12a_EDICI%C3%93N_2014

Rodríguez Loredo, C. S., & Betanzos Díaz, N. (2011). *Vinculación entre colaborador y*

empresa: Analizando el constructo compromiso organizacional normativo en el

trabajo. [Pos grado]. Mexico: Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

Obtenido de <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2011/4.19.pdf>

Salazar Santisteban, S. J. (2019). *Empowerment y compromiso organizacional en los*

colaboradores de un área de Comisión de Protección al Consumidor, Lima, 2019.

Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de



https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46848/Salazar_SJ-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Stephen P., R., & Timothy, A. J. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.

Timana Chiroque, P., & Villegas Santos, P. A. (2021). *Empowerment y compromiso organizacional en el área de control de calidad de una empresa agroexportadora, Piura, 2021*. Piura: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82682/Timana_CHP-Villegas_SPA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Treviño Reyes, R., & López Pérez, J. F. (2022). El impacto del empoderamiento en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el burnout en docentes de México. *Contaduría y Administración*, 309-337. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v67n3/0186-1042-cya-67-03-00013.pdf>

Treviño Reyes, R., Segovia Romo, A., Alvarado Lagunas, E., & Guerra Rodríguez, P. (2019). Las remuneraciones impactan positivamente en el compromiso organizacional mediante el empowerment psicológico en docentes de instituciones públicas. *Innovaciones de Negocios* 16(31), 87-117. Obtenido de <https://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/285/277>

Werther, & Davis. (2019). *Administración De Personal Y Recursos Humanos*.

Zamora, G. (2009). Compromisos organizacionales de los profesores chilenos y su relación con la intención de permanecer en sus escuelas. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 445-460. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v41n3/v41n3a05.pdf>



Anexos

Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema general ¿Cómo es la relación entre el Empowerment y Compromiso Organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo se relaciona el Poder con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023? ¿Cómo se relaciona la motivación con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023? ¿Cómo se relaciona el liderazgo con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023? ¿Cómo se relaciona el Desarrollo con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023?</p>	<p>Objetivo general Describir la relación entre el Empowerment y Compromiso Organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.</p> <p>Objetivos específicos Describir la relación entre el Poder y el Compromiso Organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023. Describir la relación entre el Poder y el Compromiso Organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023. Describir la relación entre el Liderazgo y el Compromiso Organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023. Describir la relación entre el Desarrollo y el Compromiso Organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.</p>	<p>Hipótesis general El Empowerment se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas El Poder se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023. La Motivación se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023. El Liderazgo se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023. El Desarrollo se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Empresa Pacific Security SAC, Cusco, 2023.</p>	<p>Variable 1 Empowerment</p>	<p>Poder</p>	Confianza	<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Enfoque de la Investigación: Cuantitativa</p> <p>Alcance de la Investigación Correlacional-descriptiva</p> <p>Diseño de la Investigación No experimental</p> <p>Población 243 colaboradores</p> <p>Muestra 150 colaboradores</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>
					Libertad	
					Autonomía	
					Responsabilidad	
				<p>Motivación</p>	Reconocimiento	
					Recompensa	
					Participación	
				<p>Liderazgo</p>	Objetivos	
					Orientación	
					Desempeño	
					Retroalimentación	
				<p>Desarrollo</p>	Autoridad	
					Capacitación	
					Información	
					Desarrollo de talentos	
Conocimiento						
<p>Variable 2 Compromiso Organizacional</p>	<p>Compromiso afectivo</p>	Identificación				
		Involucramiento				
	<p>Compromiso normativo</p>	Lealtad				
		Obligación				
	<p>Compromiso de continuidad</p>	Conveniencia				
		Comodidad				



Matriz del Instrumento de Recolección de Datos

<i>Variable</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Peso %</i>	<i>Nro. Ítems</i>	<i>Ítems reactivos</i>	<i>Escala de medición</i>
Empowerment	Poder	Confianza	13.8%	04 01-04	1. Se me brinda la confianza esencial para llevar a cabo mis tareas.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
		Libertad			2. Se me otorga el derecho de actuar conforme a mis habilidades para realizar mi trabajo.	
		Autonomía			3. Planifico mi labor y decido los métodos que utilizare para llevar a cabo mis tareas.	
		Responsabilidad			4. Asumo mis tareas con responsabilidad.	
	Motivación	Reconocimiento	10.34%	03 05-07	5. Se me reconoce por mis logros alcanzados	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
		Recompensa			6. Se me otorga un premio por algún logro	
		Participación			7. Mi opinión es tomada en cuenta por los altos directivos	
	Liderazgo	Objetivos	17.24%	05 08-12	8. Apoyo al logro de objetivos en el periodo de tiempo determinado	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
		Orientación			9. Recibo apoyo constante por parte de la organización.	
		Desempeño			10. Mis tareas son dirigidas al cumplimiento de las metas de la organización.	
		Retroalimentación			11. La organización se preocupa por mejorar mi desempeño.	
		Autoridad			12. Me distingo del resto de colaboradores.	
	Desarrollo	Capacitación	13.8%	04 13-16	13. Recibo capacitación para obtener nuevas habilidades.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
		Información			14. Se me proporciona datos que son relevantes y claros.	
		Desarrollo de talentos			15. Incorporo nuevas maneras de pensar en mis tareas.	
		Conocimiento			16. Tengo la habilidad para abordar y solucionar desafíos.	
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Identificación	20.69%	06 17-22	17. Me siento identificado con la organización.	Siempre Casi siempre A veces
					18. La organización hace que me sienta como uno de ellos.	
					19. Siento que pertenezco a la organización.	



		Involucramiento			20. Me involucro activamente en las decisiones relacionadas con la organización.	Casi nunca Nunca
					21. Hago escuchar mi voz para la mejora del entorno laboral.	
					22. Tomo decisiones que tienen relación con mi trabajo.	
	Compromiso Normativo	Lealtad	10.34%	04 23-26	23. Soy leal a la organización.	
		Obligación			24. Estoy comprometido con la organización.	
					25. Cumpló con mis tareas.	
					26. Soy responsable de cumplir con mis tareas de manera adecuada.	
	Compromiso de Continuidad	Conveniencia	13.8%	03 27-29	27. Puedo satisfacer mis necesidades con la labor que realizo.	
					28. Realizo mis tareas con tranquilidad.	
Comodidad		29. Me encuentro en un estado de bienestar físico y psicológico.				



Instrumento de Investigación

CUESTIONARIO

Estimado(a) Sr(a) colaborador de la Empresa Pacific Security SAC, ubicada en PP. JJ Primero de enero MZ. L Lote -9-A distrito de Santiago, Cusco.

Nos presentamos ante usted como bachilleres de la Universidad Andina del Cusco, con la finalidad de solicitarle su apoyo brindándonos la información necesaria para la investigación que realizó respecto de la empresa del cuál es colaborador. Desde ya agradecer su gentil colaboración.

INSTRUCCIONES: Marque con una "X" la(s) alternativa(s) que considere, responda a las preguntas hechas a continuación, así mismo complete los espacios de ser el caso.

1. Se me brinda la confianza esencial para llevar a cabo mis tareas.
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
2. Se me otorga el derecho de actuar conforme a mis habilidades para realizar mi trabajo.
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
3. Planifico mi labor y decido los métodos que utilizare para llevar a cabo mis tareas
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
4. Asumo mis tareas con responsabilidad.
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca



- e) Nunca
- 5. Se me reconoce por mis logros alcanzados.
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
- 6. Se me otorga un premio por algún logro.
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
- 7. Mi opinión es tomada en cuenta por los altos directivos.
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
- 8. Apoyo al logro de objetivos en el periodo de tiempo determinado.
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
- 9. Recibo apoyo constante por parte de la organización.
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
- 10. Mis tareas son dirigidas al cumplimiento de las metas de la organización.
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre



- c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
11. La organización se preocupa por mejorar mi desempeño.
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
12. Me distingo del resto de colaboradores.
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
13. Recibo capacitación para obtener nuevas habilidades.
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
14. Se me proporciona datos que son relevantes y claros.
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
15. Incorporo nuevas maneras de pensar en mis tareas.
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
16. Tengo la habilidad para abordar y solucionar desafíos.



- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

17. Me siento identificado con la organización.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

18. La organización hace que me sienta como uno de ellos.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

19. Siento que pertenezco a la organización.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

20. Me involucro activamente en las decisiones relacionadas con la organización.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

21. Hago escuchar mi voz para la mejora del entorno laboral.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca



- e) Nunca
22. Tomo decisiones que tienen relación con mi trabajo.
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
23. Soy leal a la organización.
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
24. Estoy comprometido con la organización.
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
25. Cumplo con mis tareas.
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
26. Soy responsable de cumplir con mis tareas de manera adecuada.
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
27. Puedo satisfacer mis necesidades con la labor que realizo.
- a) Siempre
 - b) Casi siempre



- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

28. Realizo mis tareas con tranquilidad.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

29. Me encuentro en un estado de bienestar físico y psicológico.

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca



Procedimiento de la Baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\bar{X}_{min} = 1$

Rango: $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0,8$

Construcción de la Baremación:

Promedio	Escala de Interpretación	
	Empowerment	Compromiso Organizacional
1,00 – 1,80	Muy bajo	Muy bajo
1,81 – 2,60	Bajo	Bajo
2,61 – 3,40	Regular	Regular
3,41 – 4,20	Alto	Alto
4,21 – 5,00	Muy alto	Muy alto



Resultados de los ítems del cuestionario

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Se me brinda la confianza esencial para llevar a cabo mis tareas.	4	2.7%	12	8.0%	25	16.7%	47	31.3%	62	41.3%	150	100.0%
Se me otorga el derecho de actuar conforme a mis habilidades para realizar mi trabajo.	5	3.3%	9	6.0%	35	23.3%	45	30.0%	56	37.3%	150	100.0%
Planifico mi labor y decido los métodos que utilizare para llevar a cabo mis tareas	4	2.7%	8	5.3%	28	18.7%	46	30.7%	64	42.7%	150	100.0%
Asumo mis tareas con responsabilidad.	3	2.0%	3	2.0%	10	6.7%	27	18.0%	107	71.3%	150	100.0%
Se me reconoce por mis logros alcanzados	16	10.7%	17	11.3%	59	39.3%	30	20.0%	28	18.7%	150	100.0%
Se me otorga un premio por algún logro	39	26.0%	26	17.3%	47	31.3%	27	18.0%	11	7.3%	150	100.0%
Mi opinión es tomada en cuenta por los altos directivos	15	10.0%	17	11.3%	61	40.7%	32	21.3%	25	16.7%	150	100.0%
Apoyo al logro de objetivos en el periodo de tiempo determinado	2	1.3%	8	5.3%	41	27.3%	47	31.3%	52	34.7%	150	100.0%
Recibo apoyo constante por parte de la organización.	12	8.0%	18	12.0%	59	39.3%	34	22.7%	27	18.0%	150	100.0%
Mis tareas son dirigidas al cumplimiento de las metas de la organización.	5	3.3%	6	4.0%	28	18.7%	29	19.3%	82	54.7%	150	100.0%
La organización se preocupa por mejorar mi desempeño	10	6.7%	22	14.7%	47	31.3%	40	26.7%	31	20.7%	150	100.0%
Me distingo del resto de colaboradores	9	6.0%	12	8.0%	35	23.3%	40	26.7%	54	36.0%	150	100.0%
Recibo capacitación para obtener nuevas habilidades.	11	7.3%	24	16.0%	57	38.0%	32	21.3%	26	17.3%	150	100.0%
Se me proporciona datos que son relevantes y claros.	5	3.3%	13	8.7%	50	33.3%	44	29.3%	38	25.3%	150	100.0%
Incorporo nuevas maneras de pensar en mis tareas.	2	1.3%	9	6.0%	33	22.0%	54	36.0%	52	34.7%	150	100.0%
Tengo la habilidad para abordar y solucionar desafíos.	0	0.0%	4	2.7%	22	14.7%	40	26.7%	84	56.0%	150	100.0%
Me siento identificado con la organización.	3	2.0%	9	6.0%	36	24.0%	27	18.0%	75	50.0%	150	100.0%
La organización hace que me sienta como uno de ellos.	5	3.3%	21	14.0%	41	27.3%	35	23.3%	48	32.0%	150	100.0%
Siento que pertenezco a la organización.	6	4.0%	12	8.0%	36	24.0%	34	22.7%	62	41.3%	150	100.0%
Me involucro activamente en las decisiones relacionadas con la organización.	3	2.0%	17	11.3%	45	30.0%	29	19.3%	56	37.3%	150	100.0%
Hago escuchar mi voz para la mejora del entorno laboral.	3	2.0%	19	12.7%	45	30.0%	37	24.7%	46	30.7%	150	100.0%
Tomo decisiones que tienen relación con mi trabajo.	2	1.3%	9	6.0%	29	19.3%	50	33.3%	60	40.0%	150	100.0%
Soy leal a la organización.	0	0.0%	6	4.0%	17	11.3%	32	21.3%	95	63.3%	150	100.0%
Estoy comprometido con la organización.	1	0.7%	8	5.3%	20	13.3%	30	20.0%	91	60.7%	150	100.0%
Cumplo con mis tareas.	1	0.7%	4	2.7%	12	8.0%	23	15.3%	110	73.3%	150	100.0%
Soy responsable de cumplir con mis tareas de manera adecuada.	1	0.7%	5	3.3%	13	8.7%	25	16.7%	106	70.7%	150	100.0%
Puedo satisfacer mis necesidades con la labor que realizo.	2	1.3%	12	8.0%	33	22.0%	45	30.0%	58	38.7%	150	100.0%
Realizo mis tareas con tranquilidad.	1	0.7%	2	1.3%	22	14.7%	36	24.0%	89	59.3%	150	100.0%
Me encuentro en un estado de bienestar físico y psicológico.	6	4.0%	6	4.0%	26	17.3%	25	16.7%	87	58.0%	150	100.0%