

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Influencia del empowerment en el compromiso organizacional en una  
empresa retail del sector ferretero en la ciudad de Chiclayo, 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**Jhonatan Jhoans Perleche Chavez**

**ASESOR**

**Alex Humberto Vasquez Santisteban**

<https://orcid.org/0000-0002-0068-978X>

**Chiclayo, 2024**

**Influencia del empowerment en el compromiso organizacional en  
una empresa retail del sector ferretero en la ciudad de Chiclayo,  
2023**

PRESENTADA POR

**Jhonatan Jhoans Perleche Chavez**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR

Guillermo Juan Masias Cabanillas Holguin  
PRESIDENTE

Rolando Eduardo Malca Correa  
SECRETARIO

Alex Humberto Vasquez Santisteban  
VOCAL

## **Dedicatoria**

A Dios por la oportunidad de seguir creciendo como persona, logrando cumplir los objetivos trazados, a mis padres Milagritos Chávez Pacherras y Juan Chavez Pacherras por su cariño y apoyo en este largo camino.

A mis compañeros de trabajo, jefes y lideres quienes me apoyaron en poder seguir creciendo profesionalmente e impulsar mis ganas de no rendirme.

A la comunidad Jóvenes sin Fronteras por siempre contribuir en mi crecimiento personal y espiritual y ser un soporte durante todo este proceso.

# “Influencia del empowerment en el compromiso organizacional en una empresa retail del sector ferretero en la ciudad de Chiclayo, 2023”.docx

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://doi.org">doi.org</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://www.scielo.org.mx">www.scielo.org.mx</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad de León Trabajo del estudiante	1%

## Índice

<b>Resumen.....</b>	<b>6</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>7</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>8</b>
<b>Revisión de literatura .....</b>	<b>10</b>
<b>Materiales y métodos .....</b>	<b>16</b>
<b>Resultados y discusión .....</b>	<b>18</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>24</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>25</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>26</b>
<b>Anexo.....</b>	<b>30</b>

## **Resumen**

La finalidad de esta investigación es poder dar a conocer la importancia del empowerment en el compromiso organizacional en una empresa Retail del rubro ferretero, siendo este un factor clave para el logro de objetivos empresariales, en cuanto a la teoría de Empowerment de Spreitzer y el compromiso organizacional de Meyer y Allen, se desarrolló esta investigación bajo el enfoque cuantitativo. El nivel de investigación a aplicarse es correlacional de corte transversal y con un diseño no experimental. Los resultados indicaron que dimensiones como autonomía e impacto generan una relación positiva con el compromiso organizacional, contrarrestando con las dimensiones de competencia y significado no teniendo una relación directa con el compromiso organizacional.

**Palabras clave:** Empowerment, Compromiso Organizacional, colaboradores

**JEL:** M10, M12

### **Abstract**

The purpose of this work is to show the importance of empowerment in the organizational commitment in a retail hardware company, being this a key factor for the achievement of business objectives, in terms of Spreitzer's Empowerment theory and Meyer and Allen's organizational commitment, this research was developed under the quantitative approach. The level of research to be applied is correlational, cross-sectional and with a non-experimental design. The results indicated that dimensions such as autonomy and impact generate a positive relationship with organizational commitment, counteracting with the dimensions of competence and meaning, which do not have a direct relationship with organizational commitment.

**Keywords:** Empowerment, Organizational Commitment, employees.

**JEL:** M10, M12

## **Introducción**

Hoy en día las organizaciones se deben enfrentar a un mercado cada vez más competitivo, gestionando acciones que les permitan afrontar los cambios constantes dentro del ámbito empresarial donde se desenvuelven, es así que las estrategias organizacionales se han centrado en el colaborador como factor diferenciador e impulsor de un valor agregado que les permita ser más competitivos y alcanzar sus objetivos organizacionales (Linares y Vélez, 2022). Es por ello, que las investigaciones respecto al compromiso organizacional han generado nuevos enfoques, donde toman en consideración el fortalecimiento de los colaboradores en todo los niveles jerárquicos, dentro del cual el empowerment juega un papel fundamental, según Coronado et al. (2020) el empowerment impacta en el compromiso organizacional, esto debido a que brinda la facultad de que los colaboradores de una organización sean autosuficientes, tengan más libertad para tomar decisiones, puedan usar su creatividad, permitiendo que las empresas puedan lograr los objetivos que se trazaron con mucho mayor agilidad.

De acuerdo con Rigotti (2022) el empowerment no solo mantiene al personal comprometido con el cumplimiento de los objetivos, también involucra a los colaboradores en la toma de decisiones de la empresa, una comunicación más abierta entre todos los niveles de la organización y al fortalecimiento de las relaciones laborales, un claro ejemplo de empresas que aplican el empowerment son Bimbo, Google y McDonald's consideradas líderes en sus respectivos sectores siendo competitivas al generar un alto grado de compromiso dentro de sus colaboradores.

Aun así, teniendo la fiabilidad de investigaciones que comprueban los beneficios al aumentar el compromiso organizacional, una gran mayoría de directivos no asume esta situación. De acuerdo al informe Workforce de Oxford Economics 2020 se dio a conocer que solamente el 13% de los colaboradores a nivel mundial afirmó el sentirse comprometido en el lugar donde laboran, estos datos generan inquietud pues el compromiso que estos trabajadores mantengan altera en gran medida su productividad y los resultados que se obtengan. Asimismo, se dio a conocer que las empresas que optan por mejorar la experiencia de sus trabajadores tienen tres veces más posibilidades de tener colaboradores comprometidos con la organización (Observatorio de RRHH, 2019).

A nivel nacional, se han realizado estudios donde Juárez (2022) hace referencia que el 30% de colaboradores no se sienten entusiasmados en su organización y un 26% siente que deben trabajar más debido a que su equipo no se siente comprometido. Del mismo modo, un informe de Peru Retail (2023) dio a conocer que el 59% de colaboradores no están comprometidos en el lugar donde trabajan y las respuestas obtenidas no hacían referencia al salario, sino a factores muy fuertes como el tener una autonomía para ejercer sus funciones, falta de objetivos claros y poco reconocimiento por sus funciones. Debido a esto crear programas de lealtad y reconocimiento son importantes al momento de trazar las estrategias de una organización.

En la región Lambayeque los estudios reflejan que la aplicación de estrategias de empowerment genera un elevado compromiso en los colaboradores, siendo este un factor diferenciador al momento de ser competitivos (Guevara, 2022). Es por ello que esta investigación plantea analizar la Influencia que tiene el empowerment en el compromiso organizacional en una empresa del sector Retail, en la ciudad de Chiclayo, 2023. Esto debido a que se pudo evidenciar deficiencias como la falta de interés de los colaboradores con las metas establecidas por áreas y en sus funciones, indicadores como KPIs que reflejan un bajo desempeño y dedicación, así como un plan de capacitaciones muy leve el cual genera el poco desarrollo de los colaboradores. Pese a esto, la organización tiene un plan donde potencian al colaborador en ciertos momentos, pero se desconoce el impacto que este pueda generar, ante dicha problemática identificada se ha planteado la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo influye el empowerment en el compromiso organizacional en una empresa retail del sector ferretero en la ciudad de Chiclayo, 2023?

Esta investigación tiene gran relevancia ya que las teorías aplicadas tienen una relación con la problemática en estudio, lo que consolida el estudio como válido, además de la aplicación de modelos teóricos confiables los cuales permitirán probar la validez del estudio, lo cual dará paso a próximas investigaciones que usen las mismas variables, hacer uso de los cuestionarios de recolección de datos. Además, de ello esta investigación muestra la viabilidad de aplicar este tipo de investigación en una organización, por lo que la investigación permitirá que los directivos estén más conscientes de la importancia de aplicar nuevos modelos de desarrollo laboral, como lo es el empowerment, lo cual permitirá que las empresas operen de una forma más efectiva, lo que a su vez permitirá brindar mejores servicios a la sociedad.

Del mismo modo, se plantea como objetivo general: Determinar la influencia del empowerment en el compromiso organizacional en una empresa retail del sector ferretero en la ciudad de Chiclayo, 2023. Mientras que los objetivos específicos son: a) Determinar la influencia del significado en el compromiso organizacional en una empresa retail del sector ferretero en la ciudad de Chiclayo, 2023. b) Determinar la influencia de competencia en el compromiso organizacional en una empresa retail del sector ferretero en la ciudad de Chiclayo, 2023. c) Determinar la influencia de autonomía en el compromiso organizacional en una empresa retail del sector ferretero en la ciudad de Chiclayo, 2023. d) Determinar la influencia de Impacto en el compromiso organizacional en una empresa retail del sector ferretero en la ciudad de Chiclayo, 2023.

### **Revisión de literatura**

Referente a los antecedentes Berhanu (2023), realizó un estudio en donde tenía como objetivo examinar la influencia del empoderamiento psicológico en el compromiso organizacional en profesores de Antalya, Turquía el tipo de investigación fue correlación y un análisis de regresión lineal la muestra fue tomada del sector educación en 297 profesores de escuelas privadas de Antalya instrumentos utilizados fueron el empoderamiento psicológico (PS) y la escala de compromiso laboral de Mayer y Allen, los resultados indican que el empoderamiento psicológico tiene una correlación positiva entre las dimensiones del compromiso laboral y la dimensión influencia denota un factor importante dentro del estudio.

Changúan et al. (2020), tuvieron como objetivo la realización de una investigación en cuanto al empoderamiento y el compromiso organizacional en los trabajadores de las empresas de seguros en Ecuador, el tipo de investigación fue descriptiva, correlacional y de corte transversal la muestra fue tomada del sector privado en 301 asesores de aseguradoras, los instrumentos utilizados fueron el empoderamiento psicológico (PS) y la escala de compromiso laboral de Mayer y Allen, los resultados indican que el empoderamiento psicológico tiene una correlación positiva entre las dimensiones del compromiso laboral.

Treviño y López (2022), realizaron un estudio para determinar el grado de empoderamiento y las remuneraciones en cuanto a la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y Burnout a través del empoderamiento psicológico en México. El estudio aplicado fue de diseño no experimental y transversal teniendo un alcance correlacional y causal. Su aplicación fue realizada en el sector educativo a una muestra de 167 profesores a través de ecuaciones estructurales. Los instrumentos utilizados fueron (CWEQ-II), la escala

de empoderamiento psicológico, el cuestionario de satisfacción laboral de Melia y Peiró, el cuestionario de compromiso organizacional de Mayer y Allen y el inventario de agotamiento de Maslach. Los resultados obtenidos dieron a conocer el impacto positivo que tiene el empoderamiento sobre la satisfacción laboral y en las remuneraciones en el compromiso organizacional, a través del empoderamiento psicológico, pero tienen una discordancia con el impacto en el Burnout, Es por ello que se concluye que los docentes que se les da un mayor apoyo en cuanto a información, recursos y oportunidades para aprender y desarrollarse se presenta un alto nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional, pero quienes son mejor remunerados tienen un compromiso elevado con su institución.

Cahuaya (2021), tuvo como objetivo determinar el Empowerment y el compromiso organizacional en el personal del gobierno regional de Tacna, el tipo de investigación fue correlación y con un enfoque transversal la muestra fue tomada del sector público en 326 asesores del gobierno regional instrumentos utilizados fueron el empoderamiento psicológico (PS) y la escala de compromiso laboral de Mayer y Allen, los resultados indican que el empoderamiento psicológico tiene una correlación positiva entre las dimensiones del compromiso.

Arque y Cayo (2019), plasmaron en su investigación como objetivo identificar la influencia del empowerment en el compromiso organizacional en la financiera OH oficina principal, el tipo de investigación tiene enfoque cuantitativo, describiendo la relación de variables de nivel descriptivo correlacional, la muestra fue tomada del sector financiero de la oficina principal de la empresa HO a 32 colaboradores de una determinada área, los instrumentos fueron los dados por Chiavenato en cuanto al empowerment y respecto al compromiso organizacional se tomó a los propuestos por Marta y Allen, los resultados muestran la relación positiva entre el empowerment y el compromiso organizacional, comprobándose el coeficiente de correlación con un valor de 0.042, menor a 0.05. Concluyendo una relación entre el empowerment y compromiso organizacional, como un sentimiento de identificación con los objetivos de la empresa y más comprometidos en alcanzarlos.

Timana y Villegas (2021), realizaron una investigación teniendo como objetivo identificar la influencia que tiene el empowerment en el comportamiento organizacional en un área de control de calidad de una empresa agro exportadora, el tipo de investigación tiene un diseño no experimental de corte transversal, bajo un nivel descriptivo correlacional. la muestra fue conformada por todos los elementos con un total de 100 colaboradores, los

instrumentos fueron tomados de el empowerment de Speitzer y en cuanto al compromiso organizacional fue tomada de Marta y Allen, en los resultados se pudo observar que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.755, comprobando una de la relación entre ambas variables. Concluyendo que el empowerment se relacionaba con todas las dimensiones como son el compromiso de continuidad 0.671, el compromiso afectivo 0.6

Huayta y Luque (2019), tuvieron como objetivo analizar la influencia del Empowerment en el compromiso organizacional de los asesores de crédito, el tipo de investigación fue correlación y con un enfoque transversal la muestra fue tomada del sector financiero en 46 asesores de crédito instrumentos utilizados fueron el empoderamiento psicológico (PS) y la escala de compromiso laboral de Mayer y Allen, los resultados indican que el empoderamiento psicológico tiene una correlación positiva entre las dimensiones del compromiso laboral

Bayona (2022), realizó un estudio en donde tenía como objetivo examinar la relación entre el Empoderamiento Psicológico en el trabajo y el compromiso Laboral en colaboradores de una Institución educativa el tipo de investigación fue no experimental - correlacional la muestra fue tomada del sector educación en 74 trabajadores de esta institución, los instrumentos utilizados fueron el empoderamiento psicológico (PS) y la escala de compromiso laboral de Mayer y Allen, los resultados indican que el empoderamiento psicológico tiene una correlación positiva media entre las dimensiones del compromiso laboral y la dimensión significado, la competencia denota un factor importante dentro del estudio.

En Lima, Araujo (2019) tuvo como objetivo analizar Empowerment y el compromiso organizacional en Supermercado Plaza Veja, el tipo de investigación fue correlación y con un enfoque transversal la muestra fue tomada del sector retail en 90 asesores instrumentos utilizados fueron el empoderamiento psicológico (PS) y la escala de compromiso laboral de Mayer y Allen, los resultados indican que el empoderamiento psicológico tiene una correlación positiva entre las dimensiones del compromiso laboral

Respecto a las teorías, de acuerdo a la variable Empowerment, se menciona que es un nuevo concepto el cual vino a cambiar las ideas tradicionales que tenían los directivos, donde se reemplaza el dar órdenes por el empoderamiento de los colaboradores y que ellos asuman la responsabilidad de sus decisiones, permitiendo que los colaboradores de niveles inferiores se sientan mucho más comprometidos con la empresa (Andrada, 2021), es por ello que se

puede concebir que el Empowerment denota libertad que les brinda los directivos a los colaboradores, permitiéndoles participar en la toma de decisiones de la empresa (SAP Concur, 2022).

En la siguiente tabla se exponen las definiciones sobre empowerment donde algunos autores se basan en los procesos de cómo las personas toman el control sobre sus trabajos y otros lo relacionan con el esfuerzo y los resultados obtenidos.

**Tabla 1**  
*Definiciones de Empowerment*

<b>Autor y Año</b>	<b>Definición</b>
Rappaport (1981)	Nos indica que esta variable da a entender el proceso por el cual los colaboradores, las empresas y las sociedades ganan independencia sobre el modo de gestionar sus actividades.
Swift y Levin (1987)	Son las acciones de los colaboradores que incrementan la autonomía de como poder gestionar sus vidas de la mejor manera
Adams y Powell (1990)	Son las diferentes etapas por la cual el trabajador toma conciencia de los recursos y el control para gestionar sus funciones y a la vez cambiar de conducta la cual busca trascender a sus habilidades, pudiendo concretar de esta manera sus objetivos y mejorando la calidad de vida.
Mechanic (1991)	Diferentes procesos donde los colaboradores comprenden la relación entre cómo alcanzar sus metas y la gestión que tiene que realizar en todo aspecto a través de esfuerzos y los logros que se adquieren.
Spreitzer, (1995)	Esta variable hace alusión a los procesos y fases psicológicas, que está constituido a diferentes elementos que transforman la percepción del colaborador respecto a sí mismo y al entorno en que se encuentra

*Nota.* Diez, (2020)

### Tipos de Empowerment

El concepto de empowerment se ha analizado bajo dos perspectivas diferentes pero complementarias, una de ellas es el empowerment estructural y la otra empowerment psicológico, las cuales al aplicarse proporcionan lo que se denomina un ambiente de trabajo u organización saludable (García et al., 2023).

### Empowerment Estructural

En esta perspectiva se hace referencia a conjuntos de prácticas y actividades organizacionales en el cual se otorga poder a los colaboradores. Enfatizando en que las empresas deben asegurar un adecuado ambiente laboral, donde se le brinde a los trabajadores bases fundamentales como confianza, satisfacción, bienestar y autonomía en la realización de sus funciones, así mismo donde se les permita tomar decisiones, haciéndolos participes y

necesarios para la empresa, forjando un compromiso que contribuya en alcanzar los objetivos establecidos (Linares y Vélez, 2022). Por su parte García et al. (2023) menciona que el empowerment estructural inicia con las teorías de motivación laboral de Kanter y posteriormente fueron formuladas por Spreitzer. De la misma forma Sierra et al. (2014) menciona que el modelo CWEQ-II desarrollado por Kanter mide las 4 dimensiones del empowerment estructural las cuales son: Accesibilidad a los Recursos refiriéndose a la capacidad propia de conseguir financiación, tiempo, materiales y apoyo necesario para cumplir con las labores, acceso a la Información haciendo referencia a poseer los conocimientos formales e informales que son importantes para ser eficaz en el trabajo, acceso a diferentes opciones donde se proyecta la oportunidad de desarrollo, crecimiento y aprendizaje en el puesto laboral, accesibilidad a la guía donde supone el recibir retroalimentación de todo los niveles jerárquicos.

#### Empowerment Psicológico

En este punto se toma a un nivel personal o psicológico, elaborado por los pioneros Conger y Cannugo haciendo referencia a una serie de procesos y estados psicológicos internos de tipo cognitivo, que modifican la percepción del sujeto respecto a sí mismo y al contexto que se encuentran. Posteriormente Spreitzer tomando como referencia estas investigaciones formulas las 4 dimensiones que sirven para el análisis de esta etapa (García et al., 2023).

**Significado:** Hacer referencia al grado en el que el colaborador se hace responsable por su trabajo y se siente importante en la empresa.

**Autonomía:** Es el nivel en donde el colaborador es libre de elegir cómo realizar sus funciones en la organización.

**Competencia:** Es la capacidad del trabajador para realizar un buen trabajo en base a sus conocimientos.

**Impacto:** Es el grado en donde el colaborador puede influir en su entorno en la toma de decisiones grupales.

Es por ello que el empowerment psicológico proporciona un alto grado de compromiso en los colaboradores otorgándoles poder y autoridad para sus funciones, así como la facultad para poder tomar decisiones.

### Bases del Empowerment

Según Chiavenato (2017), indica que hay 4 elementos fundamentales del empowerment los cuales al aplicarse permitirían que se despliegue en todos los niveles de la organización facilitando su adaptación. Estos son Liderazgo: En este punto se hace referencia en cómo se debe gestionar a las personas para establecer metas y objetivos reales, el poder romper limitantes psicológicas y así elevar el desempeño como también el ofrecer realimentación. El poder: desplegando autoridad en los diferentes niveles de la empresa. Lo cual significa mostrar la importancia que tienen todos los colaboradores, así como la posibilidad de confiar en ellas, otorgarles libertad e independencia en sus labores. Motivación: Esto parte de incentivar a los colaboradores progresivamente reconociendo el buen desempeño y los resultados obtenidos. Desarrollo: Capacitar al personal continuamente para que alcancen su máximo potencial el darles información y conocimientos.

En cuanto a la variable Compromiso Organizacional, es entendido como el apego que se genera entre el colaborador y la organización, producido por diversos factores, lo que origina comportamientos de una elevada identificación con la empresa y con los resultados deseados (Chiavenato, 1992). Es así que se puede entender en cómo el trabajador se interesa y muestra preocupación por la empresa donde labora. Esta variable influye de gran forma en la eficacia de la organización, abarcando diferentes puntos por lo que contiene gran amplitud y complejidad en cuanto a literatura.

Es por ello que se presenta la siguiente tabla, donde se encuentran las definiciones dadas por diferentes especialistas a lo largo de la historia.

**Tabla 2**  
*Definiciones*

<b>Año</b>	<b>Autor</b>	<b>Definición</b>
1991	Allen y Meyer	“Proceso psicológico donde se genera la unión del colaborador hacia la empresa y sus objetivos”.
1992	Chiavenato	“Es el afecto y análisis del colaborador de lo que fue, es y será la empresa en su vida así como la de compartir objetivos comunes que generen el desarrollo propio y de los demás”.
2002	Díaz y Montalbá	“Afilación psicológica del trabajador con la organización”.
2008	Luthans	"Se trata de uno de los mayores desafíos de la era moderna, dado que persiste el constante temor a los despidos, la inseguridad laboral, los avances abrumadores de la tecnología y la presión de lograr más con menos recursos."

Fuente: Adaptación de Ayala citado por Contreras (2022).

### Dimensiones del Compromiso Organizacional

Las dimensiones del CO Meyer y Allen (1991) plantearon tres grupos o componentes cruciales del compromiso organizacional:

#### Compromiso normativo

Descrita como el interés del colaborador en permanecer dentro de la organización ya que cree que es lo mejor y no sólo por el hecho de haber firmado un contrato. Es por ello que este compromiso normativo da alusión a la afinidad que tiene los trabajadores con su organización haciendo suyo los valores metas y objetivos que se han trazado. Es por ello que el compromiso normativo genera en el colaborador un arraigo en cumplir con las metas de la organización, pero también creará tener cierta responsabilidad hacia los demás compañeros de trabajo donde lo llevara a cubrir los requerimientos que se le marcan para evitar la desaprobación social Meyer y Allen (citado por Gabini, 2018).

#### Compromiso afectivo

Esta perspectiva considera que los empleados con un fuerte compromiso afectivo continúan con la organización porque así quieren hacerlo. Reflejando una preferencia de quedarse en su trabajo a partir de un sentimiento de pertenencia, a diferencia de aquellos que lo hacen en función de una necesidad económica o de una obligación moral Meyer y Allen (citado por Gabini, 2018).

#### Compromiso de continuación

En este punto se toma en consideración la toma de conciencia que tiene el colaborador y el costo que generaría dejar la organización, basando su análisis en los costos y beneficios a corto y largo plazo Meyer y Allen (citado por Gabini, 2018).

### **Materiales y métodos**

El estudio se desarrollará de acuerdo a un enfoque cuantitativo, el cual busca el poder obtener información de acuerdo a datos estadísticos. El tipo de investigación que se desarrolló es aplicado, esto debido a que está estrechamente vinculada con la investigación básica, ya que, es dependiente de los valores resultantes y nuevos hallazgos de esta última, pues toda búsqueda de información aplicada se basa en la utilización e implementación de un marco teórico. El nivel de investigación a aplicarse es correlacional, puesto que se busca el poder encontrar la influencia entre ambas variables. La investigación es de corte transversal,

debido a que se centra en la investigación de un determinado fenómeno, en un periodo de tiempo corto, el cual generalmente abarca un año. Además, es de diseño no experimental, según Dzul (s.f.) este tipo de investigación se lleva a cabo sin manipular intencionalmente variables.

En cuanto a la población la población estará formada por 120 asesores de la empresa que llevan laborando como mínimo tres meses y se encuentran en planilla. Por lo que, el muestreo a utilizarse es el censal. Para la técnica e instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario, se tomó el modelo propuesto por Spreitzer (1995) para la variable empowerment, aplicado al estudio mediante las preguntas desde la 1 a 16 con las dimensiones: significado, competencia, autodeterminación e impacto, donde se midió a través de la escala tipo Likert de 7 puntos (1=Muy en desacuerdo, 7=Muy acuerdo), mientras que para la variable compromiso organizacional se consideró el modelo de Meyer y Allen (1991), que consta de las dimensiones compromiso afectivo, de continuidad y normativo, continuando desde la pregunta 17 a 33, siendo medido por la misma escala de 7 puntos (1=Muy en desacuerdo, 7=Muy acuerdo).

Para la recopilación de información, se creó un cuestionario en Google Forms. El investigador se acercó al personal de las instalaciones de la distribuidora ferretera para entregarles un código QR el cuál se creó a través del link generado en Google Forms, permitiéndoles completar el cuestionario desde sus teléfonos inteligentes. Luego, los encuestados compartieron el código QR con sus compañeros de trabajo, por lo que este proceso tuvo una duración de 10 días.

Para el procesamiento de los datos se empleará un enfoque estadístico que facilitará el registro de la población bajo investigación. Para ello, se analizará la información y se utilizará tablas y gráficos estadísticos, los cuales ayudaron a comprender el estudio y a identificar las relaciones existentes. Este proceso se llevará a cabo utilizando el programa informático Microsoft Excel y el programa SPSS. Gracias a esta sistematización de la información estadística, será posible verificar los objetivos planteados y comprobar la hipótesis establecida.

## Resultados y discusión

**Objetivo general: Determinar la influencia del empowerment en el compromiso organizacional en una empresa retail del sector ferretero en la ciudad de Chiclayo, 2023.**

**Tabla 3**

*Resumen modelo de la influencia del empowerment en el compromiso organizacional*

Modelo	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> ajustado	Error estándar de la estimac.
1	,342 <sup>a</sup>	,117	,108	17,54607

a. Predictores: (Constante), EMPOWERMENT

El R<sup>2</sup> ajustado es 0.108, lo que significa que la proporción de datos es posible predecir la influencia baja del empowerment en el compromiso organizacional, es decir, se explica la variabilidad en los datos de manera significativa. Donde concuerda con los resultados obtenidos por Huayta y Luque (2019) evidenciando que el 65% de analistas en las cooperativas de ahorro y créditos no se sienten empoderados indicando tener poca influencia en la toma de decisiones, que sus habilidades no son las adecuadas y poca iniciativa para mejorar su trabajo, en cambio Berhanu (2023) detalla que en el sector educativo en Turquía hay una influencia significativa en el compromiso organizacional produciendo que los objetivos organizacionales se puedan alcanzar. Ante los resultados obtenidos en diferentes investigaciones se puede contrastar que el empowerment es una variable que influye para desarrollar un alto nivel de compromiso de los colaboradores de una organización, es por ello que se puede concebir que el Empowerment denota libertad que les brinda los directivos a los colaboradores, permitiéndoles participar en la toma de decisiones de la empresa (SAP Concur, 2022).

**Tabla 4**

*Influencia del empowerment en el compromiso organizacional*

Modelo		Coefic. no estandariz.		Coefic. estandariz.	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	36,505	9,679		3,771	,000
	EMPOWERMENT	,487	,134	,342	3,645	,000

a. Variable dependiente: COMPROMISO\_ORGANIZACIONAL

Igualmente, es evidente que el Empowerment tiene una significación de 0.000, teniendo en cuenta que el valor  $p \leq 0.05$ , se cumple la condición, por lo que existe una influencia del empowerment en el compromiso organizacional.

Respecto a la competencia, ha existido la presencia de mentores o colegas experimentados que han ofrecido apoyo y compartidos conocimientos dentro de la organización, lo que ha hecho que la fuerza laboral sienta que han adquirido las competencias necesarias para su trabajo, en consecuencia, se ha generado una mayor implicación y compromiso organizativos, ya que los colaboradores se han sentido respaldados y competentes en su función, contribuyendo así al éxito general de la empresa.

En relación al significado, los líderes han comunicado de forma clara e inspiradora el valor y la importancia de su trabajo al personal, lo que ha hecho que sientan que las actividades laborales tienen un significado personal para ellos, por lo cual, esta comunicación eficaz ha generado una mayor implicación y compromiso organizativos.

Por otro lado, referente a la autonomía, la falta de claridad en las funciones y responsabilidades dentro de la organización han hecho que el personal sienta que rara vez pueden decidir por sí mismos cómo llevar a cabo su trabajo, por lo tanto, se ha generado una disminución de su implicación en la organización, ya que se han sentido desmotivados y desconectados de su trabajo y de los objetivos de la empresa.

Finalmente, respecto al impacto, la falta de canales de comunicación e intercambio de ideas entre colegas a nivel operativo ha hecho que el personal perciba que tiene poca influencia en lo que ocurre en su departamento, por lo cual, se ha ocasionado un menor compromiso organizativo, ya que los colaboradores se sienten frustrados por la falta de impacto en las actividades del departamento.

**Objetivo específico 1: Determinar la influencia de la competencia en el compromiso organizacional en una empresa retail ferretera de Chiclayo, 2023.**

**Tabla 5**

*Resumen modelo de la influencia de la competencia en el compromiso organizacional*

Modelo	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> ajustado	Error estándar de la estimac.
1	,024 <sup>a</sup>	,001	-,009	18,67017

a. Predictores: (Constante), Competencia

El R<sup>2</sup> ajustado es -0.009, lo que significa que la proporción de datos no es posible predecir la influencia de la competencia en el compromiso organizacional, es decir, no explica la variabilidad en los datos de manera significativa.

**Tabla 6***Influencia de la competencia en el compromiso organizacional*

Modelo		Coefic. no estandariz.		Coefic. estandariz.	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	69,888	5,879		11,888	,000
	Competencia	,074	,311	,024	,238	,812

a. Variable dependiente: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Además, es evidente que la competencia tiene una significación de 0.812, teniendo en cuenta que el valor  $p \leq 0.05$ , no se cumple la condición, por lo que no existe influencia de la competencia en el compromiso organizacional, Por otro lado, se puede contrarrestar en investigaciones como Berhanu (2023), que dentro de su trabajo llegó a determinar que en las enfermeras que trabajan en pediatría en Arabia Saudita las puntuaciones de competencia fueron de 3.46 dentro de la interpretación del modelo teniendo la puntuación más alta y generando un empoderamiento fuerte dentro de la organización, así mismo Araujo (2019), brinda conocimiento que esta dimensión en el sector retail toma un valor de 0.881 teniendo como resultado una alta significancia con el compromiso organizacional, estos resultados nos indican que la importancia de crear estrategias para mejorar esta dimensión generarán un compromiso organizacional elevado. En esta investigación los resultados se deben a la presión competitiva constante y las altas expectativas, lo que provoca que el personal se sienta inseguro o con falta de confianza sobre sus capacidades, lo que reduce su motivación y dedicación al trabajo. Además, la falta de oportunidades de desarrollo ha hecho que el personal sienta que su trabajo no se ajusta a sus habilidades y capacidades, ocasionando un bajo compromiso por parte del personal, y a la vez una baja producción y bajos resultados a corto plazo. Todo lo descrito con anterioridad influye en el compromiso organizacional, ya que los colaboradores perciben un entorno laboral en el que la presión competitiva y las exigencias constantes no tienen en cuenta su bienestar y sus valores personales, lo que ha generado que se sientan emocionalmente alejados de la organización.

**Objetivo específico 2: Determinar la influencia del significado en el compromiso organizacional en una empresa retail ferretera de Chiclayo, 2023.**

**Tabla 7***Resumen modelo de la influencia del significado en el compromiso organizacional*

Modelo	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> ajustado	Error estándar de la estimac.
1	,091 <sup>a</sup>	,008	-,002	18,59817

a. Predictores: (Constante), Significado

El  $R^2$  ajustado es -0.002, lo que significa que la proporción de datos no es posible predecir la influencia del significado en el compromiso organizacional, es decir, no explica la variabilidad en los datos de manera significativa.

**Tabla 8**

*Influencia del significado en el compromiso organizacional*

Modelo		Coefic. no estandariz.		Coefic. estandariz.	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	76,355	5,925		12,887	,000
	Significado	-,266	,291	-,091	-,913	,364

a. Variable dependiente: COMPROMISO\_ORGANIZACIONAL

Así mismo, es evidente que el significado tiene una significación de 0.364, teniendo en cuenta que el valor  $p \leq 0.05$ , no se cumple la condición, por lo que no existe influencia del significado en el compromiso organizacional. Contrarrestando estos resultados Cahuaya (2021), en su investigación en el personal del gobierno regional de Tacna, dio a conocer que el significado tomo un rango de 0.241 relacionándose positivamente con el compromiso organizacional, del mismo modo Valle y García (2019), en su trabajo en entidades pesqueras dio a conocer que la dimension significado otorgo un resultado de 3.17% dando a entender su importancia en el empoderamiento del personal a sentirse comprometidos con la organización. Es por ello que los resultados obtenidos en la investigación se deben a la falta de reconocimiento y gratificación por el trabajo realizado, lo que ha conducido a que el personal sienta que su trabajo no es importante ni tiene sentido para ellos, en consecuencia, esto afecta negativamente a la calidad del trabajo realizado, ya que los colaboradores se sienten desmotivados y poco comprometidos con sus tareas, creando un entorno de trabajo menos eficaz y menos satisfactorio para todos. Además, la falta de comunicación y retroalimentación por parte de la dirección y los compañeros, han hecho que el personal sienta que no les importa lo que hagan en su trabajo, lo que ha ocasionado un entorno de trabajo menos colaborativo. Todo lo descrito con anterioridad influye en el compromiso organizacional, ya que la falta de confianza en la empresa y las escasas oportunidades de desarrollo profesional, han hecho que el personal no se sienta felices ni obligados de permanecer en la empresa, como resultado, se ha producido una alta tasa de rotación de personal, con colaboradores que buscan oportunidades en otros lugares, lo que puede afectar negativamente a la continuidad y estabilidad de la empresa.

**Objetivo específico 3: Determinar la influencia de la autonomía en el compromiso organizacional en una empresa retail ferretera de Chiclayo, 2023.**

**Tabla 9**

*Resumen modelo de la influencia de la autonomía en el compromiso organizacional*

Modelo	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> ajustado	Error estándar de la estimac.
1	,196 <sup>a</sup>	,038	,029	18,31425

a. Predictores: (Constante), Autonomía

El R<sup>2</sup> ajustado es 0.029, lo que significa que la proporción de datos es posible predecir la influencia de la autonomía en el compromiso organizacional, es decir, se explica la variabilidad en los datos de manera significativa.

**Tabla 10**

*Influencia de la autonomía en el compromiso organizacional*

Modelo		Coefic. no estandariz.		Coefic. estandariz.	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	58,224	6,757		8,616	,000
	Autonomía	,777	,389	,196	1,996	,049

a. Variable dependiente: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Igualmente, es evidente que la autonomía tiene una significación de 0.049, teniendo en cuenta que el valor  $p \leq 0.05$ , se cumple la condición, por lo que existe influencia de la autonomía en el compromiso organizacional. Del mismo modo en diferentes investigaciones como la de Araujo (2019), en una empresa Retail se conoció que en esta dimensión arrojó un valor de 0.778 presentando una correlación positiva, mientras que Valle y García (2019), en su investigación denota valores de 3.58% entendiendo que las diferentes investigaciones la dimensión autonomía cumple un papel importante dentro de toda organización ya que genera una iniciativa por parte del trabajador. Los datos obtenidos en esta investigación se deben a que la empresa promueve la confianza y la autonomía de los colaboradores, fomentando la creatividad y la iniciativa individuales, por lo cual, el personal siente que en ocasiones tiene autonomía para decidir cómo hacer su trabajo, como resultado esto ha generado una mayor eficiencia en el trabajo. Todo lo descrito con anterioridad influye en el compromiso organizacional, ya que en ocasiones los colaboradores han tenido la libertad para tomar decisiones e influir en el curso de las operaciones de la empresa, lo que ha hecho que realmente tomen los problemas de la empresa como suyos, por lo cual, la consecuencia de esta fuerte implicación es un aumento del compromiso organizativo, con colaboradores que

trabajan de forma proactiva para abordar y resolver los retos empresariales, contribuyendo así al éxito general de la organización.

**Objetivo específico 4: Determinar la influencia del impacto en el compromiso organizacional en una empresa retail ferretera de Chiclayo, 2023.**

**Tabla 11**

*Resumen modelo de la influencia del impacto en el compromiso organizacional*

Modelo	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> ajustado	Error estándar de la estimac.
1	,641 <sup>a</sup>	,410	,404	14,34128

a. Predictores: (Constante), Impacto

El R<sup>2</sup> ajustado es 0.404, lo que significa que la proporción de datos es posible predecir la influencia del impacto en el compromiso organizacional, es decir, se explica la variabilidad en los datos de manera significativa.

**Tabla 12**

*Influencia del impacto en el compromiso organizacional*

Modelo		Coefic. no estandariz.		Coefic. estandariz.	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	38,203	4,205		9,086	,000
	Impacto	1,909	,229	,641	8,341	,000

a. Variable dependiente: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Finalmente, es evidente que el impacto tiene una significación de 0.000, teniendo en cuenta que el valor  $p \leq 0.05$ , se cumple la condición, por lo que existe influencia del impacto en el compromiso organizacional. En investigaciones como la de Valle y García (2019), esta dimensión toma valores porcentuales de 4.32% indicando que es la de más alto valor, del mismo modo en su estudio en el gobierno regional de Tacana, así mismo Cahuaya (2021), dio a conocer que el valor del impacto fue de .0414 teniendo una asociación moderada. En esta investigación los resultados se deben a un entorno en el que los colaboradores se sienten escuchados e implicados, lo que ha hecho que el personal sienta que su opinión cuenta en la toma de decisiones de su departamento o área, en consecuencia, la participación activa ha generado una fuerza laboral más activa, confiada y dispuesta a contribuir al éxito del departamento o área y, en consecuencia, de toda la empresa. Todo lo descrito con anterioridad influye en el compromiso organizacional, ya que existe una cultura empresarial integradora que promueve un sentimiento de pertenencia y un propósito compartido, generando que la fuerza laboral se sienta plenamente integrados en la organización, en consecuencia, los colaboradores han estado dispuestos a realizar un esfuerzo adicional para

abordar y resolver los retos empresariales, contribuyendo así al éxito general de la organización.

## **Conclusiones**

Al examinar y discutir los resultados obtenidos, los cuales nos infieren puntos importantes donde serán expuestos de acuerdo al orden de esa investigación.

Se pudo cumplir el objetivo general, determinar la influencia del empowerment en el compromiso organizacional en una empresa Retail del sector ferretero, donde pudimos observar que dentro de la organización los colaboradores tienen un bajo nivel de empoderamiento lo cual genera que el compromiso esté afectado, ya que no existe un plan de acción para generar en ellos una identificación con la organización, un sentido de pertenencia y sentirse poco reconocidos por el trabajo realizado.

Analizando más a profundidad pudimos dar respuesta a los objetivos específicos de esa investigación, los cuales toman las dimensiones del empowerment,, de acuerdo a la dimensión competencia se pudo conocer que no existe una influencia directa con el compromiso organizacional indicando un panorama preocupante en el ámbito laboral, donde la presión competitiva constante y las altas expectativas generan un ambiente de inseguridad e incertidumbre entre el personal. Esta situación afecta directamente su confianza en sus propias capacidades, lo que a su vez se traduce en una disminución de la motivación y la dedicación al trabajo. A esta situación se suma la falta de oportunidades de desarrollo profesional, lo que genera en el personal la sensación de que sus habilidades y capacidades no están siendo aprovechadas al máximo.

Respecto a la dimensión significado se concluye que no hay una influencia con el compromiso organizacional esto debido a la ausencia de reconocimiento y recompensas por el trabajo realizado donde ha generado una percepción entre el personal de que su labor carece de importancia y significado. Esta situación ha derivado en una disminución de la calidad del trabajo, producto de la desmotivación y el bajo compromiso de los colaboradores, lo que a su vez ha creado un ambiente laboral menos productivo y satisfactorio para todos

En cuanto a la dimensión autonomía se pudo conocer que, si existe una influencia ya que esta repercute positivamente en el compromiso organizacional, la autonomía otorgada a los colaboradores tomar decisiones e influir en el rumbo de la empresa, propiciando que estos se sientan parte integral de la misma y asuman los desafíos como propios.

Por otra parte, la dimensión impacto arroja una influencia alta dentro del análisis del empowerment, esto determinado por un ambiente de trabajo donde los colaboradores se sienten valorados e involucrados, donde sus ideas son tomadas en cuenta en las decisiones que afectan a su área o departamento, es lo que revelan los resultados de esta investigación. Esta cultura de participación activa ha generado una fuerza laboral más comprometida, segura y dispuesta a contribuir al éxito de la unidad de negocio y, en consecuencia, de toda la empresa.

Este entorno positivo se ve fortalecido por una cultura organizacional integradora que promueve el sentido de pertenencia y un propósito común. Gracias a esto, los colaboradores se sienten parte integral de la organización y están dispuestos a hacer un esfuerzo adicional para enfrentar y superar los desafíos que enfrenta la empresa, contribuyendo así al logro de sus objetivos generales.

### **Recomendaciones**

Dentro de esta investigación se pudo apreciar los puntos a mejorar respecto al empowerment y cómo este tiene una influencia baja respecto al compromiso de la organización, para ello es preciso que se busque momentos idóneos, donde el colaborador pueda experimentar tanto de manera individual, es decir en su zona de trabajo, como de forma colectiva, en reuniones semanales, mensuales y trimestrales el sentido de ser importante para la organización. Además de ello se debe tomar en consideración dentro de las evaluaciones de cultura o desempeño un feedback apropiado donde no solo se ponga al centro las funciones que realiza el colaborador también se deben escuchar cómo estas afectan o benefician su vida personal, grupal y psicológica dentro de la empresa.

Dentro de esta investigación se pudo apreciar que la dimensión competencia respecto al empowerment, se pueden aplicar estrategias como el reforzamiento de conocimientos técnicos del puesto y además “habilidades blandas” donde no solo adquirirá conocimiento también este pueda saber compartirlo con los demás de forma adecuada. Es preciso analizar que estas estrategias serían útiles en los planes de carrera o sucesión de cada área de la empresa generando la percepción de meritocracia y ánimo en adquirir más conocimiento.

Otra de las dimensiones analizadas fue significado, donde se deben generar lazos de cooperación entre áreas, estas deben ser reforzadas teniendo en consideración que el trabajo de un área aislada de otros departamentos ocasionaría la falta de interés por tareas en común y metas organizacionales. Se debe analizar los puntos críticos de las operaciones que genere

incomodidad y resquebrajamiento de las relaciones con los otros integrantes de su equipo o departamentos diferentes.

Por último, los colaboradores reflejan un sentido de autonomía e impacto en sus funciones, lo cual es importante ya que reforzar con incentivos de reconocimiento y agradecimiento por la implementación de nuevas ideas y estrategias dentro de su entorno de trabajo es importante ya que actualmente las nuevas generaciones valoran más el sentirse parte importante en la toma de decisiones de la empresa.

## Referencias

- Andrada, M. (2021). ¿Qué es el empowerment?. *Universidad Americana de Europa (UNADE)*. <https://unade.edu.mx/que-es-el-empowerment/>
- Araujo, A. (2019). *Empowerment y el compromiso organizacional de los colaboradores del Supermercado Plaza Vea – Ate, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39377/Araujo\\_TA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39377/Araujo_TA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arque, D. y Cayo, T. (2019). *Empowerment y compromiso organizacional en la financiera Oh oficina principal Cusco – 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco] Repositorio Digital Universidad Andina del Cusco. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3403>
- Bayona, F. (2022). *Relación entre el Empoderamiento Psicológico en el trabajo y el compromiso laboral en colaboradores de una Institución educativa* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de Tesis USAT. [https://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/6907/TL\\_BayonaCobe%c3%blasFrancisco.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/6907/TL_BayonaCobe%c3%blasFrancisco.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Berhanu, K., Sabanci, A., & Yalçın, G. (2023). Organizational Commitment: The Role of Demographic Characteristics and Their Psychological Empowerment in Turkey. *Research in Educational Administration & Leadership*, 8(3), [600-634. 10.30828/real.1264001](https://doi.org/10.30828/real.1264001)
- Cahuaya, E. (2021). *Empowerment y su relación con el compromiso organizacional en el personal del gobierno regional de Tacna, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad

- Privada de Tacna]. Repositorio de la Universidad Privada de Tacna.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12969/1947>
- Casas, Repullo, & Donado (2002). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Aten Primacia (ELSEVIER)*, 31(8), 527-538. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13047738>
- Changúan, M., Caraguay, V., y Dávalos, M. (2020). El empoderamiento del personal como herramienta para fortalecer el compromiso organizacional en el nivel operativo. *Revista de Producción, Ciencias e Investigación*. [10.29018/issn.2588-1000vol4iss32.2020pp81-88](https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol4iss32.2020pp81-88)
- Chiavenato, I. (1992). *Recursos humanos*. Academia.  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional\\_La\\_dinamica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf)
- Chiavenato, I. (2017). *Compromiso Organizacional – La dinámica del éxito en las organizaciones*.  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional\\_La\\_dinamica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf)
- Contreras (2022). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad bancaria - Agencia San Felipe* [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12170/1/IV\\_FCE\\_308\\_TE\\_Saenz\\_Contreras\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12170/1/IV_FCE_308_TE_Saenz_Contreras_2022.pdf)
- Coronado, G., Magali, A., Alvarado, A., y Aguilera, A. (2020). *El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes*. Instituto Tecnológico de Aguascalientes. <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/html/>
- Diez, J. (2020). Análisis del empowerment y sus consecuencias en la conducta de los empleados y la satisfacción con el puesto de trabajo. [Tesis de licenciatura, Universidad de León - España].  
<https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/12505/Jorge%20Salvador%20Diez%20Economia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Dzul, M. (s.f.). Aplicación básica de los métodos científicos - En Diseño no-experimental. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)
- García, M., Novo, M., Rodríguez, Y., Cuellar, L., Pérez, F., & Rodríguez, J. (2023). Relaciones entre el empoderamiento estructural y psicológico y el síndrome de burnout: revisión bibliográfica (2010-2020). *Revista de enfermería – Ene*, 17(1). [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2023000100005](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2023000100005)
- Guevara, L. (2022). *Estrategias basadas en Empowerment para la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio de la universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96040>
- Juárez, B. (2022). *El 80% de las personas en la región no se sienten comprometidas con su trabajo. El Economista*. <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-sienten-comprometidas-con-su-trabajo-20220727-0093.html>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (Sexta ed.). *McGraw Hill Education*. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huayta, C. & Luque, J. (2019). *Influencia del empowerment en el compromiso organizacional de los analistas de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito (COOPAC) supervisadas por la FENACREP, de la Provincia de Arequipa, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio de tesis UCSM. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/9530/53.0955.AE.pdf?sequence=1>
- Linares, S. A., y Vélez, S. M. (2022). Modernización de la administración a través del empowerment. ¿es posible en las instituciones públicas? *Alfa Publicaciones*, 312. <https://www.alfapublicaciones.com/index.php/alfapublicaciones/article/view/311-324>

- Meyer, J., & Allen, N. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*, *Human Resource Management Review*, 1. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z).
- Observatorio de RRHH (2019). *Tan sólo el 13% de los empleados a nivel mundial afirma sentirse comprometido*. <https://www.observatoriorh.com/orh/tan-solo-el-13-de-los-empleados-a-nivel-mundial-afirma-sentirse-comprometido.html>
- Peru Retail (2023). *Satisfacción laboral: El 36% de los peruanos no se siente motivado en su trabajo*. <https://www.peru-retail.com/en-peru-el-36-de-los-trabajadores-no-se-siente-motivados-con-su-labor/>
- Rigotti, T. (2022). *EAE Business School*. <https://www.eaprogramas.es/blog/negocio/empresa/seis-empresas-que-triunfan-gracias-al-empowerment>
- SAP Concur (2022). *Empowerment: ¿qué es?* <https://www.concur.co/news-center/empowerment-en-la-gestion#:~:text=Empowerment%3A%20%2BFqu%C3%A9%20es%3F,en%20una%20tarea%20organizacional%20espec%3ADfca>
- Spreitzer, G. (1995). *Psychological empowerment in the workplace: dimensions, measurement and validation*. *Academy of Management Journal*. <https://www.jstor.org/stable/256865>
- Timana, P., & Villegas, P. (2021). *Empowerment y compromiso organizacional en el área de control de calidad de una empresa agroexportadora, Piura, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo] Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82682>

## Anexo

## Anexo 01: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Ítems
Empowerment	Andrada (2021) menciona que el empowerment es un nuevo concepto que cambia el chip de pensar que los directivos deben dar órdenes y los trabajadores deben obedecer sin más, el empowerment es algo nuevo que se centra en el dar el poder a los colaboradores y que ellos asuman la responsabilidad de sus decisiones.	Competencia	Tengo confianza en mi capacidad para hacer mi trabajo. He adquirido las habilidades necesarias para mi trabajo. Estoy seguro de mí mismo/a acerca de mis capacidades para realizar las actividades de mi trabajo. Mi trabajo está acorde con mis habilidades/capacidades.
		Significado	El trabajo que hago es importante para mí. Las actividades laborales tienen un significado personal para mí. El trabajo que hago tiene sentido para mí. Realmente me importa lo que hago en mi trabajo.
		Autonomía	Tengo bastante autonomía para decidir cómo hacer mi trabajo. Puedo decidir por mí mismo/a cómo voy a realizar mi propio trabajo. Tengo bastantes oportunidades de independencia y libertad en la forma de hacer mi trabajo Tengo la oportunidad de utilizar la iniciativa personal para llevar a cabo mi trabajo
		Impacto	Mi influencia sobre lo que ocurre en mi departamento o área es alta. Tengo mucho control sobre lo que sucede en mi departamento Tengo bastante influencia sobre lo que ocurre en mi departamento. Mi opinión cuenta en la toma de decisiones de mi departamento o área.
Compromiso organizacional	Es entendido como el apego que se genera entre el trabajador y la	Compromiso afectivo	Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa Me siento ligado emocionalmente a mi organización Me siento plenamente integrado a mi organización Realmente tomo los problemas de la empresa como míos

<p>empresa en la que labora, esto puede ser debido a diversos factores, lo que genera comportamientos de mayor identificación con la organización y los objetivos por cumplir (Chiavenato, 1992).</p>		<p>Esta empresa significa personalmente mucho para mí Experimento un fuerte sentimiento hacia mi organización</p>
	<p>Compromiso de continuidad</p>	<p>Estaría feliz de trabajar por mucho más tiempo en esta empresa Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, hubiera considerado otras organizaciones Sería para mí muy duro dejar esta organización así lo quisiera Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la organización Hoy pertenecer en esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo</p>
	<p>Compromiso normativo</p>	<p>Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora Abandonaría a mi empresa en estos momentos Estoy en deuda con la organización Esta organización merece mi lealtad Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien si dejar mi organización Siento la obligación de permanecer en esta organización</p>

## Anexos 02: Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivo general	Hipótesis	Variable	Dimensión	Ítems
¿Cómo influye el empowerment en el compromiso organizacional en una empresa retail ferretera de Chiclayo, 2023?	Determinar la influencia del empowerment en el compromiso organizacional en una empresa retail ferretera de Chiclayo, 2023.	Existe un impacto significativo del empowerment en el compromiso organizacional en una empresa retail ferretera de Chiclayo, 2023.	Empowerment	Competencia	Tengo confianza en mi capacidad para hacer mi trabajo. He adquirido las habilidades necesarias para mi trabajo. Estoy seguro de mí mismo/a acerca de mis capacidades para realizar las actividades de mi trabajo. Mi trabajo está acorde con mis habilidades/capacidades.
	<b>Objetivos específicos</b>			Significado	El trabajo que hago es importante para mí. Las actividades laborales tienen un significado personal para mí. El trabajo que hago tiene sentido para mí. Realmente me importa lo que hago en mi trabajo.
	Determinar la influencia del significado en el compromiso organizacional en una empresa retail ferretera de Chiclayo, 2023.			Autonomía	Tengo bastante autonomía para decidir cómo hacer mi trabajo. Puedo decidir por mí mismo/a cómo voy a realizar mi propio trabajo. Tengo bastantes oportunidades de independencia y libertad en la forma de hacer mi trabajo
	Determinar la influencia de la competencia en el compromiso organizacional en una empresa retail ferretera de Chiclayo, 2023.			Impacto	Tengo la oportunidad de utilizar la iniciativa personal para llevar a cabo mi trabajo Mi influencia sobre lo que ocurre en mi departamento o área es alta. Tengo mucho control sobre lo que sucede en mi departamento Tengo bastante influencia sobre lo que ocurre en mi departamento. Mi opinión cuenta en la toma de decisiones de mi departamento o área.
			Compromiso organizacional	Afectivo	Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa Me siento ligado emocionalmente a mi organización

Determinar la influencia de la autodeterminación en el compromiso organizacional en una empresa retail ferretera de Chiclayo, 2023.

Determinar la influencia del impacto en el compromiso organizacional en una empresa retail ferretera de Chiclayo, 2023.

Me siento plenamente integrado a mi organización  
 Realmente tomo los problemas de la empresa como míos  
 Esta empresa significa personalmente mucho para mí  
Experimento un fuerte sentimiento hacia mi organización

Continuidad  
 Estaría feliz de trabajar por mucho más tiempo en esta empresa  
 Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo  
 Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, hubiera considerado otras organizaciones  
 Sería para mí muy duro dejar esta organización así lo quisiera  
 Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la organización  
 Hoy pertenecer en esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo

Normativo  
 Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora  
 Abandonaría a mi empresa en estos momentos  
 Estoy en deuda con la organización  
 Esta organización merece mi lealtad  
 Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien si dejar mi organización  
 Siento la obligación de permanecer en esta organización

Población, muestra	Instrumentos de recolección de datos	Procedimiento	Técnica estadística	Procesamiento
112 asesores Muestra: censal	Cuestionarios propuestos por	Formulario de Google Forms Entregó el código QR 10 días para encuestar	Encuesta	Excel desde Google Drive SPSS v.25: análisis descriptivo y regresión lineal

### Anexo 03

#### Cuestionario

N°	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1	Tengo confianza en mi capacidad para hacer mi trabajo.							
2	He adquirido las habilidades necesarias para mi trabajo.							
3	Estoy seguro de mí mismo/a acerca de mis capacidades para realizar las actividades de mi trabajo.							
4	El trabajo que hago es importante para mí.							
5	Las actividades laborales tienen un significado personal para mí.							
6	El trabajo que hago tiene sentido para mí.							
7	Tengo bastante autonomía para decidir cómo hacer mi trabajo.							
8	Puedo decidir por mí mismo/a cómo voy a realizar mi propio trabajo.							
9	Tengo bastantes oportunidades de independencia y libertad en la forma de hacer mi trabajo							
10	Tengo la oportunidad de utilizar la iniciativa personal para llevar a cabo mi trabajo							
11	Mi influencia sobre lo que ocurre en mi departamento o área es alta.							
12	Tengo mucho control sobre lo que sucede en mi departamento.							
13	Tengo bastante influencia sobre lo que ocurre en mi departamento.							
14	Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa.							
15	Me siento ligado emocionalmente a mi organización.							
16	No me siento plenamente integrado a mi organización.							
17	Realmente tomo los problemas de la empresa como míos.							
18	Esta empresa significa personalmente mucho para mí							
19	No experimento un fuerte sentimiento hacia mi organización							
20	Estaría feliz de trabajar por mucho más tiempo en esta empresa.							
21	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo							
22	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, hubiera considerado otras organizaciones							
23	Sería para mí muy duro dejar esta organización así lo quisiera.							
24	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la organización.							
25	Hoy pertenecer en esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.							
26	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.							
27	No abandonaría a mi empresa en estos momentos.							
28	Estoy en deuda con la organización.							
29	Esta organización merece mi lealtad.							
30	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien si dejar mi organización.							
31	Siento obligación alguna de permanecer en esta organización							