



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



**EMPOWERMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL
EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
JULIACA, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DANITZA MELANI CORNEJO PINTO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES
EMPOWERMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL
EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
JULIACA, 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DANITZA MELANI CORNEJO PINTO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE	:	 Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
PRIMER MIEMBRO	:	 Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
SEGUNDO MIEMBRO	:	 Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
ASESOR DE TESIS	:	 Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	:	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)

**RESOLUCIÓN N°247-2025-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 03 de octubre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 8300, presentado por **DANITZA MELANI CORNEJO PINTO**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **EMPOWERMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ JULIACA, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **DANITZA MELANI CORNEJO PINTO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- | | | |
|-------------------|---|-------------------------------------|
| * PRESIDENTE | : | Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI |
| * 1er. MIEMBRO | : | Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA |
| * 2do. MIEMBRO | : | Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR |
| * ASESOR DE TESIS | : | Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS |
| * | : | |

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- | | | |
|---------|---|-------------------------------|
| * Lugar | : | salón de Grados y Títulos |
| * Fecha | : | martes, 07 de octubre de 2025 |
| * Hora | : | 8: 00 a.m |

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de tesis (1)
- Archivo FCA (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Leopoldo W. Condori Cari

DECANATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 192-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 23 de mayo 2025

VISTOS:

El Expediente 2025-CU-678 de fecha 13 de marzo de 2025, del **Bach. DANITZA MELANI CORNEJO PINTO**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. DANITZA MELANI CORNEJO PINTO**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **EMPOWERMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ JULIACA, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **EMPOWERMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ JULIACA, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. DANITZA MELANI CORNEJO PINTO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- RPC/



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dr. Roberto Pareda Cordero
DIRECTOR



RESOLUCIÓN N° 627-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 25 de noviembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-014105** de fecha 21 de noviembre del 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. DANITZA MELANI CORNEJO PINTO**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: EMPOWERMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ JULIACA, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **EMPOWERMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ JULIACA, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. DANITZA MELANI CORNEJO PINTO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR DE INVESTIGACIÓN** al (a la) **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Sc. S. I. Genaro Apaza Chirinos
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCA-UANCV-J

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/



25%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

13%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	vriunap.pe Fuente de Internet	2%
2	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	vsip.info Fuente de Internet	1%
5	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Nelson Pauca Gonzales, Rodolfo Alberto Inti Oropeza, Jacqueline Esther Zamudio Ramírez, Félix Cáceres Galvez et al. "Research approaches: a key element in the process of	1%



Metadatos Complementarios

Título de la tesis	
EMPOWERMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ JULIACA, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	DANITZA MELANI CORNEJO PINTO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73759215
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0002-0133-9607
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02413103
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8602-3219
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851



Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ Coordenadas: Latitud: -15.47126836 Longitud: -70.1225968 URL Maps. https://maps.app.goo.gl/M2SUNQw2FMw8RDh89 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Diciembre 2024 - Octubre 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00 Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VEDASQUEZ
Dr. Roberto Payo Colquehuanca
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo DANITZA MELANI CORNEJO PINTO, identificado con DNI
Nro. 73759215 en mi condición de egresado de:

- ☒ Escuela Profesional
☐ Programa de Segunda Especialidad,
☐ Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico
denominada:

EMPOWERMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL BANCO DE
CRÉDITO DEL PERÚ JULIACA, 2024

Asesorado por: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

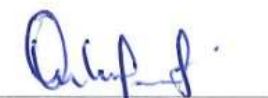
Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 06 de NOVIEMBRE del 2025


Firma del Asesor
(obligatoria)


FIRMA (obligatoria)


Huella



DEDICATORIA

A Dios, por ser fuente de sabiduría y fortaleza en cada etapa de mi vida.

A mis padres, por su amor incondicional, sacrificio y ejemplo de perseverancia que me inspiraron a culminar este logro académico.

A mis hermanos, por su apoyo constante y por acompañarme con palabras de ánimo en los momentos más difíciles.

A mis amigos y compañeros de estudios, por compartir conmigo este camino de aprendizaje y superación.



AGRADECIMIENTO

Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”, por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente y contribuir al desarrollo académico de nuestra región.

A mis **docentes asesores**, por su orientación, exigencia y valiosos aportes durante el desarrollo de esta investigación.



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL	6
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	7
3.1.1. A nivel internacional	7
3.1.2. A nivel nacional	9



3.1.3. A nivel regional	11
3.2. BASES TEÓRICAS	13
3.2.1. Empowerment	13
3.2.2. Liderazgo.....	16
3.2.3. Motivación	18
3.2.4. Toma de decisiones	20
3.2.5. Desarrollo	22
3.2.6. Compromiso organizacional	23
3.2.7. Compromiso afectivo	27
3.2.8. Compromiso normativo	28
3.2.9. Compromiso de continuidad.....	28
3.2. MARCO CONCEPTUAL.....	29

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. HIPÓTESIS GENERAL	32
4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	32
4.3. VARIABLES.....	33
4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	34

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
5.2. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	35
5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	36
5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	36



5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA	36
5.6.1. Población.....	36
5.6.2. Muestra	36
5.7. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	37
5.7.1. Técnica.....	37
5.7.2. Fuente	37
5.7.3. Instrumento	37
5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	37
5.8.1. Confiabilidad.....	37
5.8.2. Validez de Instrumento.....	38

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	44
6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	58
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
ANEXOS	73



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables de investigación	32
Tabla 2: Alfa de Cronbach	36
Tabla 3: El empowerment y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024	37
Tabla 4: El liderazgo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.....	38
Tabla 5: La motivación y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024	39
Tabla 6: La toma de decisiones y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024	40
Tabla 7: El desarrollo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.....	42
Tabla 8: Análisis descriptivo de empowerment y sus dimensiones.....	43
Tabla 9: Análisis descriptivo del compromiso organizacional y sus dimensiones	46
Tabla 10: Prueba de Shapiro-Wilk de las variables y sus dimensiones	49
Tabla 11: Niveles de Correlación	50
Tabla 12: Correlación Rho de Spearman entre el empowerment y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024	51
Tabla 13: Correlación Rho de Spearman entre el liderazgo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024	53
Tabla 14: Correlación Rho de Spearman entre la motivación y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024	55



Tabla 15: Correlación Rho de Spearman entre la toma de decisiones y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024

..... 57

Tabla 16: Correlación Rho de Spearman entre el desarrollo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024 59



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Componentes del empowerment	12
Figura 2: Tipos de motivación	17
Figura 3: Estratos del desarrollo	20
Figura 4: Dimensiones del compromiso organizacional	25
Figura 5: Análisis descriptivo de empowerment y sus dimensiones.....	44
Figura 6: Análisis descriptivo del compromiso organizacional y sus dimensiones	47
Figura 7: Relación entre el empowerment y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024	51
Figura 8: Relación entre el liderazgo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024	53
Figura 9: Relación entre la motivación y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024	55
Figura 10: Relación entre la toma de decisiones y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024	57
Figura 11: Relación entre el desarrollo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024	59



RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el empoderamiento y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024. Se adoptó un enfoque cuantitativo de tipo aplicativo, utilizando el método deductivo, con un nivel correlacional y un diseño no experimental-transversal. La población estuvo conformada por 25 trabajadores, aplicándose un muestreo censal. Se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, cuyo coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0.964, asegurando su confiabilidad. La prueba de normalidad de Shapiro-Wilk arrojó un valor de 0.05, indicando una distribución no normal de los datos, por lo que se utilizó la prueba de correlación de Rho de Spearman, obteniéndose un coeficiente de 0.793 con una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$. Se concluye que el empoderamiento y el compromiso organizacional desempeñan un papel clave en la toma de decisiones, generando resultados eficientes que fortalecen el compromiso del personal y favorecen los objetivos organizacionales.

Palabras clave: Empowerment y compromiso organizacional.



ABSTRACT

The main objective of the study was to establish the relationship between empowerment and organizational commitment in the Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024. An application-type quantitative approach was adopted, using the deductive method, with a correlational level and a non-experimental-cross-sectional design. The population was made up of 25 workers, applying census sampling. The survey technique was used, and a questionnaire was used as an instrument, whose Cronbach's Alpha coefficient was 0.964, ensuring its reliability. The Shapiro-Wilk normality test gave a value of 0.05, indicating a non-normal distribution of the data, so the Spearman Rho correlation test was used, obtaining a coefficient of 0.793 with a bilateral significance of $0.000 < 0.05$. It is concluded that empowerment and organizational commitment play a key role in decision making, generating efficient results that strengthen staff commitment and favor organizational objectives.

Keywords: Empowerment and organizational commitment.



INTRODUCCIÓN

La investigación titulada "Empowerment y compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú, Juliaca, 2024" tiene como objetivo establecer la relación entre el empoderamiento y el compromiso organizacional en dicha entidad. El empoderamiento se entiende como la capacidad de control que hombres y mujeres ejercen en su vida cotidiana, representando un modelo emergente en el ámbito laboral. Su aplicación como herramienta de gestión permite fortalecer la responsabilidad del talento humano, optimizando su desempeño y los resultados organizacionales. Además, este enfoque requiere una comprensión de los cambios constantes en las organizaciones y de la adaptación de los gerentes a nuevas dinámicas laborales para una gestión eficiente.

Por ello, la presente investigación cobra relevancia para las organizaciones, especialmente para el Banco de Crédito del Perú, sede Juliaca, ya que requiere estrategias eficaces para fortalecer el empoderamiento y elevar el compromiso laboral de sus colaboradores. La implementación de estas estrategias permitirá optimizar la gestión del talento humano, fomentando un entorno laboral más productivo y alineado con los objetivos institucionales.

La presente investigación consta de seis capítulos, los cuales se describen a continuación:

El capítulo I contiene la descripción detallada de la realidad problemática la cual es respecto a la relación que existe entre el empowerment y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú, Juliaca.



Así mismo se verá el problema principal, se detallará también los problemas secundarios y los objetivos que se lograrán de la investigación.

En el capítulo II se mostrará el objetivo general de la investigación presente, así como los objetivos específicos.

En el capítulo III se dará a conocer el marco teórico de referencia, también se verán las investigaciones que se tomará como antecedentes a esta investigación, se verá también el marco conceptual el mismo que es principal y de gran importancia en el entendimiento del contenido planteado

El Capítulo IV de esta investigación presenta el planteamiento de la hipótesis general y las hipótesis específicas. Asimismo, incluye el detalle de las variables y su operacionalización, proporcionando una base teórica y metodológica para el análisis de la relación entre los factores estudiados.

El Capítulo V describe la metodología utilizada en la investigación, especificando el enfoque, método, tipo, nivel y diseño del estudio. Además, establece la población y muestra, detallando la técnica e instrumento de recolección de datos, lo que permite estructurar y fundamentar el análisis de los resultados obtenidos.

El Capítulo VI presenta los resultados obtenidos a partir de la recolección e interpretación de datos, proporcionando un análisis detallado de la relación entre las variables estudiadas. Finalmente, en la última sección, se exponen las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación, las cuales buscan aportar estrategias y mejoras aplicables a la organización.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la actualidad, las organizaciones operan en un contexto globalizado, competitivo y dinámico, enfrentándose a significativos desafíos en el ámbito político, social y económico, donde el capital humano resulta esencial para lograr superar estos desafíos, a través de sus diferentes competencias, esfuerzo, dedicación, excelencia y compromiso, con la organización lo que genera una ventaja competitiva para alcanzar los diversos objetivos organizacionales. En este contexto, es fundamental lograr que los empleados se sientan valorados y comprometidos con la institución, lo que a su vez propiciará la prestación de servicios oportunos en un entorno laboral agradable. Como lo menciona Chiavenato (2009), dar poder, autoridad y responsabilidades, a los colaboradores con el fin de fomentar su participación y proactividad en la organización es clave. Asimismo, se subraya la habilidad de un individuo para automotivarse, destacando la emancipación de sus saberes y vivencias. Por otra parte, Meyer & Allen (1997) mencionan que el compromiso organizacional es el vínculo psicológico que tiene un empleado con una organización y se ha encontrado que está relacionado con la



congruencia de objetivos y valores, inversiones conductuales en la organización y lealtad a la organización.

A nivel internacional, un estudio realizado en la empresa McDonald's, de Estados Unidos, sobre el comportamiento del colaborador, se logró identificar diferentes factores que pueden afectar el desempeño de los colaboradores tanto de forma positiva como negativa por lo que se busca implementar. Estrategias de empoderamiento para ofrecer alternativas de mejora a las diversas deficiencias que afectan al colaborador y obstaculizan el desarrollo eficiente de sus tareas. Actualmente, en casi todo el mundo se considera esencial el recurso humano para el buen desarrollo de las organizaciones y se está formando a los líderes con el propósito de que puedan guiar a los colaboradores y hacerlos partícipes en el proceso de toma de decisiones y así poder incrementar su compromiso con la organización

En América latina un estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) destaca que, de cada cuatro trabajadores, al menos dos no se siente valorado en su empleo, siendo esta percepción más común entre aquellos en posiciones superiores. Es fundamental reconocer que, para lograr una mayor producción, un rendimiento superior, innovación y la retención del talento humano, la igualdad entre los trabajadores está directamente vinculada a este objetivo. No obstante, durante esta investigación llevada a cabo por esta entidad, se determinó que del 100% de los encuestados, solo el 40% manifestó sentirse incluido y contar con las facilidades necesarias para implementar estrategias de empoderamiento en su lugar de trabajo. Actualmente, a pesar de que la inclusión como



componente del empoderamiento es un factor determinante en el desarrollo empresarial, únicamente un tercio de las empresas de la región la implementa.

En Perú, la OIT menciona que, la economía ha experimentado un crecimiento acelerado del 4% y un aumento en la creación de empleos; no obstante, el 72% de la población carece de empleo formal y de cualquier tipo de seguridad social. En su informe, se destacó a los líderes peruanos responsables de recursos humanos por su enfoque en el compromiso de los trabajadores con la entidad, dado que el 50% de los ejecutivos considera la falta de compromiso como un problema muy significativo. Se establece que, debido a factores como un ambiente laboral adverso, escaso compromiso, falta de empoderamiento y la incapacidad de la mayoría para desarrollarse profesionalmente dentro de la organización, provoca que las empresas peruanas pierden hasta el 30% de su personal anualmente, lo que conlleva a pérdidas en productividad y competitividad, entre otros aspectos de estas empresas.

Es por esta razón que se realizó el presente estudio de investigación que, a primera instancia busca establecer la relación que existe entre el empowerment y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú, Juliaca lo cual nos permitirá conocer y analizar la relación entre la empresa y el colaborador para identificar las deficiencias internas que emergen en la organización y, posteriormente, implementar estrategias que fortalezcan los cuellos de botella que pueden obstaculizar el alcance de los objetivos del Banco de Crédito del Perú sede Juliaca.



1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

PG: ¿Cuál es la relación que existe entre el empowerment y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024?

PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024?

PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre la toma de decisiones y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024?

PE4: ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Justificación teórica: El presente trabajo de investigación se realizará con la finalidad de establecer la relación entre el empowerment y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca. Tomando en cuenta la importancia de estas variables para el desarrollo eficiente y logro de objetivos de cualquier organización sea pública o privada. Por otra parte, en la revisión bibliográfica de las variables de investigación se dará claridad a los conceptos de forma tal que nos permita proponer nuevas teorías y sugerencias sobre el tema de investigación.



Justificación metodológica: Se mostrará resultados que permitirá conocer la relación que existe entre el empowerment y el compromiso organizacional y servirá como referencia para otras investigaciones referentes al tema de investigación las cuales serán desarrolladas mediante el método de investigación científica. Por otra parte, el instrumento del proyecto de investigación desarrollado bajo el método científico que permitirá conocer la opinión de las diferentes personas que tengan que ver con el programa cual permitirá determinar la relación de las variables de estudio.

Justificación practica: Finalmente se busca reconocer la importancia de la investigación dentro del campo de la administración de empresas, lo cual beneficiará a la entidad donde se realizó la investigación y contribuirá al mejoramiento de las dos variables de estudio.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

OG: Establecer la relación que existe entre el empowerment y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1: Determinar la relación que existe entre el liderazgo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024

OE2: Determinar la relación que existe entre la motivación y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024

OE3: Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024

OE4: Determinar la relación que existe entre el desarrollo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. A nivel internacional

Berhanu et al. (2023) llevaron a cabo un estudio enfocado en examinar la influencia del empoderamiento psicológico sobre el compromiso organizacional en docentes de Antalya, Turquía. La investigación, de carácter correlacional, empleó un análisis de regresión lineal para evaluar la relación entre ambas variables. La muestra estuvo conformada por 297 profesores de instituciones educativas privadas en la mencionada ciudad. Como herramienta de recolección de datos, se utilizó un cuestionario aplicado mediante la técnica de la encuesta. Los hallazgos evidenciaron una correlación positiva entre el empoderamiento psicológico y las distintas dimensiones del compromiso laboral, permitiendo concluir que existe una relación significativa entre ambas variables.

Treviño & López (2022) llevaron a cabo un estudio para evaluar el nivel de empoderamiento y las compensaciones en relación con la satisfacción laboral, el compromiso organizacional en una institución de México. El estudio realizado fue de diseño no experimental y transversal, con un alcance



correlacional y causal. La muestra se conformó por 167 docentes mediante ecuaciones estructurales. El instrumento empleado fue el CWEQ-II. Los resultados obtenidos llevaron a la conclusión de que el empoderamiento causas efectos positivos en la satisfacción laboral y las remuneraciones en el compromiso organizacional de los docentes.

Changúan et al. (2020) Realizaron una investigación con el objetivo de analizar el empoderamiento y compromiso organizacional entre empleados de empresas de seguros en Ecuador. La investigación se realizó bajo el método descriptiva, correlacional y transversal. La muestra se extrajo del sector privado, siendo un total de 301 asesores de aseguradoras. Los instrumentos empleados fueron el empoderamiento psicológico (PS) y la escala de compromiso laboral de Mayer y Allen. Los resultados indican que el empoderamiento psicológico presenta una relación positiva con las dimensiones del compromiso laboral por lo que se concluye de que ambas variables se relacionan significativamente.

Murray & Holmes (2021) En su trabajo de investigación plantearon como objetivo explorar cómo las dimensiones del empowerment de los empleados aumentan el Compromiso Organizacional en las industrias canadienses. Se aplicó el método con enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, la recolección de datos se dio a través de la técnica de la encuesta aplicado a una muestra de 346. Los hallazgos demuestran que el empowerment de los empleados incrementan, particularmente cuando los ideales de los trabajadores y su organización están alineados incrementando así el compromiso organizacional concluyendo así que una variable depende de la otra.

Rifaie (2020) El su trabajo de investigación busca identificar las relaciones entre el Empowerment Psicológico y el compromiso organizacional entre las enfermeras de un hospital de Iraq. El método transversal, descriptivo, correlacional y de diseño no experimental. Se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico y el método de muestreo accidental aplicado a una muestra total de 317 trabajadores del sector salud. Los resultados evidenciaron altos niveles de relación por lo que se concluye que el empoderamiento psicológico se relaciona significativamente con el compromiso organizacional.

3.1.2. A nivel nacional

Torres (2021) Realizo una investigación con propósito de aplicar el empowerment como estrategia para lograr el compromiso organizacional en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque, para lo cual aplico el método de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y un diseño Preexperimental, la muestra se conformó por 82 colaboradores, se aplicó como instrumento el cuestionario bajo la técnica de la encuesta. Los resultados indican que el 60% de los colaboradores está completamente de acuerdo en que se deben implementar estrategias para fomentar el empowerment para incrementar compromiso organizacional. El estudio concluyó resaltando que es importante implementar el empowerment para alcanzar el compromiso organizacional.

Timana & Villegas (2021) Desarrollaron su tesis de investigación con el objetivo de determinar la relación del empowerment y compromiso organizacional en el área de control de calidad de una empresa agroexportadora, utilizando una metodología de tipo básica, diseño no experimental - transversal o transeccional, de enfoque cuantitativo y nivel

correlacional. La muestra se conformó por 56 colaboradores, se aplicó como instrumento el cuestionario y técnica de la encuesta. Los resultados demostraron un coeficiente de correlación de 0.755 y un nivel de significancia de 0,000 por que se concluye que el empowerment tiene relación directa con el compromiso organizacional.

Tribeño (2022) Desarrollo su investigación con el propósito de determinar la relación existente entre el empowerment y el compromiso organizacional en el Instituto de Defensa Legal y Gobernabilidad del Perú, aplicando el método con enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental de corte transversal, descriptivo-correlacional, la muestra se conformó por 108 colaboradores, se aplicó la técnica de la encuesta, los resultados evidenciaron un Rho de Spearman de 0,607, y un nivel de significancia de 0,000 finalmente se concluye que existe relación entre el empowerment y el compromiso organizacional en el IDLG del Perú.

Leon (2023) Realizo una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el empowerment y el compromiso organizacional en los trabajadores de un hospital de Cutervo, el método aplicado fue básica, cuantitativa, correlacional de diseño no experimental y corte transversal, la muestra se conformó por 183 colaboradores, se aplicó como instrumento el cuestionario bajo la técnica de la encuesta. Los resultados evidencio un Rho de Spearman de 0,568 y un nivel de significancia de ($p=0,00$) concluyendo así que existe relación significativa entre ambas variables es decir a mayor empowerment mayor compromiso de los trabajadores.

Alarcón (2023) Realizo una investigación con el objetivo general de determinar la correlación existente entre empowerment y compromiso

organizacional en el contexto de personas que trabajan en la sección administrativa de una universidad nacional ubicada en la ciudad de Andahuaylas, para lo cual se aplicó el método de tipo básico correlacional-transversal dentro del enfoque cuantitativo, la muestra se conformó por 78 colaboradores, se aplicó como instrumento el cuestionario bajo la técnica de la encuesta. Finalmente se llegó a la conclusión que existe una correlación significativa entre el empowerment y el compromiso organizacional en la universidad mencionada.

3.1.3. A nivel regional

Gamarra (2022) En su trabajo de investigación estableció como objetivo, determinar el uso de la estrategia empowerment en un escenario COVID-19 en hoteles de la región Puno, para lo cual se aplicó el método de carácter descriptivo, no experimental, de corte transversal; la muestra se conformó por 66 colaboradores de 8 diferentes hoteles, la recolección de datos se dio mediante las técnicas de la encuesta, el resultado evidencio que el principal efecto que generó la pandemia es la reducción de empleo del cual 87,5% de empresas hoteleras se concluye que falta más estrategias de empowerment para los colaboradores mejoras en aspectos como el liderazgo, motivación y desarrollo.

Rodriguez (2021) Desarrollo su investigación con el objetivo de conocer los enfoques de empowerment, toma de decisiones, su relación, y propuesta de actividades de empowerment en las Mypes del sector manufactura de la Región Sur del Perú. Para lo cual aplico el método con enfoque descriptivo - correlacional y deductivo, la recolección de información se dio mediante la técnica de la encuesta, a una muestra total de 78 colaboradores. Los

resultados evidenciaron un bajo nivel de empoderamiento en cuanto a la toma de decisiones se encontró que es buena finalmente se concluye que existe una relación entre el empowerment y la toma de decisiones, lo que permitió realizar una propuesta de actividades de empowerment para mejorar la toma de decisiones.

Taza (2023) Desarrollo una investigación con el propósito de determinar la influencia del clima organizacional en el compromiso laboral docente de la I.E.S. Nuestra Señora de Alta Gracia de Ayaviri - Puno. Para lo cual aplico el método con enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y diseño no experimental, se aplicó la técnica de la encuesta, a una muestra total de 66 docentes. Los resultados evidenciaron el grado de relación que existe entre ambas variables por lo que se concluye que el clima organizacional influye significativamente en el compromiso organizacional de los docentes de la institución.

Carpio (2023) Desarrollo su investigación con el objetivo de determinar relación entre el liderazgo y el compromiso organizacional docente en las Redes Educativas Rurales de la UGEL Azángaro, para lo cual aplico el método con enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional transeccional, la muestra total fue de 134 docentes, se utilizó como instrumento el cuestionario bajo la técnica de la encuesta. Los resultados evidenciaron una correlación Rho de spearman de 0,627 y un nivel de significancia de 0,000, por lo que se concluye que existe una relación significativa entre ambas variables liderazgo y compromiso organizacional.

Quilla (2024) Desarrollo la investigación con el propósito de determinar como la gestión administrativa influye en el compromiso organizacional de los



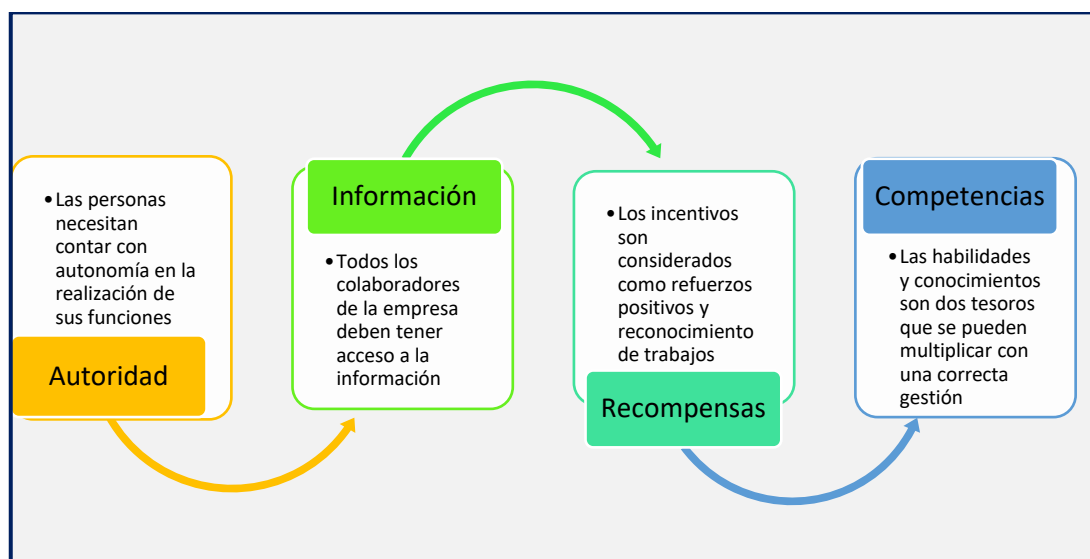
socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera Inambari. Para lo cual aplico el método con enfoque cuantitativo, deductivo de tipo explicativo y de diseño no experimental, la recolección de información se dio bajo la técnica de la encuesta, aplicada a una muestra total de 168 socios. Los resultados evidenciaron una correlación de Rho de Spearman positiva débil ($r = 0,406$) y un nivel de significancia ($p < 0.02$) por lo que se concluyó que la gestión administrativa influye significativamente en el compromiso organizacional.

3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1. Empowerment

Robbins & Judge (2009) El empoderamiento es una herramienta estratégica de naturaleza interpersonal utilizada por las empresas como un proceso mediante el cual los individuos obtienen poder y control a través de la delegación de autoridad, libertad y provisión de información necesaria para la toma de diversas decisiones, lo que permitiendo una participación activa del colaborador en la organización.

Chiavenato (2009) Destaca la relevancia de poseer una visión organizacional inspiradora, que fomente la autonomía y la delegación de autoridad mediante el empoderamiento; así, los colaboradores tendrán claro cuáles son las expectativas de la empresa, lo que les permitirá tomar decisiones efectivas mediante la gestión de sus talentos. Para lograr un empoderamiento exitoso, la alta dirección debe comprometerse con la gestión del capital humano, fomentando el desarrollo de talentos y competencias tomando cuatro puntos importantes.

Figura 1*Componentes del empowerment*

Nota. Esta figura muestra los componentes del empowerment Chiavenato (2009)

Amezcueta et al. (2019) El empowerment otorga al colaborador la capacidad de autodesarrollo, la autogestión de los conocimientos y el incremento de su nivel de progreso y desarrollo dentro de la organización se determina a través de este proceso, que reconoce al individuo como parte de un colectivo que comparte un objetivo y se esfuerza por el éxito conjunto del equipo, entendiendo la relevancia de unir esfuerzos para alcanzar un objetivo.

Adams (2003) Menciona que el empowerment muestra un conjunto de procesos e interacciones de datos que interactúan y conducen a la mejora continua. Estos pasos de la secuencia del proceso de empoderamiento expresan e incorporan la información y conocimientos necesarios para gestionar el proceso creando un circuito cerrado cuyo resultado es la mejora continua.

- 1) Definir y comunicar el concepto de empoderamiento a los miembros de la organización.
- 2) Establecer metas y formular estrategias que se conviertan en un marco organizacional para empleados en todos los niveles organizacionales en sus esfuerzos por desarrollar y mejorar el empoderamiento.
- 3) Capacitar a los empleados para que asuman nuevos roles y realicen sus funciones de acuerdo con los objetivos de la organización de ampliar y mejorar el empoderamiento.
- 4) Adaptar la estructura organizativa para necesitar una gestión ágil y una burocracia reducida, con una mayor independencia y libertad de acción.
- 5) Implementación de sistemas de organización (como planificación, recompensa, promoción, capacitación, reclutamiento, etc.)
- 6) Evaluar y perfeccionar el empoderamiento de los empleados midiendo la mejora y reconocimiento a los miembros de la organización

3.2.1.1. La complejidad del empowerment

(Luthans, 2011) El empoderamiento supone que los empleados están dispuestos a aceptar responsabilidades, mejorar sus procesos y relaciones de trabajo diario, el empoderamiento y la participación funcionan mejor cuando abren nuevas vías de acción entre todos los miembros de la organización y fortalecen su determinación de aceptar las nuevas ideas lo que implica:

- **Innovación:** El empoderamiento fomenta la innovación porque los empleados tienen la autoridad para probar cosas nuevas. ideas y tomar decisiones que resultan en nuevas formas de hacer las cosas.
- **Acceso a la información:** Cuando los empleados tienen acceso a la información como parte vital de su empoderamiento, se mejora la voluntad

de cooperar. Cuando los equipos reciben toda la información que necesitan para hacer su trabajo y mejorar la productividad son capaces de gestionar y controlar las operaciones de manera más efectiva.

- **Rendición de cuentas y responsabilidad:** Aunque los empleados están facultados para tomar decisiones que creen que beneficiarán a la organización, también deben rendir cuentas y ser responsables de los resultados. Esta responsabilidad no pretende castigar errores ni generar resultados inmediatos y de corto plazo, la intención es garantizar que los asociados se esfuercen al máximo, trabajen para alcanzar objetivos acordados y se comporten responsablemente unos con otros. Cuando se exhiben estos comportamientos, la gerencia puede continuar capacitando a los empleados para que avancen a su propio ritmo y a su manera. Empoderar a los empleados debería elevar el nivel de confianza en la organización.

3.2.2. Liderazgo

Chiavenato (2009) El liderazgo es la función asumida para dirigir y fomentar el desarrollo del potencial humano, mejorando su rendimiento mediante la definición de metas y objetivos acompañados de retroalimentaciones constructivas. El líder desempeña un papel crucial en la formación de un colaborador, actuando como guía que promueve el proceso de empoderamiento del talento humano, optimizando su rendimiento, maximizando su potencial y permitiéndole alcanzar y superar las metas y objetivos establecidos.

Cherry (2019) Menciona que el empoderamiento está relacionado con la eficacia del liderazgo de maneras complejas. Los líderes eficaces

desarrollan una cantidad considerable de poder de expertos y referentes, y dependen más de este poder personal que del poder de la posición para influir en las personas. Sin embargo, suele ser necesario cierto poder de posición para realizar el trabajo. Sin autoridad suficiente para recompensar a los subordinados competentes, realizar los cambios necesarios y castigar a los alborotadores crónicos, es difícil desarrollar un grupo de alto rendimiento o organización.

Phil (2003) Menciona que un líder ideal hace cosas tales como: desarrolla y empodera a las personas, comparte la autoridad y fomenta el desafío constructivo. En otras palabras, el liderazgo es el proceso de alentar y ayudar a los demás a trabajar con entusiasmo hacia los objetivos, los líderes son personas capaces de influir en el comportamiento de otros sin recurrir a amenazas u otras formas de fuerza hacia los individuos. Los líderes son las personas que son aceptadas por los demás individuos, como persona superior a ellos.

3.2.2.1. Características del liderazgo

Las características del liderazgo son las siguientes:

- El liderazgo es el proceso de influir en el comportamiento de los individuos de una organización.
- El liderazgo utiliza métodos no coercitivos para dirigir y coordinar las actividades del individuos de una organización.
- El liderazgo dirige a los individuos a lograr las tareas que se les asignan responsabilidades que incrementen el nivel de empostramiento de sus subordinados.
- Un líder posee cualidades para influir en los demás.

- El liderazgo brinda a los individuos una visión de futuro.
- El liderazgo es una actividad de grupo. El líder influye en sus seguidores y en sus seguidores también ejercer influencia sobre su líder.

3.2.3. Motivación

Kanfer & Ghen (2008) La motivación es una de los factores cruciales que determinan la eficiencia y eficacia de una organización con su ayuda nace en la mente de los empleados el deseo de lograr con éxito. La motivación es una parte integral del proceso de empoderamiento. Por lo tanto, la motivación es el acto o proceso de proporcionar un motivo que hace que una persona tome alguna decisión. En la mayoría de los casos, la motivación proviene de alguna necesidad que conduce a un comportamiento que resulta en algún tipo de recompensa cuando se satisface la necesidad.

Robbins & Judge (2024) La motivación es la fuerza poderosa que impulsa a los colaboradores a alcanzar objetivos, es clave para comprender las contribuciones de los empleados a su trabajo. En general, la motivación subyace en cómo y por qué los empleados se esfuerzan por participar en actividades de desempeño, que cumplen objetivos personales u organizacionales. Motivación describe los procesos (por ejemplo, intensidad, dirección y persistencia) subyacentes cómo las personas en el lugar de trabajo dirigen sus esfuerzos hacia una meta.

Phil (2003) Menciona diferentes tipos de motivación

Figura 2*Tipos de motivación*

Nota. Esta figura muestra los diferentes tipos de motivación según Phil (2003)

- **Motivación de afiliación:** Es un impulso para relacionarse con las personas a nivel social. personas con motivación de afiliación realizan mejor su trabajo cuando reciben elogios por su actitudes favorables y cooperación. Esta motivación es de mayor utilidad cuando el dinero no puede utilizarse para motivar, especialmente a los empleados con salario mínimo y a los trabajadores eventuales.
- **Motivación por Competencia:** Es el impulso por ser bueno en algo, permitiendo al individuo para realizar un trabajo de alta calidad. Personas motivadas por competencias buscan trabajo dominio, enorgullecerse de desarrollar y utilizar sus habilidades de resolución de problemas y esforzarse por ser creativos cuando se enfrente a obstáculos. aprenden de su experiencia.

- **Motivación de poder:** Es el impulso para influir en las personas y cambiar situaciones. Las personas motivadas por poder crean un impacto en su organización y están dispuestas a correr riesgos si es necesario.
- **Motivación de actitud:** la motivación de actitud es cómo piensan y sienten las personas. Es su confianza en sí mismos, su fe en sí mismos y su actitud ante la vida. es como se sienten sobre el futuro y cómo reaccionan ante el pasado.
- **Motivación por incentivos:** Es cuando una persona o un equipo obtiene una recompensa de una actividad, es la actitud de "haces esto y obtienes aquello". Es el tipo de recompensas y premios que impulsar a la gente a trabajar un poco más duro. La mayoría de los trabajadores no organizados obtienen empleos motivados cuando se les ofrece más dinero.
- **Motivación por miedo:** La motivación por miedo obliga a una persona a actuar en contra de su voluntad. Es instantáneo y hace el trabajo rápidamente.

3.2.4. Toma de decisiones

Chiavenato (2009) Menciona la toma de decisiones es un proceso que implica seleccionar entre diversas alternativas para abordar distintas situaciones o problemas potenciales. Este procedimiento se desarrolla para escoger de la opción adecuada, entre las diversas alternativas, la elección dependerá del conocimiento de las opciones disponibles, de la comprensión de las consecuencias y de la valoración personal.

Ivancevich et al. (2006) La toma de decisiones exige experiencia, buen juicio, creatividad y habilidades cuantitativas; estos elementos son necesarios y esenciales, ya que a través de su aplicación se logra un buen juicio en la

toma de decisiones implica que un problema o situación es evaluado y analizado minuciosamente para seleccionar la mejor opción entre diversas alternativas y acciones. Además, es crucial para la gestión, ya que ayuda a preservar la armonía y coherencia del grupo, lo que a su vez potencia su eficiencia considerando que:

- La toma de decisiones es un proceso de selección y se ocupa de seleccionar el mejor tipo de alternativa.
- La decisión tomada está encaminada a la consecución de los objetivos organizacionales.
- Se preocupa por el estudio detallado de las alternativas disponibles para encontrar la mejor alternativa posible.
- La toma de decisiones es un proceso mental. Es el esbozo de una reflexión constante consideración.
- Conduce al compromiso. El compromiso depende de la naturaleza de la decisión. ya sea a corto o largo plazo.

Larrarte (2018) La toma de decisiones, se considera como parte importante del proceso de gestión y como parte del empoderamiento del trabajador para hacerse cargo de sus propias decisiones; y aportar al logro de objetivos de las organizaciones es un proceso por medio del cual los colaboradores puede llegar a alcanzar objetivos. Entonces podemos decir que es un proceso básico conocido como el circuito o pasos de la toma de decisiones y en el cual tenemos que tener claro si la decisión tiene influencia a corto, mediano o largo plazo, es decir los efectos futuros, y cuál será el impacto en la organización.

Guevara (2011) Menciona que El proceso de toma de decisiones inicia con la identificación de la necesidad de decidir, la cual es provocada por un problema o una discrepancia entre un estado deseado y la situación actual.

3.2.5. Desarrollo

Chiavenato (2009) El desarrollo es parte del crecimiento del proceso de empoderamiento derivado del adiestramiento continuo, la capacitación, la adquisición de conocimiento, el aprendizaje de nuevas técnicas y el desarrollo del potencial humano. Según el autor, el desarrollo se alcanza mediante la orientación continua a través de capacitaciones y experiencias obtenidas durante la formación permanente que a largo plazo beneficiara a la organización

Figura 3

Estratos del desarrollo



Nota. Esta figura muestra los estratos del desarrollo según Chiavenato (2009)

Dessler & Valera (2011) Es el proceso de adquisición de nuevos conocimientos, según a las necesidades de la organización; a través de este proceso de desarrollo, los individuos adquieren conocimientos y perfeccionan

sus habilidades en función de los objetivos que desean alcanzar e incrementan su nivel de empoderamiento a través de la capacitación, persiguiendo la mejora tanto personal como organizacional para alcanzar objetivos. enriquecer y desarrollar las habilidades del personal es una inversión que no debe ser subestimada, ya que a largo plazo beneficiará a la organización.

Armas et al. (2017) Afirma que la capacitación es una de las mejores estrategias para empoderar e incrementar el desarrollo de los colaboradores mejorar y ampliar el conocimiento en diversas áreas, tanto técnicas como administrativas, esto que permite elevar el nivel de desempeño de cada miembro de la organización, quienes deben aprovecharlo adecuadamente. La gestión del talento humano debe ser administrada de manera eficiente para que los empleados reciban la preparación adecuada, buscando mejorar ciertos aspectos según sus necesidades específicas.

3.2.6. Compromiso organizacional

Hellriege & Slocum (2009) El compromiso con la organización se relaciona positivamente con una variedad de resultados laborales deseables, incluidos satisfacción laboral, motivación y desempeño de los empleados, y se relaciona negativamente con el ausentismo y la rotación

Meyer & Allen (1997) El compromiso organizacional se define como los sentimientos de un individuo acerca de la organización en su conjunto. Es el vínculo psicológico que tiene un empleado con una organización y se ha encontrado que está relacionado con la congruencia de objetivos y valores, inversiones conductuales en la organización y lealtad a la organización.

Ellonen (2020) El compromiso organizacional se define como una fuerza relativa a través de la cual un individuo se identifica con su organización particular, y se caracteriza por una fuerte creencia e internalización. Es la aprobación de los valores y objetivos establecidos en la organización, la determinación para esforzarse al máximo y el deseo de seguir siendo parte de dicha entidad

3.2.6.1. Componentes del compromiso organizacional

Ivancevich et al. (2006) El compromiso organizacional se relaciona con tres categorías antecedentes: personal, características organizacionales, y experiencias laborales.

1.- Características personales: Las investigaciones han demostrado que el compromiso está relacionado con características personales como como edad, tiempo de servicio en una organización particular, género, estado civil, nivel de educación y atributos de personalidad del empleado.

- **Edad y antigüedad:** Las investigaciones muestran que la edad y la antigüedad están correlacionadas positivamente con compromiso. a medida que las personas envejecen y permanecen en sus organizaciones, pueden desarrollar un vínculo emocional con la organización que dificulta el cambio de trabajo.
- **Género:** investigaciones anteriores informaron que las mujeres estaban más comprometidas que los hombres.
- **Educación:** Se ha descubierto que el nivel de educación tiene una relación significativa con compromiso organizacional.

- **Atributos personales:** Varios atributos personales están relacionados con el compromiso, entre ellos son intereses de vida orientados al trabajo, motivación para el logro y un sentido de competencia.

2. Características Organizacionales: Se ha descubierto que el compromiso está relacionado con características del trabajo como la tarea autonomía, retroalimentación y desafío laboral, oportunidades de promoción, capacitación y oportunidades de tutoría y liderazgo comprensivo y comprensivo. Finalmente, los estudios de investigación han revelado que el compromiso está influenciado por las percepciones de justicia organizacional.

- **Oportunidades de capacitación:** La provisión de capacitación y desarrollo envía un mensaje a los empleados que la organización se preocupa por ellos y los apoya, y esto conduce a un mayor compromiso de la organización.
- **Seguridad laboral:** Los estudios de investigación han encontrado que la seguridad laboral está positivamente relacionada con compromiso organizacional.
- **Comportamientos de liderazgo:** Cuando los empleados son tratados con consideración, mostraron mayores niveles de compromiso las conductas de liderazgo influyen en la estimulación intelectual, individualizadas, en general el comportamiento de los subordinados.
- **Apoyo organizacional:** El apoyo organizacional percibido se define como "la medida en el que los empleados perciben que la organización valora su contribución y se preocupa por su bienestar

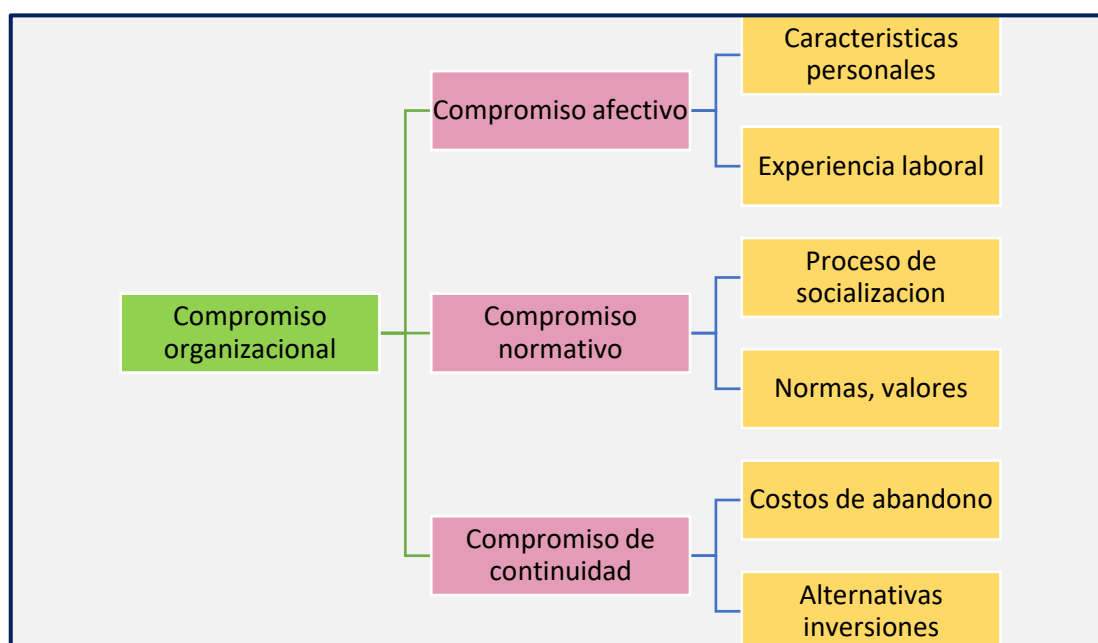
3.- Experiencias Laborales: El grado de implicación en el trabajo, el nivel de satisfacción laboral y el grado de confianza son algunas de las experiencias



laborales importantes que influyen en el desempeño de un empleado y el compromiso con su organización.

- **Participación laboral:** la participación laboral se refiere a la participación del ego de un individuo con el trabajo, es decir, el grado en que la autoestima de un individuo se ve afectada por su desempeño laboral.
- **Satisfacción laboral:** Es un predictor del compromiso organizacional de los colaboradores.
- **Confianza:** La confianza se refiere al grado de confianza de la persona en las palabras y acciones. de otro. Se ha demostrado que la confianza en las autoridades de la organización influye en una variedad de actitudes y comportamientos laborales de los subordinados.

Meyer, Allen y Smith (1993) Afirman que los tres tipos de compromiso son un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la organización o tiene implicaciones que afecten si el empleado, continua o no en la organización

Figura 4*Dimensiones del compromiso organizacional*

Nota. Esta figura muestra las dimensiones del compromiso organizacional según Meyer & Allen (1997)

3.2.7 Compromiso afectivo

Morales (1999) El compromiso afectivo significa que el empleado tiene algún tipo de relación emocional más profunda conexión con la empresa y continúa trabajando allí porque quiere ser parte de esa organización o quiere hacer el trabajo.

Meyer & Allen (1997) El compromiso afectivo se expresa a través del apego emocional, en el cual los empleados se identifican con su organización, estableciendo un vínculo que conecta al individuo con la organización. afirman que, al establecer este vínculo, los empleados obtienen respaldo y ventajas de la empresa. Mediante este compromiso los empleados perciben los objetivos de la empresa como sus propios objetivos y experimentará el deseo de continuar formando parte de ella, ya que establece un sólido vínculo

emocional con su organización. Es un tipo de compromiso emocional que será el más significativo, ya que puede impactar favorablemente en su desarrollo.

Ellonen (2020) El compromiso afectivo se refiere a las percepciones que los empleados tienen de su situación emocional apego o identificación y participación con su organización y con sus objetivos.

3.2.8. Compromiso normativo

Hellriege & Slocum (2009) El compromiso normativo se refiere a la intensa sensación de obligación que siente un colaborador para continuar en la organización en la que trabaja. La atención se centra en la persistencia dentro de la organización se refiere, principalmente, al proceso de socialización que experimenta el individuo; es decir, adherirse a las normas, apreciar los grupos, ser leal a los líderes y reconocer la aportación de la empresa al desarrollo personal.

Meyer & Allen (1997) El compromiso normativo se refiere a las percepciones de los empleados sobre su obligación con su organización. Este sentimiento de obligación a menudo resulta del valor generalizado de lealtad y deber". Esto es casi predisposición natural a ser leal y comprometido con la organización.

Ellonen (2020) El compromiso normativo, como indicó el autor, está relacionado con la disposición de un empleado para continuar laborando in la empresa debido a su sentido de obligación y lealtad hacia ella y las regulaciones establecidas por la empresa.

3.2.9 Compromiso de continuidad

Meyer & Allen (1997) El compromiso de continuidad es el apego material de los empleados hacia su organización, consciente de los costos o

consecuencias que puede traer al abandonar dicha entidad. En esta etapa, el individuo analiza el tiempo y la energía invertidos en la organización; por lo tanto, el hecho de abandonar la organización puede implicar un costo, lo que lo lleva a permanecer en ella.

Morales (1999) El compromiso de continuidad se refiere a las percepciones de los empleados sobre los costos asociados con el abandono de la organización. Es la voluntad de permanecer a la organización debido a inversiones personales intransferibles en forma de relaciones cercanas relaciones laborales con compañeros de trabajo, inversiones para la jubilación y carrera inversiones, habilidades laborales adquiridas que son exclusivas de una organización en particular.

Ellonen (2020) En relación con el compromiso de continuidad, el colaborador permanecerá en la organización debido a las compensaciones económicas proporcionadas por la empresa, su necesidad de mantener su sustento, los beneficios ofrecidos, el estatus económico alcanzado gracias a la remuneración y las oportunidades de desarrollo profesional y ascenso que la empresa le brinda.

3.2. MARCO CONCEPTUAL

Compromiso afectivo

El compromiso afectivo se refiere a las percepciones que los empleados tienen de su situación emocional apego o identificación y participación con su organización y sus objetivos.

Compromiso de continuidad

El compromiso de continuidad se refiere a las percepciones de los empleados sobre los costos asociados con el abandono de la organización. Es la voluntad de permanecer en una organización debido a inversiones personales intransferibles.

Compromiso normativo

En el compromiso normativo los empleados continúan en la organización porque sienten que deberían hacerlo se desarrolla un sentimiento de lealtad y reciprocidad con la organización.

Compromiso organizacional

El compromiso organizacional se define como los sentimientos de un individuo acerca de la organización en su conjunto. Es el vínculo psicológico que tiene un empleado con una organización

Desarrollo

El desarrollo de los colaboradores busca empoderar los conocimientos y habilidades, adquiriendo nuevos saberes técnicos, teóricos y prácticos que contribuyen al progreso individual y, por ende, al óptimo desempeño de sus funciones en la organización

Empowerment

El empowerment es el proceso continuo de proporcionar las herramientas, la infraestructura, formación, recursos, estímulo y motivación que sus trabajadores necesitan para desempeñarse



Liderazgo

El liderazgo es parte fundamental para el empoderamiento de los colaboradores de la organización ya que de eso depende el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la organización.

Motivación

La motivación es una parte integral del proceso de empoderamiento. Por lo tanto, la motivación es el acto o proceso de proporcionar un motivo que hace que una persona se desarrolle eficientemente.

Toma de decisiones

La toma de decisiones es la selección analítica basada en algunos criterios entre dos o más posibles alternativas.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. HIPÓTESIS GENERAL

HG: Existe relación significativa entre el empowerment y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HE1: Existe una relación significativa entre el liderazgo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024

HE2: Existe una relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024

HE3: Existe una relación significativa entre la toma de decisiones y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024

HE4: Existe una relación significativa entre el desarrollo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.



4.3. VARIABLES

Variable 1.

- Empowerment

Dimensiones

- Liderazgo
- Motivación
- Toma de decisiones
- Desarrollo

Variable 2.

- Compromiso organizacional

Dimensiones

- Compromiso afectivo
- Compromiso normativo
- Compromiso de continuidad

4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de las variables de investigación

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORIZACIÓN
V.1 Empowerment Según Chiavenato (2009)	Liderazgo	- Orientación - Definición de objetivos y metas - Dirección control - Comunicación - Evolución de desempeño	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno
	Motivación	- Incentivar - Reconocimiento - Recompensas de los resultados	
	Toma de decisiones	- Responsabilidad - Información - Buscar nuevas opciones	
	desarrollo	- Capacitación y progreso - Administración de conocimientos - Creación y desarrollo de talento	
V.2 Compromiso organizacional Meyer & Allen (1997)	Compromiso afectivo	▪ Estado de animo ▪ Sentimiento de pertenencia ▪ Sentimiento de identidad ▪ Sentimiento de predisposición	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno
	Compromiso normativo	▪ Lealtad ▪ Obligación moral ▪ Reciprocidad	
	Compromiso de continuidad	▪ Valores y normas de la organización	
		▪ Incentivo ▪ Beneficios laborales ▪ Necesidad laboral ▪ Oportunidad d conocimiento	

Nota. Esta tabla muestra la operacionalización de las variables empowerment según Chiavenato (2009) & compromiso organizacional según Meyer & Allen (1997)



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de enfoque cuantitativo. Según Hernández et al. (2014) , sigue un proceso secuencial y probatorio, empleando datos numéricos y análisis estadístico para validar suposiciones, establecer patrones de comportamiento y demostrar teorías. (p.4)

5.2. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

El método utilizado fue deductivo. Según Bernal (2010), este sistema descompone afirmaciones como suposiciones y busca confirmarlas o refutarlas mediante inferencias a partir de los resultados, contrastándolos con los hechos, siguiendo un enfoque que va de lo particular a lo general. (p.60).

5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

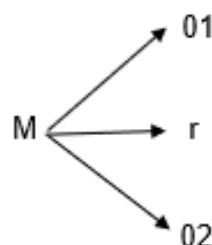
El estudio fue de tipo aplicativo. Según Valderrama (2013), organiza información investigativa sin generar de inmediato conclusiones prácticas, enfocándose en recopilar datos reales para fortalecer el conocimiento teórico y descubrir principios y leyes científicas. (p.28).

5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de nivel correlacional, ya que busca determinar la relación entre dos variables siguiendo un patrón predecible dentro de una población o muestra (Hernández et al., 2014, p. 93).

5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se llevó a cabo con un diseño no experimental transversal, de acuerdo con (Pino, 2010).



Dónde:

M= Muestra de estudio

O= Observación o información recogida

r= Correlación

5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

5.6.1. Población

La población comprende los elementos analizados en la investigación, caracterizados por rasgos comunes, según Toledo (2016). En este estudio, está constituida por 25 trabajadores del Banco de Crédito del Perú en Juliaca.

5.6.2. Muestra

Este estudio aplicó un muestreo censal, considerando el 100% de la población seleccionada, compuesta por 25 trabajadores del Banco de Crédito del Perú en Juliaca. Según López & Fachelli (2015), este método recolecta

datos de toda la población cuando su tamaño es reducido, permitiendo un análisis exhaustivo de cada elemento.

5.7. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

5.7.1. Técnica

La encuesta es una de las técnicas más utilizadas en la investigación. Según, Baena (2017), es un proceso esencial para recopilar información sobre las variables de estudio, permitiendo obtener los datos necesarios para el análisis en el desarrollo del estudio.

5.7.2. Fuente

Se empleó una fuente de datos primarios, complementada con trabajo de campo para la recolección de información.

5.7.3. Instrumento

Según Baena (2017), un instrumento de investigación es una herramienta diseñada para recopilar información mediante preguntas estructuradas. Su finalidad es medir con precisión dimensiones e indicadores de cada variable, asegurando resultados claros y facilitando el análisis estadístico para obtener conclusiones precisas.

5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

5.8.1. Confiabilidad

Se utilizó el análisis estadístico Alfa de Cronbach, según lo planteado por Vara-Horna (2010), empleando el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) para su ejecución.

Tabla 3*Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	26

Nota. La tabla muestra el Alfa de Cronbach

5.8.2. Validez de Instrumento

El instrumento fue evaluado por dos expertos para su validación. Según la hoja de validación, ellos determinaron su aprobación o rechazo antes de su aplicación.

5.9. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

La comprobación de la hipótesis se realizó utilizando la estadística Tau-b de Kendall, un procedimiento analítico que facilita la evaluación de la relación entre variables, permitiendo contrastar los resultados de manera precisa y fundamentada en un enfoque estadístico riguroso y confiable.

Contrastación de hipótesis general

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el empowerment y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

Ha: Existe relación significativa entre el empowerment y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall.

Tabla 3

El empowerment y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,712	,125	5,316	,000
N de casos válidos		25			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. La tabla muestra la significancia de correlación entre el empowerment y el compromiso organizacional

Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor $\alpha = 0.05$ planteado lo cual indica que existe relación entre el empowerment y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

Contrastación de hipótesis específica 1

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre el liderazgo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre el liderazgo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall

Tabla 4

El liderazgo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significació n aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,590	,129	4,235	,000
N de casos válidos		25			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. La tabla muestra la significancia de correlación entre el liderazgo y el compromiso organizacional

Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor $\alpha = 0.05$ planteado lo cual indica que existe relación entre el liderazgo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

Contrastación de hipótesis específico 2

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall

Tabla 5

La motivación y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significació aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,607	,119	4,711	,000
N de casos válidos		25			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. La tabla muestra la significancia de correlación entre la motivación y el compromiso organizacional

Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor $\alpha = 0.05$ planteado lo cual indica que existe relación entre la motivación y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

Contrastación de hipótesis específico 3

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre la toma de decisiones y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre la toma de decisiones y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall.

Tabla 6

La toma de decisiones y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación n aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,671	,119	4,822	,000
N de casos válidos		25			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. La tabla muestra la significancia de correlación entre la toma de decisiones y el compromiso organizacional

Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor $\alpha = 0.05$ planteado lo cual indica que existe relación entre la toma de decisiones y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

Contrastación de hipótesis específico 4

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre el desarrollo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre el desarrollo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall.

Tabla 7

El desarrollo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significació n aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,605	,140	4,101	,000
N de casos válidos		25			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. La tabla muestra la significancia de correlación el desarrollo y el compromiso organizacional

Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor $\alpha = 0.05$ planteado lo cual indica que existe relación entre el desarrollo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En esta sección, se exponen los resultados del estudio mediante el uso de figuras y tablas. Estos recursos visuales serán analizados con el propósito de examinar en detalle las correlaciones significativas identificadas en la investigación. La integración de representaciones gráficas y numéricas facilitará una interpretación más exhaustiva de las relaciones entre las variables estudiadas.

Tabla 8

Análisis descriptivo de empowerment y sus dimensiones

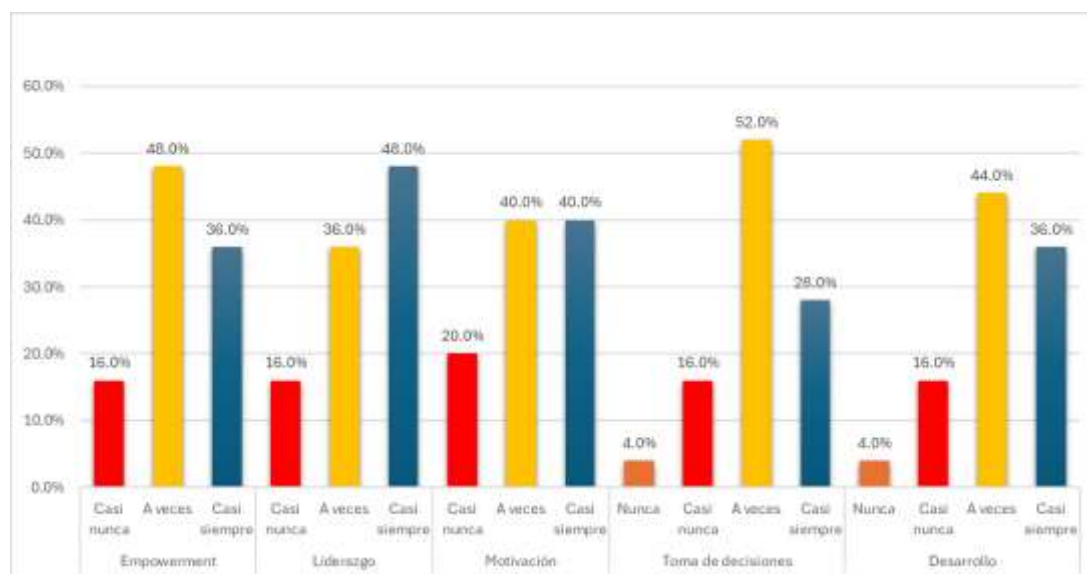
Variable/Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Empowerment	Casi nunca	4	16.0%
	A veces	12	48.0%
	Casi siempre	9	36.0%
	Total	25	100.0%
Liderazgo	Casi nunca	4	16.0%
	A veces	9	36.0%
	Casi siempre	12	48.0%
	Total	25	100.0%
Motivación	Casi nunca	5	20.0%
	A veces	10	40.0%

Toma de decisiones	Casi siempre	10	40.0%
	Total	25	100.0%
	Nunca	1	4.0%
	Casi nunca	4	16.0%
	A veces	13	52.0%
Desarrollo	Casi siempre	7	28.0%
	Total	25	100.0%
	Nunca	1	4.0%
	Casi nunca	4	16.0%
	A veces	11	44.0%
	Casi siempre	9	36.0%
	Total	25	100.0%

Nota. La tabla muestra Análisis descriptivo de empowerment y sus dimensiones

Figura 5

Análisis descriptivo de empowerment y sus dimensiones



Nota. La figura muestra el diagrama de barras de la variable empowerment y sus dimensiones

INTERPRETACIÓN

Según los resultados presentados en la Tabla 8, la variable empowerment y sus dimensiones en el Banco de Crédito del Perú, sede Juliaca, durante el

año 2024, muestran que el 16.0% de los encuestados casi nunca experimenta empowerment, el 48.0% lo percibe a veces y el 36.0% casi siempre. En cuanto a sus dimensiones, en liderazgo, el 16.0% menciona que casi nunca lo percibe, el 36.0% indica que a veces y el 48.0% que casi siempre. En motivación, el 20.0% manifiesta que casi nunca, el 40.0% que a veces y otro 40.0% que casi siempre. En toma de decisiones, el 4.0% menciona nunca, el 16.0% casi nunca, el 52.0% a veces y el 28.0% casi siempre. Finalmente, en desarrollo, el 4.0% indica nunca, el 15.0% casi nunca, el 44.0% a veces y el 36.0% casi siempre. En general, se observa que el empowerment y sus dimensiones tienden a ser percibidos "a veces", con una inclinación hacia "casi siempre", lo que evidencia la necesidad de fortalecer estrategias que potencien estas dimensiones en la organización.

Tabla 9*Análisis descriptivo del compromiso organizacional y sus dimensiones*

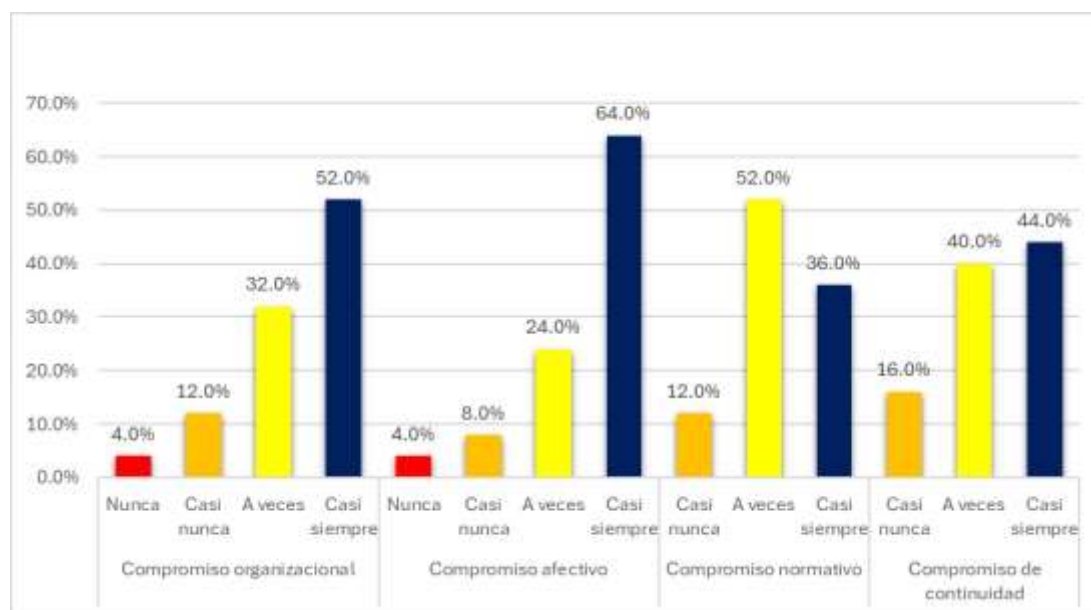
Variable/Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Compromiso organizacional	Nunca	1	4.0%
	Casi nunca	3	12.0%
	A veces	8	32.0%
	Casi siempre	13	52.0%
	Total	25	100.0%
Compromiso afectivo	Nunca	1	4.0%
	Casi nunca	2	8.0%
	A veces	6	24.0%
	Casi siempre	16	64.0%
	Total	25	100.0%
Compromiso normativo	Casi nunca	3	12.0%
	A veces	13	52.0%
	Casi siempre	9	36.0%
	Total	25	100.0%

Compromiso de continuidad	Casi nunca	4	16.0%
	A veces	10	40.0%
	Casi siempre	11	44.0%
	Total	25	100.0%

Nota. La tabla muestra Análisis descriptivo del compromiso organizacional y sus dimensiones

Figura 6

Análisis descriptivo del compromiso organizacional y sus dimensiones



Nota. La figura muestra el diagrama de barras de la variable compromiso organizacional y sus dimensiones

INTERPRETACIÓN

Según los resultados de la Tabla 9, el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú, sede Juliaca, durante el año 2024, presenta una distribución en la que el 4.0% de los encuestados indica que nunca lo experimenta, el 12.0% casi nunca, el 32.0% a veces y el 52.0% casi siempre. Respecto a sus dimensiones, el compromiso afectivo muestra que el 4.0% de los trabajadores señala nunca, el 8.0% casi nunca, el 24.0% a veces y el 64.0% casi siempre. En cuanto al compromiso normativo, el 12.0% menciona

casi nunca, el 52.0% a veces y el 36.0% casi siempre. Finalmente, en la dimensión de compromiso de continuidad, el 18.0% reporta casi nunca, el 40.0% a veces y el 44.0% casi siempre. Estos resultados reflejan que el compromiso organizacional y sus dimensiones tienden a ser percibidos mayormente en la categoría "a veces", con una inclinación hacia "casi siempre", lo que evidencia la necesidad de fortalecer estrategias que fomenten un mayor sentido de pertenencia y estabilidad en la organización.

Prueba de normalidad

Tabla 10

Prueba de Shapiro-Wilk de las variables y sus dimensiones

Pruebas de normalidad			
	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Empowerment	,824	25	,001
Liderazgo	,830	25	,001
Motivación	,904	25	,003
Toma de decisiones	,879	25	,004
Desarrollo	,870	25	,004
Compromiso organizacional	,770	25	,000
Compromiso afectivo	,799	25	,000
Compromiso normativo	,803	25	,000
Compromiso de continuidad	,812	25	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. La tabla muestra la prueba de Shapiro-Wilk para una muestra

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con el análisis no paramétrico de Shapiro-Wilk las dos variables tienen P- valor menor $\alpha = 0,05$ por lo que no cumple el supuesto y se concluye que no tienen una distribución normal, por lo que el análisis de la correlación se efectuara con el estadístico Rho de Spearman.

Tabla 11*Niveles de Correlación*

Niveles de Correlación	
- 0.90 =	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75 =	Correlación negativa considerable
- 0.50 =	Correlación negativa media
- 0.25 =	Correlación negativa débil
- 0.10 =	Correlación negativa muy débil
0.00 =	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10 =	Correlación positiva muy débil
+ 0.25 =	Correlación positiva débil
+ 0.50 =	Correlación positiva media
+ 0.75 =	Correlación positiva considerable
+ 0.90 =	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00 =	Correlación positiva perfecta

Nota. La tabla muestra los niveles de correlación

(Hernández et al., 2014, p. 305)

RESULTADOS

Objetivo general

Tabla 12

Correlación Rho de Spearman entre el empowerment y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

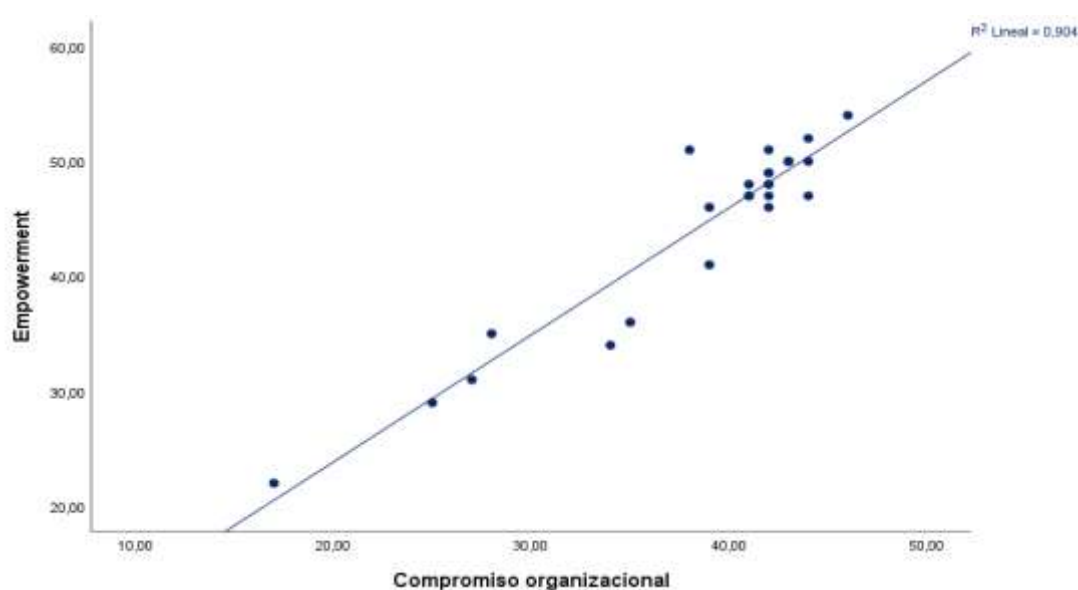
Correlaciones				
			Empowerment	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Empowerment	Coeficiente de correlación	1,000	,793**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,793**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

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

Nota. La tabla muestra los resultados de correlación entre el empowerment y el compromiso organizacional

Figura 7

Relación entre el empowerment y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.



Nota. La figura muestra los puntos de dispersión entre el empowerment y el compromiso organizacional

INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva considerable con un valor de +0,793 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre el empowerment y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

Objetivo específico 1

Tabla 13

Correlación Rho de Spearman entre el liderazgo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

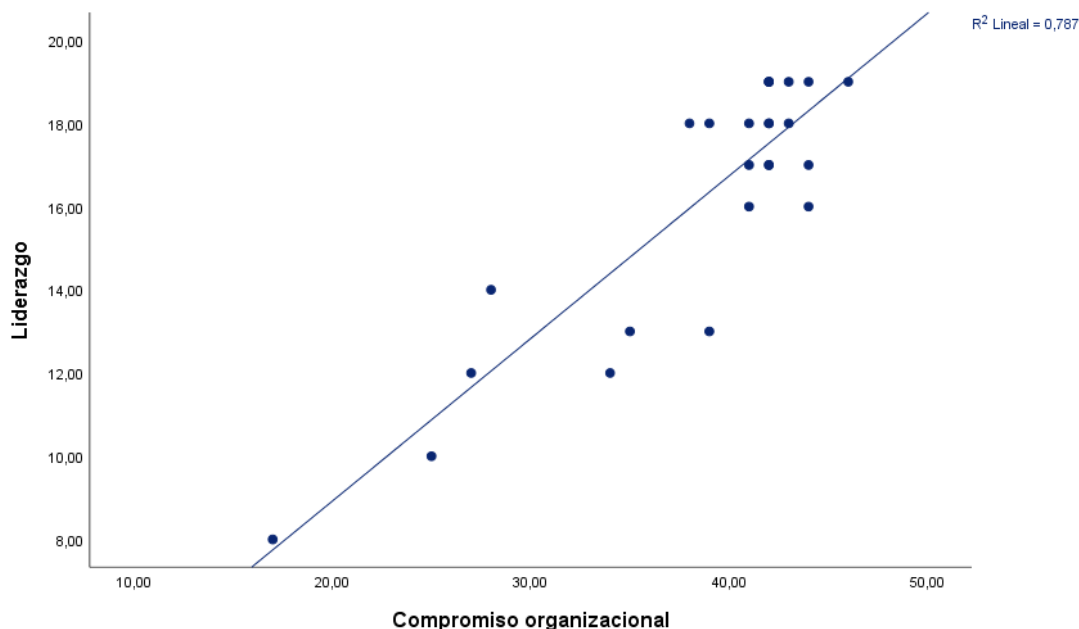
Correlaciones				
			Liderazgo	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,704**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,704**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

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

Nota. La tabla muestra los resultados de correlación entre el liderazgo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024

Figura 8

Relación entre el liderazgo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.



Nota. La figura muestra los puntos de dispersión entre el liderazgo y el compromiso organizacional

INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva medio con un valor de +0.704 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre el liderazgo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024

Objetivo específico 2

Tabla 14

Correlación Rho de Spearman entre la motivación y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

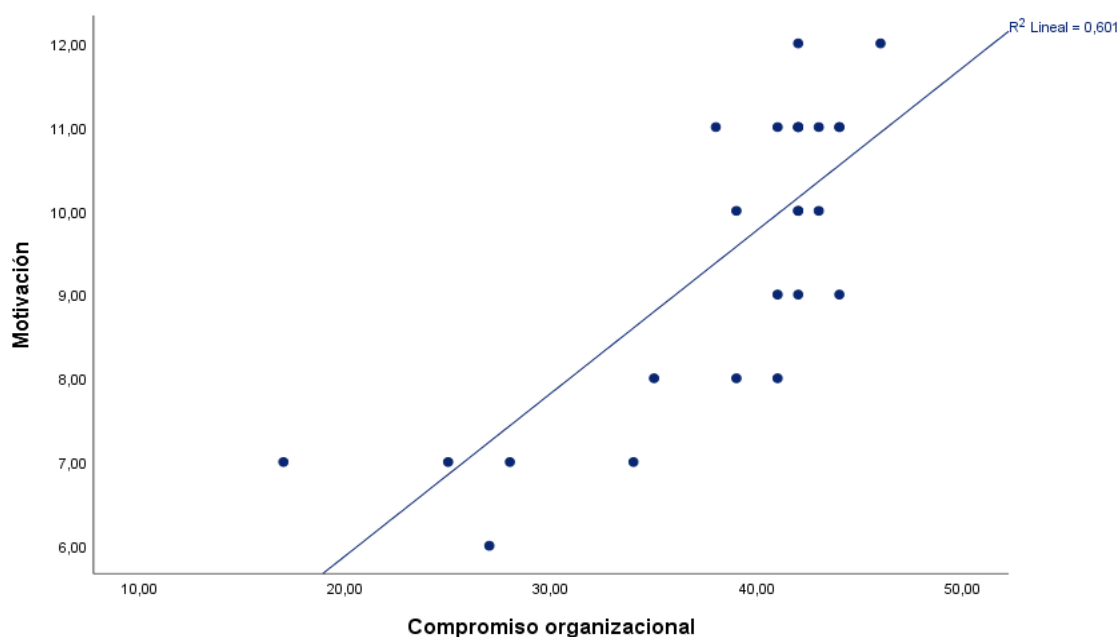
Correlaciones				
Rho de Spearman	Motivación		Compromiso organizacional	
	Coeficiente de correlación		Motivación al	
	Sig. (bilateral)		,725**	
	N		25	
	Compromiso organizacional		,725**	
	Sig. (bilateral)		,000	
	N		25	

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

Nota. La tabla muestra los resultados de correlación entre la motivación y el compromiso organizacional

Figura 9

Relación entre la motivación y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.



Nota. La figura muestra los puntos de dispersión entre la motivación y el compromiso organizacional

INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva media con un valor de +0.725 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre la motivación y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

Objetivo específico 3

Tabla 15

Correlación Rho de Spearman entre la toma de decisiones y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

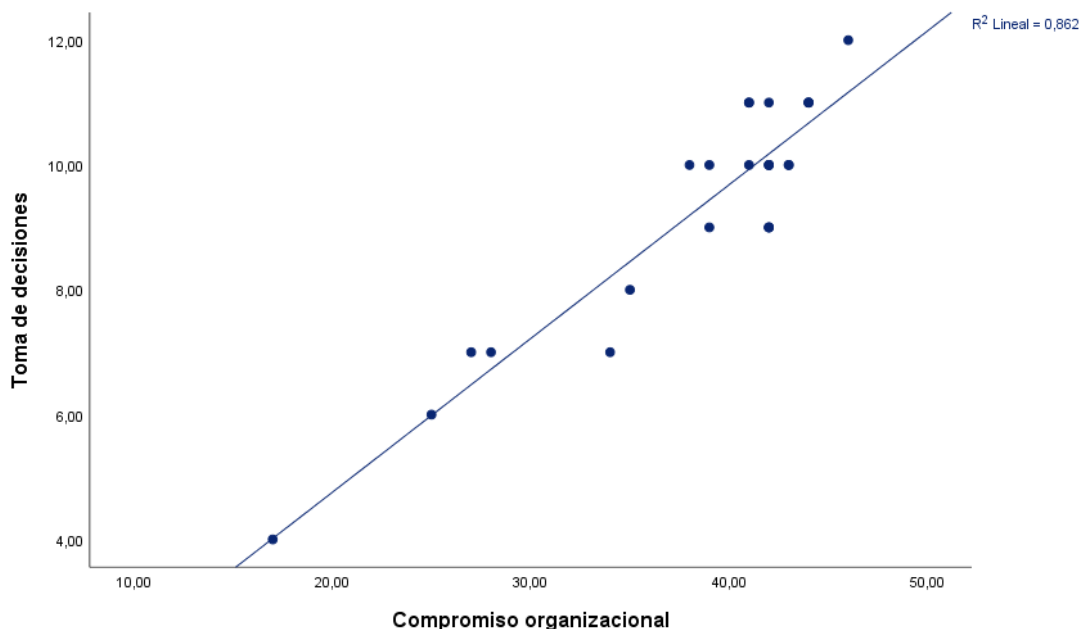
Correlaciones				
			Toma de decisiones	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	1,000	,756**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Compromiso organizacional	N	25	25
		Coeficiente de correlación	,756**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

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

Nota. La tabla muestra los resultados de correlación entre la toma de decisiones y el compromiso organizacional

Figura 10

Relación entre la toma de decisiones y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.



Nota. La figura muestra los puntos de dispersión entre la toma de decisiones y el compromiso organizacional

INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positivo considerable con un valor de +0,756 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre la toma de decisiones y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024

Objetivo específico 4

Tabla 16

Correlación Rho de Spearman entre el desarrollo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.

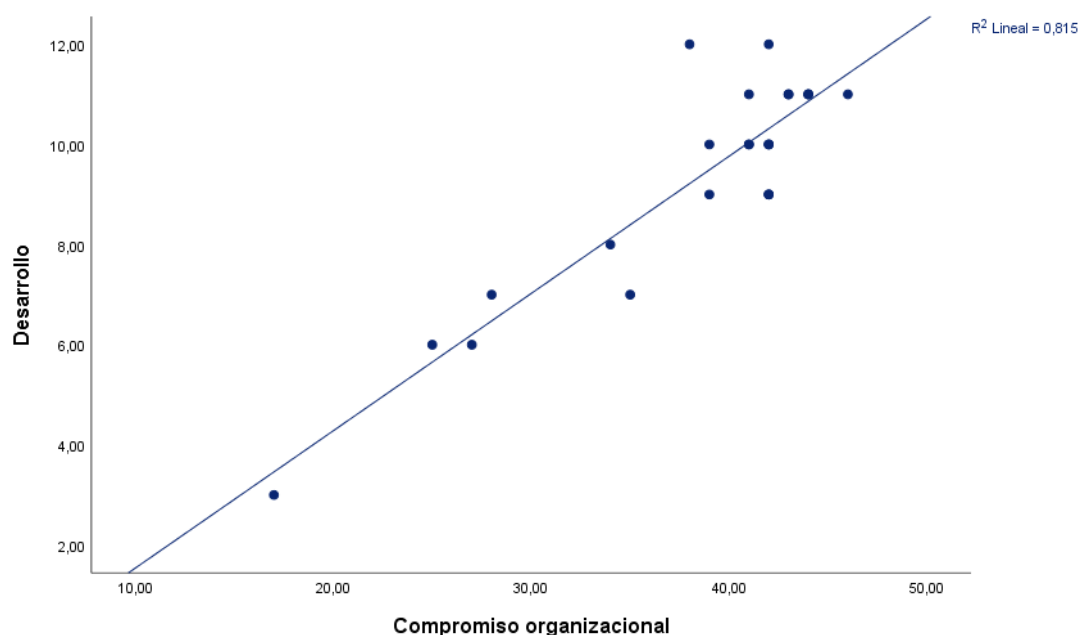
Correlaciones				
			Desarrollo	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Desarrollo	Coefficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

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

Nota. La tabla muestra los resultados de correlación entre el desarrollo y el compromiso organizacional

Figura 11

Relación entre el desarrollo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024.



Nota. La figura muestra los puntos de dispersión entre el desarrollo y el compromiso organizacional



INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positivo medio con un valor de +0,705 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre el desarrollo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024

6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El estudio titulado "Empowerment y compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú, Juliaca, 2024" analiza la influencia del empowerment en los trabajadores, otorgándoles responsabilidades que les permitan tomar decisiones eficientes en determinados momentos. Este proceso fortalece su compromiso con la organización y contribuye al logro de objetivos comunes. La investigación se fundamenta en estudios previos realizados por diversos autores sobre la temática abordada.

Berhanu et al. (2023), llegaron a resultados donde revelaron que existe una correlación positiva entre el empoderamiento psicológico y las diversas dimensiones del compromiso laboral, lo que permitió concluir que ambas variables mantienen una relación significativa. (Treviño & López) llegaron a hallazgos de la investigación indican que el empowerment impacta de manera positiva en la satisfacción laboral y las remuneraciones, fortaleciendo el compromiso organizacional de los docentes. (Changúan et al., 2020) estos autores llegaron a resultados que evidencian que el empoderamiento psicológico mantiene una relación positiva con las distintas dimensiones del compromiso laboral, lo que permite concluir que ambas variables están significativamente vinculadas. (Murray & Holmes, 2021) los autores demuestran que el empowerment de los empleados se fortalece, especialmente cuando sus ideales están alineados con los de la organización, lo que a su vez aumenta el compromiso organizacional. Esto permite concluir que ambas variables están interrelacionadas y que una influye directamente en la otra. (Rifaie, 2020), el autor reveló una fuerte relación entre las variables,

lo que permite concluir que el empoderamiento psicológico está significativamente vinculado al compromiso organizacional.

Torres (2021) el autor concluyó destacando la importancia de implementar el empowerment como un factor clave para fortalecer el compromiso organizacional, ya que promueve la autonomía, la toma de decisiones y el sentido de pertenencia entre los empleados, lo que a su vez contribuye al logro de los objetivos institucionales. (Timana & Villegas, 2021), los autores evidenciaron un coeficiente de correlación de 0.755 y un nivel de significancia de 0.000, lo que permite concluir que el empowerment mantiene una relación directa y significativa con el compromiso organizacional. Esta conexión sugiere que el fortalecimiento del empowerment en los empleados puede contribuir al incremento del compromiso dentro de la organización. (Triveño, 2022), finalmente concluye que existe una relación significativa entre el empowerment y el compromiso organizacional en el IDLG del Perú, lo que resalta la importancia de fortalecer la autonomía y la participación de los empleados para mejorar su nivel de compromiso con la institución. (León, 2023), Concluye que existe una relación significativa entre ambas variables, es decir, a mayor empowerment, mayor será el compromiso de los trabajadores, lo que evidencia la importancia de fomentar la autonomía y la participación en la organización para fortalecer el vínculo con la institución. (Alarcón, 2023), finalmente, se concluyó que existe una correlación significativa entre el empowerment y el compromiso organizacional en la universidad mencionada, lo que indica que el fortalecimiento de la autonomía y la participación de los empleados influye positivamente en su nivel de compromiso con la institución.

Gamarra (2022), concluye que es necesario implementar más estrategias de empowerment para los colaboradores, enfocándose en mejoras en áreas clave como el liderazgo, la motivación y el desarrollo profesional. Esto permitirá fortalecer su compromiso organizacional y optimizar su desempeño dentro de la institución. (Rodríguez, 2021), evidenció un bajo nivel de empoderamiento en cuanto a la toma de decisiones se encontró que es buena finalmente se concluye que existe una relación entre el empowerment y la toma de decisiones, lo que permitió realizar una propuesta de actividades de empowerment para mejorar la toma de decisiones. (Taza, 2023), demostró un nivel de relación existente entre ambas variables, permitiendo concluir que el clima organizacional influye de manera significativa en el compromiso organizacional de los docentes de la institución. Esto resalta la importancia de un entorno laboral adecuado para fortalecer la vinculación y el desempeño del personal. (Carpio, 2023), concluye que existe una relación significativa entre el liderazgo y el compromiso organizacional, evidenciando que un liderazgo efectivo influye positivamente en la motivación, la satisfacción laboral y el nivel de compromiso de los colaboradores dentro de la institución. (Quilla, 2024), concluyó que la gestión administrativa tiene una influencia significativa en el compromiso organizacional, ya que una administración eficiente y estructurada contribuye al fortalecimiento del sentido de pertenencia, la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Los resultados del estudio evidencian una relación positiva y significativa entre el empowerment y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, sede Juliaca ($p = 0.793$; $p < 0.001$). Este hallazgo demuestra que a medida que se fortalecen las prácticas de liderazgo participativo, la motivación, la autonomía en la toma de decisiones y las oportunidades de desarrollo profesional, el compromiso organizacional de los colaboradores se incrementa notablemente, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales

SEGUNDA: Se identificó una correlación significativa entre el liderazgo y el compromiso organizacional, lo que indica que los estilos de liderazgo basados en la confianza, la comunicación y la delegación de responsabilidades favorecen la identificación del personal con la organización y aumentan su compromiso afectivo. Esto confirma la importancia de los líderes como agentes promotores del empoderamiento en entornos bancarios.

TERCERA: Del mismo modo, se estableció una relación entre la motivación y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú, 2024. Los resultados indicaron un nivel de significancia bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.756, lo que representa una asociación positiva media.

CUARTA: Asimismo, se identificó una relación entre la toma de decisiones y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024. Los resultados reflejaron un nivel de significancia



bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.725, lo que indica una asociación positiva considerable.

QUINTA: Finalmente, se comprobó que el **desarrollo profesional** está estrechamente vinculado con el compromiso organizacional. Las oportunidades de capacitación, aprendizaje continuo y crecimiento dentro de la empresa fortalecen el compromiso normativo y de continuidad, al promover la fidelización y satisfacción laboral de los colaboradores.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda al Banco de Crédito del Perú, sede Juliaca, institucionalizar una política integral de empowerment que promueva el liderazgo participativo, la autonomía en la toma de decisiones, la capacitación continua y la motivación del personal. Esta política debe orientarse al fortalecimiento del compromiso organizacional mediante estrategias sostenibles que incrementen la satisfacción, la pertenencia y la lealtad del talento humano hacia la organización.

SEGUNDA: Se sugiere implementar programas de formación en liderazgo transformacional y coaching organizacional dirigidos a los jefes de área y supervisores, con el fin de desarrollar habilidades de comunicación efectiva, trabajo colaborativo y toma de decisiones inclusiva. Asimismo, se debe promover que los líderes asuman el rol de facilitadores del cambio y del aprendizaje organizacional, generando confianza y compromiso entre sus equipos.

TERCERA: Se recomienda al Banco de Crédito del Perú, sede Juliaca, implemente estrategias para fortalecer la motivación del personal, dado su impacto positivo en el compromiso organizacional. Acciones como incentivos, reconocimiento laboral y oportunidades de crecimiento contribuirán a mejorar la satisfacción y el desempeño de los colaboradores, optimizando así el clima organizacional y la productividad.

CUARTA: Se recomienda al Banco de Crédito del Perú, sede Juliaca, fomente la participación de sus colaboradores en la toma de



decisiones, ya que se ha demostrado su impacto positivo en el compromiso organizacional. Implementar mecanismos que promuevan la colaboración y la autonomía en la gestión contribuirá a fortalecer la motivación, el sentido de pertenencia y la eficiencia en la institución.

QUINTA: Se recomienda al Banco de Crédito del Perú, sede Juliaca, fortalezca las oportunidades de desarrollo profesional de sus colaboradores, dado su impacto positivo en el compromiso organizacional. La implementación de programas de capacitación, planes de carrera y mentoría contribuirá a mejorar la motivación, la retención del talento y la productividad en la institución.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adams. (2003). *Social Work and Empowerment* (3ra. Ed.). PALGRAVE
MACMILLAN.

[http://ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/47318/1/15.Robert
Adams.pdf](http://ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/47318/1/15.Robert%20Adams.pdf)

Alarcón. (2023). *Empowerment y su relación con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Universidad Nacional José María Arguedas, Perú* [Tesis Licenciatura-Universidad Nacional José María Arguedas].

[https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/775
/Celita_Tesis_Bachiller_2023.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/775/Celita_Tesis_Bachiller_2023.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Amezcu, Pérez, V., & Quiroz, E. (2019). El empowerment como estrategia de crecimiento del talento humano. *Ciencias Administrativas y Sociales*, Vol. 1. [https://www.uv.mx/magerhto/files/2019/11/El-
empowerment-como-estrategia-de-crecimiento-del-talento-
humano.pdf](https://www.uv.mx/magerhto/files/2019/11/El-empowerment-como-estrategia-de-crecimiento-del-talento-humano.pdf)

Armas, Llanos, M., & Traverso, P. (2017). *Gestión del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales* (1ra. Ed.). Universidad - Ecotec.

Baena. (2017). *Metodología de la Investigación* (3ra. Ed.). Grupo Editorial Patria.

[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/dro
gas_de_abuso/articulos/metodologia de la investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/metodologia_de_la_investigacion.pdf)

Berhanu, Sabanci, A., & Yalçın, G. (2023). Organizational Commitment: The Role of Demographic Characteristics and Their Psychological



- Empowerment in Turkey. *Research in Educational Administration & Leadership*, Vol. 8. <https://doi.org/600-634>. 10.30828/real.1264001
- Bernal. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ra. Ed.). Pearson Educacion Colombia. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Carpio. (2023). *Liderazgo distribuido y el compromiso organizacional docente en las redes educativas rurales de la UGEL Azángaro* [Tesis Licenciatura-Universidad Nacional del Altiplano Puno]. https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/21710/Carpio_Quispe_Diego_Armando.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Changúan, Caraguay, V., & Dávalos, M. (2020). El empoderamiento del personal como herramienta para fortalecer el compromiso organizacional en el nivel operativo. *Revista de Producción, Ciencias e Investigación.*, Vol. 7. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol4iss32.2020pp81-88>
- Cherry. (2019). Leadership Styles. *Business & Social Science*, Vol. 3. <https://doi.org/http://psychology.about.com/od/leadership/>
- Chiavenato. (2009). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones* (9na. Ed.). McGraw-Hill Educación. https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Dessler, & Valera, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Editorial Pearson, Ed.; 5ta ed.).



- Ellonen. (2020). *Organizational commitment In an environment with continuous change* (1ra. Ed.). International Business Management.
<https://core.ac.uk/download/pdf/323462477.pdf>
- Gamarra. (2022). *Uso de la estrategia empowerment en un escenario COVID-19 en hoteles de la región Puno de 4 y 5 estrellas* [Tesis Licenciatura- Universidad Nacional del Altiplano Puno].
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/18546>
- González. (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo* (1ra. Ed-). Ediciones Díaz de Santos, S. A. Juan Bravo.
<http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/13082.pdf>
- Guevara. (2011). Toma de decisiones en la organización. *Revista Científica de La Universidad Nueva Granada*, Vol. 11.
<https://core.ac.uk/download/pdf/143445859.pdf>
- Hellriege, & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12th. Ed.). Cengage Learning Editores.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24927w/Comportamiento_organizacional_12ed_don_h.pdf
- Hernández, Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación In Journal of Chemical Information and Modeling* (Sexta Ed.,).
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Ivancevich, Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional* (7ma. Ed.). MC. Graw Hill Interamericana.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24903w/Comportamiento_organizacional_Ivancevich.pdf



Kanfer, & Ghen, G. (2008). *Work Motivation Past, Present, and Future* (1ra. Ed.). Routledge is an imprint of Taylor & Francis Group, an Informa business.

[https://static1.squarespace.com/static/5e7ffb5e01b2e061b5477998/t/5f5a92eb7c27ef4d6d6697f3/1599771385560/Kossek,+E.+&+Misra,+K.+\(2008\).+Nonwork+influences+on+work+motivation.+SIOP+Frontiers,+Taylor+&+Francis+LEA+Press,+New+York,+NY.+471-500..pdf](https://static1.squarespace.com/static/5e7ffb5e01b2e061b5477998/t/5f5a92eb7c27ef4d6d6697f3/1599771385560/Kossek,+E.+&+Misra,+K.+(2008).+Nonwork+influences+on+work+motivation.+SIOP+Frontiers,+Taylor+&+Francis+LEA+Press,+New+York,+NY.+471-500..pdf)

Larrarte. (2018). *Fundamentos de Administración* (1ra. Ed.). Fundación Universitaria del Área Andina.

Leon. (2023). *Empowerment y su relación con el compromiso organizacional en los trabajadores de un hospital de Cutervo* [Tesis Maestría- Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/125419/Leon_PKDR-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y

López, & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa* (1ra. Ed.). Bellaterra Barcelona España.

<https://tecnicasavanzadas.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/156/2020/08/A04.02-Roldan-y-Fachelli.-Cap-3.6-Analisis-de-Tablas-de-Contingencia-1.pdf>

Luthans. (2011). *Organizational Behavior* (12th. Ed.). McGraw-Hill/Irwin.

https://bdpad.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/05/fred-luthans-organizational-behavior-_an-evidence-based-approach-twelfth-edition-mcgraw-hill_irwin-2010.pdf

Meyer, & Allen, N. (1997). Commitment in the workplace theory. In *Sage Publications* (1ra. Ed.). Sage Publications.



[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=wpqocgaaqbaj&oi=fnd&pg=pp10&dq=meyer+jp+&+allen+\(1997\)+:+commitment+in+the+workplace+theory+pdf&ots=xfls-uetce&sig=nhk3y8gisfmr-qpd-lwzm8cvbt8#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=wpqocgaaqbaj&oi=fnd&pg=pp10&dq=meyer+jp+&+allen+(1997)+:+commitment+in+the+workplace+theory+pdf&ots=xfls-uetce&sig=nhk3y8gisfmr-qpd-lwzm8cvbt8#v=onepage&q&f=false)

Morales. (1999). *Comportamiento organizacional*. (McGraw, Ed.; 1ra ed.).

Murray, & Holmes, M. (2021). Impacts of Employee Empowerment and Organizational Commitment on Workforce Sustainability. *Employee Empowerment and Organizational Commitment on Workforce Sustainability. University of Guelph, Guelph., Vol. 13.*
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su13063163>

Phil. (2003). *Organisational Behaviour* (1ra. Ed.). Chennai - 602 105, tn, India.
https://backup.pondiuni.edu.in/storage/dde/dde_ug_pg_books/Organisational Behaviour.pdf

Pino. (2010). *Manual de la investigación científica: Guías Metodológicas para elaborar planes tesis de pregrado, maestria y doctoral*. Lima - Perú: Instituto de Investigación Católica Tesis Asesores.

Quilla. (2024). *Gestión administrativa y compromiso organizacional de los socios de la Cooperativa Agraria Cafetalera Inambari* [Tesis Licenciatura-Universidad Nacional del Altiplano Puno].
https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/23500/Quilla_Mamani_Raul_Renzo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rifaie. (2020). Psychological Empowerment and Organizational Commitment among Nurses. *Health Nursing, Northern Technical University, Technical Institute of Mosul, Nursing Department, Vol.1.*
<https://doi.org/10.37506/v14/i1/2020/ijfmt/193118>



Robbins, & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a. Ed.).

Pearson

Educacion.

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS_comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Robbins, & Judge, T. (2024). *Organizational Behavior* (19 TH. Ed.). Pearson

Education

Limited.

[http://121.121.140.173:8887/filessharing/kohasharedfolders/Organizational Behavior, Global Edition \(Stephen Robbins, Timothy Judge\) \(2024\).pdf](http://121.121.140.173:8887/filessharing/kohasharedfolders/Organizational%20Behavior,%20Global%20Edition%20(Stephen%20Robbins,%20Timothy%20Judge%20(2024)).pdf)

Rodriguez. (2021). *Fundamentos de Empowerment en la toma de decisiones*

de las MYPES del sector manufactura de la Región Sur del Perú

[Tesis Licenciatura-Universidad Nacional del Altiplano Puno].

https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/8745/Rolando_Esteban_Rodriguez_Huamani.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Taza. (2023). *Clima organizacional en el compromiso laboral docente de la*

Institución Educativa Secundaria Nuestra Señora de Alta Gracia de

Ayaviri - Puno [Tesis Licenciatura-Universidad Nacional del Altiplano

Puno]. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/19523>

Timana, & Villegas, P. (2021). *Empowerment y compromiso organizacional en*

el área de control de calidad de una empresa agroexportadora, Piura

[Tesis Licenciatura-Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82682/](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82682/Timana_CHP-Villegas_SPA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[Timana_CHP-Villegas_SPA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82682/Timana_CHP-Villegas_SPA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Toledo. (2016). *Población y Muestra. Medios Educativos* (1ra. Ed.). Universidad Autónoma Del Estado de México.
<https://sistemadeinvestigacion.iberomex.mx/es/publications/poblacion-y-muestra-solo-vision-proyectables%0D>
- Torres. (2021). *Empowerment como estrategia para lograr el compromiso organizacional en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque* [Tesis Licenciatura-Universidad Señor de Sipán].
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9407/Torres Uceda Diana Lucia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9407/Torres%20Uceda%20Diana%20Lucia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Treviño, & López, J. (2022). El impacto del empoderamiento en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el burnout en docentes de México. *Universidad Autónoma de Nuevo León, México, Vol. 67*.
[https://doi.org/https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.3173](https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.3173)
- Tribeño. (2022). *Empowerment y compromiso organizacional en el Instituto de Defensa Legal y Gobernabilidad del Perú S.A.C* [Tesis Maestría-Universidad César Vallejo].
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80929/Tribeño_REL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80929/Tribe%C3%B1o_REL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valderrama. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica* (2da. Ed.). Lima - San Marcos.
<https://es.scribd.com/document/409029434/Pasos-para-elaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza-pdf>
- Vara-Horna. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesis de Administración, Negocios*



Internacionales, Recursos Humanos y Marketing. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres. (2da. Ed.).

https://masteradmon.files.wordpress.com/2013/04/manual-_aristides-vara.pdf



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

EMPOWERMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ JULIACA, 2024

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el empowerment y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024? problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024? ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el compromiso organizacional en el	objetivo general: Establecer la relación que existe entre el empowerment y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024 objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre el liderazgo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024 Determinar la relación que existe entre la motivación y el compromiso organizacional en el	hipótesis general: Existe relación significativa entre el empowerment y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024 hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre el liderazgo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024 Existe una relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional en el	Variable 1: Empowerment Según Chiavenato (2009)	Liderazgo Motivación Toma de decisiones desarrollo	- Orientación - Definición de objetivos y metas - Dirección control - Comunicación - Evolución de desempeño - Incentivar - Reconocimiento - Recompensas de los resultados - Responsabilidad - Información - Buscar nuevas opciones - Capacitación y progreso - Administración de conocimientos - Creación y desarrollo de talento	TIPO: Aplicativo DISEÑO: No experimental - transversal NIVEL: Correlacional MÉTODO: Deductivo ENFOQUE: Cuantitativo POBLACIÓN: los colaboradores del Banco de Crédito del Perú MUESTRA: Muestra censal todo el universo



Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024? ¿Cuál es la relación que existe entre la toma de decisiones y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024? ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024?	Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024 Determinar la relación que existe entre la toma de decisiones y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024 Determinar la relación que existe entre el desarrollo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024	Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024 Existe una relación significativa entre la toma de decisiones y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024 Existe una relación significativa entre el desarrollo y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, 2024	Variable 2: Compromise organizational Meyer & Allen (1997)	Compromiso afectivo Compromiso normativo Compromiso de continuidad	▪ Estado de animo ▪ Sentimiento de pertenencia ▪ Sentimiento de identidad ▪ Sentimiento de predisposición ▪ Lealtad ▪ Obligación moral ▪ Reciprocidad ▪ Valores y normas de la organización ▪ Incentivo ▪ Beneficios laborales ▪ Necesidad laboral ▪ Oportunidad d conocimiento	TÉCNICAS: Encuesta INSTRUMENTOS: Cuestionario
---	--	--	--	---	---	---

MATRIZ DE DATOS

[illegible]

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	p1	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
2	p2	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
3	p3	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
4	p4	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
5	p5	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
6	p6	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
7	p7	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
8	p8	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
9	p9	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
10	p10	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
11	p11	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
12	p12	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
13	p13	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
14	p14	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
15	p15	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
16	p16	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
17	p17	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
18	p18	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
19	p19	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
20	p20	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
21	p21	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
22	p22	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
23	p23	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
24	p24	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
25	p25	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
26	p26	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
27	dim1_v1	Numérico	8	2	Liderazgo	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
28	dim2_v1	Numérico	8	2	Motivación	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
29	dim3_v1	Numérico	8	2	Toma de decisi	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
30	dim4_v1	Numérico	8	2	Desarrollo	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
31	ta_v1	Numérico	8	2	Empowerment	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escala	Entrada
32	dim1_v2	Numérico	8	2	Compromiso af	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
33	dim2_v2	Numérico	8	2	Compromiso no	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
34	dim3_v2	Numérico	8	2	Compromiso de	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
35	ta_v2	Numérico	8	2	Compromiso or	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escala	Entrada

CUESTIONARIO

**EMPOWERMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL BANCO
DE CREDITO DEL PERÚ JULIACA, 2024**

El objetivo es conocer la relación que existe entre el empowerment y el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú Juliaca, por los que sus respuestas serán de gran importancia para el desarrollo de esta investigación, marque con una (x) la respuesta que considere, con la mayor objetividad. La información sólo tiene validez para sustentar un trabajo de investigación por lo que: Agradezco sinceramente su colaboración

Instrucciones: Use la siguiente escala de puntuación (1,2,3,4,5) marque con una "X" la alternativa seleccionada.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	PREGUNTAS	1= nunca	2= casi nunca	3= aveces	4= casi siempre	5= siempre
EMPOWERMENT						
Liderazgo						
1	¿Considera que cuenta con una buena orientación en el Banco de Crédito del Perú sede Juliaca?	1	2	3	4	5
2	¿Considera que la definición de objetivos y metas son claros y entendibles en el Banco de Crédito del Perú sede Juliaca?	1	2	3	4	5
3	¿Considera que cuenta con una buena dirección y control en el Banco de Crédito del Perú sede Juliaca?	1	2	3	4	5
4	¿Considera que cuenta con una buena comunicación en el Banco de Crédito del Perú sede Juliaca?	1	2	3	4	5
5	¿Considera que existe una adecuada evaluación de desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Juliaca?	1	2	3	4	5
Motivación						



6	¿Considera que existe una adecuada incentivación a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Juliaca?	1	2	3	4	5
7	¿Considera que los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Juliaca con el reconocimiento por el desempeño de su labor?	1	2	3	4	5
8	¿Considera que los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Juliaca son recompensados por el logro de resultados?	1	2	3	4	5
Toma de decisiones						
9	¿Considera que usted cuenta con la responsabilidad necesaria como colaborador del Banco de Crédito del Perú Juliaca?	1	2	3	4	5
10	¿Considera que cuenta con una buena información para la toma de decisiones en el Banco de Crédito del Perú sede Juliaca?	1	2	3	4	5
11	¿Considera que la búsqueda de buenas opciones es necesaria para la toma de decisiones en el Banco de Crédito del Perú sede Juliaca?	1	2	3	4	5
Desarrollo						
12	¿Considera que usted cuenta con la capacitación y progreso necesario en el Banco de Crédito del Perú sede Juliaca?	1	2	3	4	5
13	¿Considera que usted cuenta con una adecuada administración del conocimiento en el Banco de Crédito del Perú sede Juliaca?	1	2	3	4	5
14	¿Considera importante la creación y desarrollo del talento en el Banco de Crédito del Perú sede Juliaca?	1	2	3	4	5
COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
Compromiso afectivo						
15	¿Considera usted que su estado de ánimo es importante para el Banco de Crédito del Perú sede Juliaca?	1	2	3	4	5
16	¿Considera que su sentimiento de pertenencia como colaborador es importante para el Banco de Crédito del Perú sede Juliaca?	1	2	3	4	5
17	¿Considera que el sentimiento de identidad de los colaboradores es importante en el Banco de Crédito del Perú sede Juliaca?	1	2	3	4	5
18	¿Considera su sentimiento de predisposición es el adecuado en el Banco de Crédito del Perú sede Juliaca?	1	2	3	4	5



Compromiso normativo						
19	¿Considera usted que cuanta con lealtad hacia el Banco de Crédito del Perú sede Juliaca?	1	2	3	4	5
20	¿Considera usted que cuanta con la obligación moral hacia el Banco de Crédito del Perú sede Juliaca?	1	2	3	4	5
21	¿Considera usted que cuanta con reciprocidad hacia el Banco de Crédito del Perú sede Juliaca?	1	2	3	4	5
22	¿Considera usted que los valores y normas del Banco de Crédito del Perú sede Juliaca como parte de usted?	1	2	3	4	5
Compromiso de continuidad						
23	¿Considera usted los incentivos importantes en el Banco de Crédito del Perú sede Juliaca?	1	2	3	4	5
24	¿Se considera usted como parte de los beneficios laborales en el Banco de Crédito del Perú sede Juliaca?	1	2	3	4	5
25	¿Considera usted que tiene necesidad laboral para ser parte del Banco de Crédito del Perú sede Juliaca?	1	2	3	4	5
26	¿Se considera usted como parte de la oportunidad de crecimiento en el Banco de Crédito del Perú sede Juliaca?	1	2	3	4	5

"GRACIAS POR SU PARTICIPACION"



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 06 - 11 - 2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: DANITZA MELANI CORNEJO PINTO

Dirección: Jr. UBINAS S/N

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 73759215

Teléfono: 939148434

email: danitzacornejo0@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____

email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐

Tesis ☒

Trabajo de Suficiencia Profesional ☐

Trabajo Académico ☐

Título: EMPOWERMENT Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ JULIACA, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): EMPOWERMENT COMPROMISO ORGANIZACIONAL

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☒ Sí autorizo
- ☐ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☒ Internacional

☐ Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

6 – NOVIEMBRE – 2025

Fecha