

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“EL EMPOWERMENT COMO HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA PARA EL LOGRO DE LA SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL LOS SUREÑOS - PUENTE PIEDRA, EN EL AÑO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

**Autores:**

Br. Pool Jhampier Navarrete Rosas  
Br. Franco Homero Collantes Gonzales

**Asesor:**

Mg. Daniel Amadeo Robles Fabian

Lima - Perú

2021

## Tabla de contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS .....	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS.....	3
DEDICATORIA .....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
AÍNDICE DE TABLAS .....	7
AÍNDICE DE FIGURAS .....	8
RESUMEN .....	9
ABSTRACT .....	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	11
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	28
CAPÍTULO III. RESULTADOS .....	32
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	46
REFERENCIAS .....	50
ANEXOS .....	54

## Índice de tablas

Tabla 1. Fiabilidad del instrumento	30
Tabla 2. Distribución de frecuencias y porcentaje de la variable empowerment	32
Tabla 3. Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión liderazgo	33
Tabla 4. Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión toma de decisiones	34
Tabla 5. Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión poder	35
Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentaje de la variable satisfacción laboral	36
Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión involucramiento en el trabajo	37
Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión compromiso organizacional	38
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión compromiso del empleado	39
Tabla 10. Prueba de normalidad	40
Tabla 11. Grado de relación según coeficiente de correlación de Pearson	41
Tabla 12. Correlación entre la variable empowerment y la variable satisfacción laboral	42
Tabla 13. Correlación entre la dimensión liderazgo y la variable satisfacción laboral	43
Tabla 14. Correlación entre la dimensión toma de decisiones y la variable satisfacción laboral	44
Tabla 15. Correlación entre la dimensión poder y la variable satisfacción laboral	45

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de apreciación del empowerment por encuestados	32
Figura 2. Nivel de apreciación del liderazgo por encuestados	33
Figura 3. Nivel de apreciación de la toma de decisiones por encuestados	34
Figura 4. Nivel de apreciación sobre el poder por encuestados	35
Figura 5. Nivel de apreciación sobre la satisfacción laboral por encuestados	36
Figura 6. Nivel de apreciación sobre el involucramiento en el trabajo por encuestados	37
Figura 7. Nivel de apreciación sobre el compromiso organizacional por encuestados	38
Figura 8. Nivel de apreciación sobre el compromiso del empleado por encuestados	39

## RESUMEN

La presente investigación titulada “El empowerment como herramienta administrativa para el logro de la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños-Puente Piedra en el año 2019”, tuvo como objetivo general determinar si el empowerment como herramienta administrativa influye en el logro de la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños-Puente Piedra, en el año 2019.

La metodología es de tipo aplicada con nivel correlacional y de diseño no experimental transversal. La población tuvo conformada por todos los colaboradores tanto administrativos como asistenciales que laboran en dicho centro de salud, tomando solo como muestra 65 colaboradores administrativos.

La técnica empleada fue la encuesta, basado en una escala de Likert, en el cual se formularon 30 preguntas a la unidad de análisis. La validez de los instrumentos se realizó a través de 4 jueces expertos y la confiabilidad mediante la prueba de Alpha de Cronbach dio como resultado 0.808, lo cual indica que existe un nivel bueno de confianza.

Para el análisis de datos se aplicó la estadística descriptiva del cual se obtuvo tablas y gráficos de frecuencia, asimismo se utilizó la prueba Pearson para la validez de las hipótesis de investigación.

Los resultados demostraron que el Empowerment como herramienta administrativa influye significativamente en el logro de la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños-Puente Piedra, en el año 2019

Palabras claves: Empowerment, Satisfacción Laboral

## ABSTRAC

The present research entitled " Empowerment as an administrative tool for the achievement of job satisfaction in the employees of the Los Sureños-Puente Piedra Maternal Health Center in 2019", had as general objective to determine if empowerment as an administrative tool influences the achievement of job satisfaction of the employees of the Los Sureños-Puente Piedra Maternal Health Center in 2019.

The methodology is applied with a correlational level and a non-experimental transversal design. The population was made up of all the administrative and care workers working in this health center, taking only 65 administrative workers as a sample.

The technique used was the survey, based on a Likert scale, in which 30 questions were asked to the analysis unit. The validity of the instruments was performed through 4 expert judges and the reliability by Cronbach's Alpha test resulted in 0.808, which indicates that there is a good level of confidence.

For data analysis, descriptive statistics were applied from which frequency tables and graphs were obtained, and the Pearson test was used for the validity of the research hypotheses.

The results showed that Empowerment as an administrative tool significantly influences the achievement of job satisfaction in employees of the Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños-Puente Piedra, in 2019

Keywords: Empowerment, Job Satisfaction

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

Alles (2012). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Granica.

Arosema (2016). *Importancia de la Satisfacción en el Trabajo*

Arteaga (2021) *El Empowerment en Promart (Artículo Científico)*

<https://pub.utp.edu.pe/noticias/empowerment-las-empresas-profesionales-explican-su-importancia-para-potenciar-capital>

Bravo (2020) *Empowerment y satisfacción laboral en Comercial Foods Corporation S.A.C., Ventanilla 2020*, publicada por la Universidad Cesar Vallejo.

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_b8998eb14f630eb2ca76836aaf6f2012](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_b8998eb14f630eb2ca76836aaf6f2012)

Chiavenato (2011). *Administración de Recursos Humanos, El capital Humano de las organizaciones*. Mexico: Mc Grawhill.

Cortez y Garcia (2011) *Mejoramiento del desempeño laboral en los trabajadores del sector salud en Nicaragua (Artículo Científico)*

[file:///C:/Users/JESSICA/Downloads/632-Texto%20del%20art%C3%ADculo-634-1-10-20170501%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/JESSICA/Downloads/632-Texto%20del%20art%C3%ADculo-634-1-10-20170501%20(1).pdf)

Cruz & Bernui (2019) *Satisfacción laboral en docentes de la facultad de medicina de una universidad pública, de Cruz Bouldosa Victor & Bernui Leo Ivonne*, publicada por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Perú en el 2019

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832019000400014&lang=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000400014&lang=pt)



Davis (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. McGrawHill.

Delindati (2013). Saber delegar.

Diaz (2020) *La Influencia del Liderazgo en el Empoderamiento de los Empleados y su Mejora del Trabajo en Equipo en la Universidad Militar Nueva Granada*, publicada por la Universidad Militar Nueva Granada, en Colombia.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36896/DiazMu%C3%B1ozNatalia2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Enrique (2012). *Administración del potencial Humano*. Buenos Aires: CENGAGE Learning.

Fortto (2018) *Relación entre el Empowerment y el compromiso laboral de la “Generación Y”*, publicada por la Universidad de Buenos Aires, en Argentina

<https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/2757956/1/LanderasCantuariasAMF.pdf>

Geovany M. (2016) *Sobre el empowerment como rol en el éxito Empresarial (Artículo Científico)*, <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/52078>

Guarnizo (2018) *Niveles de Satisfacción Laboral y Desempeño Profesional, en docentes que cursan el programa de post grado de la Facultad de Educación de la UNMSM en la mención de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa*, publicada por la UNMSM, en Perú.

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS\\_d98f5d39938cfc59961c0491cc0a0f8c](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_d98f5d39938cfc59961c0491cc0a0f8c)

Herrera (2012). *Gestion Estrategica Organizacional*. Bogota: Ecoe ediciones.

Padilla (2018) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Profesional de Enfermería. Hospital San José del callao – 2018*”, publicada por la Universidad Nacional del Callao, en Perú

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC\\_328c51f9786ea123ae140717e05896fd](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC_328c51f9786ea123ae140717e05896fd)

Pio (2018) *El empowerment y la productividad en la empresa Cottons Amir, Callao (Tesis de pregrado)*, publicada por la Universidad Cesar Vallejo, en Perú  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_2ff8a54b7c34aaf8fb8f1248a40fd544](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_2ff8a54b7c34aaf8fb8f1248a40fd544)

Robbins (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico DF:

Suriá (2020) *Empoderamiento y relación con la satisfacción laboral en personas con movilidad reducida*”, publicado por la Universidad de Alicante de España  
<https://www.cedd.net/redis/index.php/redis/article/view/494>

Treviño & Segovia (2018) *La satisfacción Laboral en instituciones educativas públicas: una perspectiva teórica*”, publicado por la Universidad Autónoma de Nuevo León en México

[http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategieca\\_4/35%20TREVI%C3%91O\\_SEGOVIA.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategieca_4/35%20TREVI%C3%91O_SEGOVIA.pdf)

Vegas (2021) *Empowerment como Herramienta de Gestión Estratégica Efectiva en el Desempeño Laboral en Equipos de Trabajo*, publicada por la Pontificia Universidad Católica de Ecuador en el 2021

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832019000400014&lang=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000400014&lang=pt)

Wilson (2004). *Manual del empowerment*. España: Gestión 2000.