

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

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. Daniel Amadeo Robles Fabian, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de ADMINISTRACIÓN, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Pool Jhampier Navarrete Rosas
- Franco Homero Collantes Gonzales

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: 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 para aspirar al título profesional de: Licenciado en Administración por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Mg. Daniel Amadeo Robles Fabian
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: POOL JHAMPIER NAVARRETE ROSAS Y FRANCO HOMERO COLLANTES GONZALES para aspirar al título profesional con la tesis denominada: 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

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Jurado

Jurado

Jurado

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios padre por haberme permitido llegar hasta este punto final que es la culminación de mi tesis, y también habernos dado salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor. A mis padres por el apoyo condicional en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

Pool Jhampier Navarrete Rosas

Dedico esta tesis a Dios padre todopoderoso por haberme dado la fortaleza y salud que me permitió finalizar esta tesis, también dar infinito agradecimiento a mis padres que son mi motor y motivo para cada paso que doy, a mi familia entera, profesores y todos en general.

Franco Homero Collantes Gonzales

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a la Universidad Privada del Norte por habernos aceptado ser parte de ella y abriéndonos las puertas de su seno científico para poder estudiar la carrera de administración, así como también al Magister Daniel Robles Fabian por sus sabios conocimientos y su apoyo para poder seguir adelante día a día, y por último mi compañero de tesis porque juntos logramos culminar este trabajo de investigación.

Pool Jhampier Navarrete Rosas

Quiero agradecer a la Universidad Privada del Norte, que fue mi lugar de estudio y me permitió lograr una de mis metas la cual fue ser profesional en la carrera de administración de Empresas, también agradecer a mi asesor el Magister Daniel Robles Fabian que en cada reunión se preocupó por que cumpliéramos a carta cabal cada paso de nuestra tesis, a mi familia que es el motor y motivo de mis logros y por ultimo y no menos importante a mi compañero de tesis ya que juntos somos un complemento para lograr nuestro éxito.

Franco Homero Collantes Gonzales

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

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Hoy en día nos damos cuenta de que son muchas las empresas que aún no valoran la importante participación de sus colaboradores, estas utilizan sistemas tradicionales que lo único que llegan a visualizar es: Trabajo muy funcional y repetitivo, donde los colaboradores realizar sus labores de una manera muy mecanizada. La falta de capacitación, dominio de su área y desarrollo en sus labores, lo que no permite que los colaboradores puedan tomar sus propias decisiones por miedo a cometer errores.

En el artículo científico de Geovany (2016), Nos dice que el empowerment como rol, si influye para alcanzar el éxito empresarial en una empresa, ya que lo podemos analizar por diferentes dimensiones, como, por ejemplo, la comunicación, la capacitación, el compromiso, y el liderazgo, la cual nos demuestra que los empleados van a un ritmo de trabajo distinto al que se le notaba anteriormente, por lo cual ayuda a cumplir satisfactoriamente el rol para poder llegar al éxito empresarial.

El artículo Científico de Cortez y García (2011), nos habla del mejoramiento del desempeño laboral en los trabajadores del sector salud en Nicaragua, y para ello ha desarrollado y conversado diversos temas con el MINSA, para así poderle ofrecer algo más que un simple sueldo a los trabajadores, uno de los principales puntos es crear incentivos, cosa que no se aplica mucho en entidades gubernamentales, para ello se tiene que conversar principalmente con la oficina de recursos humanos, pero también de la mano con la oficina de economía.

Según la revista UTP, Arteaga (2021) nos dice que el empowerment en promart nos ayuda a eliminar barreras, para que así el colaborador pueda tomar acciones para una mejora continua, también nos dice que nos ayuda a eliminar jefaturas, ya que hoy en día las empresas designan a un encargado por área, la cual dificulta a que los demás subordinados puedan tomar decisiones, quitándole así la oportunidad.

La Diris Lima Norte es una empresa pública con 04 años de creación, la cual pertenece al ministerio de salud, y está ubicada en el distrito de Independencia. Esta empresa la cual administra a 96 establecimientos de salud en todo el Cono Norte.

El centro de Salud Materno Infantil Los Sureños es uno de los centros maternos que tiene el distrito de Puente Piedra perteneciente a la Doris

lima Norte, y anteriormente pertenecía a la Red de Salud Lima Norte IV pero se destituyo en el año 2017.

El problema inicia que en algunos servicios del centro de salud materno infantil los sureños existe conflictos entre los mismos trabajadores, ya que el jefe inmediato del servicio no cumple con el perfil recomendado, tal cual ellos son asignados encargados del servicio simplemente por tener un vínculo amical con el jefe del establecimiento. Los cargos deben asignarse a trabajadores que cumplan con las características, experiencia y capacidad laboral para poder solucionar cualquier tipo de inconveniente en su entorno laboral.

Los usuarios externos que vienen a solicitar una atención médica son lo que se percatan de que el establecimiento de salud presenta conflictos entre los mismos trabajadores, la cual conlleva como resultado a realizar una pésima atención médica o administrativa a los pacientes pertenecientes a la jurisdicción.

El empowerment como técnica administrativa conlleva a que los trabajadores lleven una capacitación para poder contar con un poder de líder, y no esperar a que el jefe inmediato tome la iniciativa. Esto minimizaría los procesos para poder realizar algunos cambios en los

servicios o en toda la empresa.

Como resultado conllevara a una mayor satisfacción laboral en los colaboradores, y que al final de cada atención medica se pueda percibir el grado de satisfacción de cada colaborador y por consiguiente el usuario externo se retire satisfecho por la consulta que acaba de recibir.

Se realizará esta investigación cuyo objetivo es aplicar el empowerment como herramienta administrativa para lograr una mayor satisfacción en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños.

1.2 Antecedentes

Pio (2018) nos dice en su tesis titulada, El empowerment y la productividad en la empresa Cottons Amir, Callao, publicada por la Universidad Cesar Vallejo, en Perú, tuvo como finalidad de estudio determinar la influencia entre el empowerment y la productividad, la población fue de 60 colaboradores y se empleó un muestreo no probabilístico censal. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 20 preguntas en la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la Fiabilidad de este se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Una vez recolectados los datos estos fueron procesados mediante el SPSS V. 23. Los resultados a que se arribaron son: 8% de la muestra presenta alternativa “de acuerdo” sobre el empoderamiento, el 32% presenta “ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 20% presenta “de acuerdo”. Igualmente, los resultados de rentabilidad indican el 15% presenta la alternativa “totalmente de acuerdo”, el 43% “en desacuerdo” y el 25% están de acuerdo, por tanto, la productividad no es buena. Las conclusiones indican que la significancia encontrada es 0,00 menor a 0,005 ($0,00 < 0,05$) lo que implica rechazar la Hipótesis Nula (H_0) y aceptar como verdadera la Hipótesis Alterna (H_1) por lo tanto el

Empowerment si influye en la Productividad en la empresa Cottons Amir SAC, Callao - 2018. Este antecedente permitió aplicar la misma herramienta de medición para nuestra tesis la cual es la Escala de Likert enfocada en los resultados del empowerment.

Guarnizo (2018) nos dice en su tesis titulada, Niveles de satisfacción laboral (engagement) y desempeño profesional, en docentes que cursan el programa de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en la mención de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa, publicada por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en Perú, tuvo como objetivo determinar la relación entre lo que entendemos como satisfacción laboral y el desempeño profesional docente, en el marco de la educación básica regular. El diseño de nuestra investigación es básica, no experimental, transversal descriptivo – correlacional, sobre la experiencia de 106 docentes participantes del programa de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en la mención de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa. A todos los participantes se les aplicaron dos instrumentos en paralelo el test Utrecht Work Engagement (UWES) con el que estimamos nuestra primera variable: la satisfacción laboral (engagement); y el test de Desempeño Docente, diseñado originalmente por el Ministerio de Educación del Perú (MINEDU), con el fin de determinar sobre la base de cuatro dimensiones el desempeño docente. Los resultados brindan alcances significativos sobre las tareas pendientes por parte del Estado para afrontar la crisis educacional en un sentido mucho más estructural, también sirve para que las escuelas entiendan la importancia de articular el quehacer del docente dentro de un esquema que potencie sus capacidades sin que ello atente contra otros ámbitos de su desarrollo humano, al que tienen derecho más allá del trabajo. Este antecedente permitió ver lo importante que es el nivel de satisfacción laboral en las entidades gubernamentales.

Díaz (2020) nos dice en su tesis titulada, *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, tuvo como objetivo revisar diferentes conceptos de liderazgo, cómo se ve reflejado y cómo se evidencia que un buen liderazgo influye directamente en el empoderamiento de sus empleados logrando así mismo que el trabajo en equipo mejore, afirmando así que haya un beneficio tanto para el líder, para los empleados como para la empresa u organización. Se hace una revisión de tesis de grado y de artículos a través de las bases de datos de diferentes universidades, logrando tener diferentes argumentos que sustentan y confirman la tesis inicial (el título). Finalmente se describe la importancia del empoderamiento en el mejoramiento del trabajo en equipo y así darle más fuerza al argumento y realización de este estudio, además se tiene en cuenta la experiencia de trabajar en la UMNG y su relación que hay con el tema central. Este antecedente complementó la idea acertada que teníamos sobre la influencia directa que tiene el liderazgo sobre el Empoderamiento o Empowerment.

Cruz & Bernui (2019) nos dice en su artículo científico titulado, *Satisfacción laboral en docentes de la facultad de medicina de una universidad pública*, de Cruz Boullosa Victor & Bernui Leo Ivonne, publicada por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Perú en el 2019, tuvo como objetivo Determinar la satisfacción laboral en docentes nombrados del Departamento Académico de Ciencias Morfológicas de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El método de Estudio transversal. Se aplicó el cuestionario del Índice Descriptivo del Trabajo (JDI) a 21 docentes nombrados, mediante el cual se determinó la satisfacción laboral general y cinco dimensiones específicas: trabajo actual, remuneración, oportunidades, colegas y supervisión.

Vegas (2021) nos dice en su artículo científico titulado, 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, tiene como objetivo principal establecer el significado que tiene el empowerment como herramienta de gestión estratégica de los equipos de trabajo en el desempeño laboral en las empresas públicas, la cual tiene como referencia de estudio a la Empresa de Producción y Desarrollo Estratégico (EPULEAM). Dada las características de la temática y objetivos propuestos en la investigación, la misma se diseñó desde la perspectiva metodológica cualitativa y de método deductivo, con un nivel descriptivo y de tipo documental, desarrollada desde la investigación de campo en la que se contó con la contribución de destacados actores dentro de la EPULEAM. El instrumento de recolección de información se basó en la observación directa y la entrevista en profundidad aplicada a directivos de esta institución, permitiendo proporcionar información relevante para la posterior construcción de los datos que permitieron dar como resultados categorías y descriptores, soportados por un análisis de tipo hermenéutico; para esto se utilizaron pasos propuestos desde la denominada Teoría Fundamentada: descripción analítica, ordenación conceptual, triangulación teórica y el proceso de codificación (abierta, axial y selectiva); entre las conclusiones relevantes destaca el hecho de que el empowerment es una herramienta de gestión viable para todo tipo de empresa (públicas y privadas), en la que se viabilizan espacios para la generación de nuevas oportunidades de negocio para la organización empresarial.

Padilla (2018) nos dice en su tesis titulada, “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, tuvo como objetivo, establecer la relación que existe entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018. El estudio realizado correspondió al enfoque cuantitativo, no experimental, diseño correlacional, descriptivo. La muestra estuvo conformada por 80 profesionales de Enfermería del hospital San José Callao. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario Clima Organizacional Instrumento tomado de Silva & Aldave. (2017) y cuestionario de Satisfacción Laboral Instrumento elaborado por Carrillo (2005). Cuyos resultados muestran en el clima organizacional, se obtuvo 91% del personal profesional de enfermería considera que hay un clima organizacional favorable y el 9% considera que el clima organizacional es no favorable en su institución. En cuanto a la variable satisfacción laboral se obtuvo un 96.3% del personal profesional de enfermería está satisfecho con su condición laboral.

Suriá (2020) nos dice en su artículo científico titulado “Empoderamiento y relación con la satisfacción laboral en personas con movilidad reducida”, publicado por la Universidad de Alicante de España, tuvo como objetivo explora la posible asociación entre diferentes perfiles de empoderamiento y la satisfacción laboral de una muestra de trabajadores con movilidad reducida. La Escala de Satisfacción Laboral General (1979) y la Escala de Empoderamiento (1997), fueron administradas a 67 trabajadores con movilidad reducida, con edades comprendidas entre 26 y 52 años ($M=31,22$, $D.T.= 1,35$). Los resultados indicaron que los participantes presentaron niveles moderados de satisfacción laboral, observándose que los trabajadores con mayor nivel de empoderamiento indicaron mayor satisfacción laboral. Asimismo, el índice de correlación mostró una alta asociación entre

satisfacción laboral y empoderamiento. Esto sugiere que el contexto laboral es uno de los ámbitos prioritarios para fomentar el empoderamiento de los trabajadores con movilidad reducida y con ello mejorar su bienestar laboral.

Treviño & Segovia (2018) nos dice en su artículo científico titulado “La satisfacción Laboral en instituciones educativas públicas: una perspectiva teórica”, publicado por la Universidad Autónoma de Nuevo León en México, tuvo como objetivo plantear y analizar tres ejes centrales que constituyen este documento: 1) el contexto actual del problema, 2) las perspectivas teóricas en los estudios empíricos de la literatura revisada sobre dichas variables, y 3) proponer un modelo gráfico sujeto de estudio en una futura investigación empírica, considerando la importancia de este campo de investigación para la administración del capital humano en docentes. Se hace énfasis en el vacío epistemológico existente en la relación de las remuneraciones con el empowerment psicológico.

Bravo (2020) nos dice en su tesis titulada “Empowerment y satisfacción laboral en Comercial Foods Corporation S.A.C., Ventanilla 2020”, publicada por la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo general determinar la relación del Empowerment y Satisfacción Laboral en Comercial Foods Corporation S.A.C., Ventanilla 2020. Con dicho propósito, se utilizó la metodología siguiente: tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo. La población de estudio estuvo por la totalidad de los trabajadores que son 53. La recolección de datos se obtuvo de la totalidad de la población mediante la técnica encuesta, y el instrumento ha sido un cuestionario compuesto por 20 ítems, el mismo que tuvo una validez por juicio de expertos y una alta fiabilidad. Los resultados fueron procesados y tabulados en el programa estadístico SPSS, lográndose una correlación positiva de Rho Spearman 0,990,

por lo que se concluye, que existe relación significativa entre las variables empowerment y satisfacción laboral en Comercial Foods Corporation S.A.C.

Fortto (2018) nos dice en su tesis titulada “Relacion entre el Empowerment y el compromiso laboral de la “Generacion Y”, publicada por la Universidad de Buenos Aires, en Argentina, el cual tuvo como objetivo analizar el grado de relación entre el empowerment y el compromiso laboral de los trabajadores de la “Generación Y”, contribuyendo a la gestión de Recursos Humanos. Para realizar este estudio, se accedió a una muestra de trabajadores de una empresa de Call Center en la ciudad de Lima, capital del Perú, efectuándose: • Encuestas a 385 trabajadores, entre: operadores telefónicos y asesores de ventas. Si bien en el trabajo se han utilizado y medido diferentes variables en un determinado grupo de personas, siendo así descriptivo, el análisis ha girado en torno a estudiar causas y correlaciones entre ellas. Es decir, la descripción que se realiza en esta investigación no parte de la observación de las variables sino de la relación entre ellas. Además, se hizo una revisión bibliográfica de antecedentes para abordar las temáticas estudiadas a nivel nacional e internacional, bajo el que se apoya los resultados. Los instrumentos para medir las variables consistieron en: dos cuestionarios escala Likert 1, aplicados por telefonía móvil mediante la plataforma SurveyMonkey, y el análisis se realizó por medio del programa estadístico SPSS.

1.3 Bases Teóricas

Empowerment

Definición del Empowerment

Según Herrera (2012) nos dice en su libro que El empowerment significa brindar el poder a los colaboradores, pero sin perder el control, dejarlos actuar con responsabilidad y liderazgo.

Según Wilson (2004) nos dice que El empowerment es una herramienta que las empresas hoy en día aplican para sus colaboradores, esto conlleva a que ellos puedan contar con voz

de mando para así tomar decisiones rápidas.

Alles (2012) nos dice en su libro que el empowerment en su definición tiende a variar de organización en organización, ya que es un método de trabajo, la cual conlleva hablar de la toma de decisiones.

Por otro lado, Delindati (2013) nos dice en su libro que el empowerment significa saber delegar, el cual quiere decir dar poder a sus semejantes, con la finalidad de que puedan solucionar problemas cuando el jefe de una empresa no se encuentre.

Características del empowerment

Según Wilson (2004) las características de una empresa con empowerment son las siguientes:

- Si un colaborador comete un error, se le ayuda a solucionarlo.
- Los intentos fallidos frente a una situación se aplauden, toda persona tiene habilidades aun por desarrollar.
- El talento y el rendimiento son criterios para el éxito y el ascenso.

Técnicas para lograr el empowerment

Según Herrera (2012) las técnicas de una empresa para lograr el empowerment son las siguientes:

- Valoración del talento humano como prioridad de la empresa.
- Estructura organizacional plana y flexible
- Cultura corporativa articulada
- Toma de decisiones correctas
- Mayor nivel de profesionalización en los colaboradores

- Gestión por procesos
- Comunicación efectiva y precisa
- Evaluación de desempeño cada cierto tiempo
- Remuneración por méritos
- Liderazgo compartido.

Indicadores del empowerment

Según Wilson (2004) menciona los factores importantes que influyen en el empowerment dentro de una organización:

1. Reputación: La medida en que los accionistas, los clientes, los competidores, los directivos, los empleados y el público informado consideran que la empresa ofrece empowerment a todos sus empleados.
2. Enfoque de los Directivos: La medida en que los altos directivos valoran, animan, apoyan y practican el empowerment.
3. Gestión del Empowerment: La medida en que los directivos entienden el empowerment y lo gestionan correctamente.
4. Atmosfera: La medida en que hay una atmosfera de empowerment en la empresa.
5. Liderazgo: La medida en que el estilo de liderazgo de nuestros directivos inicia, anima y apoya al empowerment.
6. Liberar el potencial humano: El grado en que los talentos latentes y las habilidades de cada persona se liberan y se utilizan.
7. Reconocimiento y Recompensa: El grado en que la empresa, de manera formal o informal, reconoce y recompensa el empowerment.
8. Innovación: El grado de innovación de una empresa.
9. Confianza: La medida en la que existe un nivel de confianza y apertura en la empresa

que posibilita que las personas tengan capacidad de decisión, actuación y corran riesgos.

10. Trabajo en Equipo: El grado en que se utiliza el talento de los equipos con empowerment.
11. Toma de decisiones y control: El grado en que la toma de decisiones y el control ha sido trasladado a los niveles más bajos de la empresa.

Como lograr el empowerment

Herrera (2012) nos dice en su libro como aplicar el concepto del empowerment para que se funcione, esto debe empezar con un cambio drástico de la manera de gestionar la empresa, dejar el método tradicional atrás, y desarrollar una visión compartida.

Liderazgo

Kotter (1999) define el liderazgo, no es más que la actividad o proceso de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo, entendiendo por grupo un sector de la organización con intereses afines.

Toma de decisiones

Aktouf, (2001) define la toman de decisiones como el proceso por el cual se llega a una opción, pero una opción supuestamente aclarada, informada y motivada. Se trata de elegir entre varias formas posibles de actuar con miras a lograr una meta en condiciones y circunstancias dadas (p.17).

Moody (1991) define la toma de decisiones como una acción que debe tomarse cuando ya no haya más tiempo para recoger información. (p.29)

Según Chiavenato (2009) La toma de decisiones es un proceso que consiste en hacer un análisis y elegir entre varias opciones un curso de acción (p.36).

El Poder

Según la RAE (2021). Define el poder como tener expedita la facultad o potencia de hacer

algo.

Según Weber (1968) el poder es la probabilidad de que un actor dentro de un sistema social este en posición de realizar su propio deseo, a pesar de las resistencias.

Según Spranger (1966): El poder es la capacidad, y también en la mayoría de los casos, la voluntad de imponer a los demás las propias orientaciones valorativas con motivo permanente o pasajero.

Satisfacción laboral

Definición de la satisfacción laboral

Robbins & Judge (2013) nos dicen que la satisfacción laboral hace referencia al sentimiento positivo que se tiene para un puesto de trabajo, el cual surge de una evaluación de sus características.

Importancia de la satisfacción laboral

Arosema (2016) no dice que para conocer la importancia de la satisfacción laboral es necesario saber que la satisfacción de los colaboradores junto con la productividad es una de las características primordiales de las organizaciones bien administradas.

Robbins & Judge (2013) nos dice que los altos mandos deberían tomarles mucha importancia a las actitudes de sus subordinados, debido a que las actitudes alertan a problemas futuros que influyen en el comportamiento de ellos en la organización.

Determinantes de la satisfacción laboral

La Capacitación

Según Enrique (2012) la capacitación es proceso técnico, sistemático que siempre está presente porque es parte del potencial humano, esta se encarga de brindar las condiciones necesarias para que los colaboradores desarrollen sus habilidades profesionales y personales

a corto, mediano y largo plazo.

La Motivación

Según Robbins & Judge (2013) la motivación se define como los procesos que influyen en la manera de trabajar de los colaboradores, en la persistencia que tengan para alcanzar un objetivo determinado.

Cultura Organizacional

Según Chiavenato (2011) el concepto de cultura organizacional se define como un estilo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interactuar y relacionarse con todos los participantes de una organización.

El Clima Organizacional

Chiavenato (2011) no dice que el clima organizacional es un aspecto importante en la relación de colaboradores con las organizaciones. Los colaboradores están en una adaptación continua a diferentes situaciones para lograr satisfacer sus necesidades.

La comunicación

Según Robbins & Judge (2013) dentro de la organización la comunicación tiene cuatro funciones muy importantes: control, motivación, expresión emocional e información.

Esta actúa de muchas formas para controlar a los colaboradores de la organización, ya que esta tiene jerarquías y normas.

Estudio de la Satisfacción Laboral

Según Davis & W. Newstrom (2003) hoy en día los altos rangos jerárquicos necesitan tener conocimiento sobre la satisfacción laboral de sus colaboradores para poder tener ciertas actitudes frente a problemáticas que tienen estos mismos.

1.4 Formulación del Problema

Problema General

¿De qué manera el empowerment como herramienta administrativa influye en el logro de la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños, Puente Piedra, en el año 2019?

Problemas Específicos

- ¿De qué manera el liderazgo influye en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños, Puente Piedra, en el año 2019?
- ¿De qué manera la toma de decisiones influye en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños, Puente Piedra, en el año 2019?
- ¿De qué manera el poder influye en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños, Puente Piedra, en el año 2019?

1.5 Justificación

El presente trabajo de investigación permitirá determinar como el empowerment influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños – Puente Piedra, y nos referimos con empowerment a que los colaboradores deben sentirse facultados para tomar decisiones y resolver problemas, esto vendría desde un cambio en la forma de dirigir el Centro de Salud y trabajar en equipo para llevarlo al éxito.

Cuando realmente logremos comprender que la resolución de conflictos no solo se da desde el más alto mando, sino desde la primera línea jerárquica, que es donde existe un contacto directo con el paciente; esto hará que el personal se sienta comprometido con el Centro de Salud, que sienta que realizar bien su trabajo no beneficia a los altos rangos, sino que también

se benefician como equipo.

Ayudará a otras organizaciones con una gestión tradicional a implementar el concepto de empowerment para que sus colaboradores puedan mejorar sus habilidades en la toma de decisiones, resolución de problemas. Con esto enseñaremos a cambiar la forma de administrar una compañía a los gerentes y dar facultades a los colaboradores para que ellos logren la satisfacción que tanto buscan en su puesto de trabajo.

También el siguiente trabajo de investigación apoyará con la información necesaria para otros trabajos a futuro que tenga relación con el tema desarrollado.

1.6 Limitaciones

- El empowerment es un tema siempre a investigar, es por ello por lo que la información es escasa en el sector público.
- El apoyo al brindar la información se puede ver afectado por algún cambio dentro del Centro de Salud.
- Algún problema de salud grave que se pueda presentar.
- Alguna bibliografía que se encuentre en otros idiomas.

1.7 Objetivos

Objetivo General

Determinar si el empowerment como herramienta administrativa influye en el logro de la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños – Puente Piedra, en el 2019.

Objetivos Específicos

- Determinar como el liderazgo influye en la satisfacción laboral en los colaboradores del

Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños - Puente Piedra, en el año 2019

- Establecer como la toma de decisiones influye en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños – Puente Piedra, en el año 2019.
- Identificar como el poder influye en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños – Puente Piedra, en el año 2019.

1.8 Hipótesis

Hipótesis General

El empowerment como herramienta administrativa influye en el logro de la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños – Puente Piedra, en el 2019.

Hipótesis Específicas

- El liderazgo influye en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños - Puente Piedra, en el año 2019
- La toma de decisiones influye en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños – Puente Piedra, en el año 2019.
- El poder influye en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños – Puente Piedra, en el año 2019.

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1. Tipo de Investigación

Según el enfoque

El enfoque de la presente investigación es Cuantitativo, pues Hernández, Fernández y Baptista (2014) dicen que para demostrar las hipótesis usan la recolección de datos, ayudándose del cálculo numérico y del estudio estadístico para cumplir teorías y justificar tipos de conductas.

Según el diseño

El diseño de la presente investigación es no experimental, pues Hernández (2014) hace mención que no se debe manipular las variables del estudio en forma intencionada, en otros términos, no se busca la variación de estas para observar su consecuencia hacia otras variables, enfoco.

Además, el estudio es de tipo Transversal, pues Hernández (2014) indican que se recolectara los datos en un momento y tiempo determinado.

Según el alcance

La investigación será de alcance correlacional, según Hernández (2014) suscribe que tiene como propósito determinar la relación de asociación que existe entre dos o más variables, rangos y teorías en una muestra o espacio en específico.

2.2. Población y muestra (Materiales, Instrumentos y métodos)

Población

La población del estudio realizado es finita, ya que se conoce el tamaño por las características elementales que compondrán la población, la cual es conformado por 65 colaboradores del

centro materno infantil Los Sureños del distrito de Puente Piedra, provincia de Lima, cuya información nos facilitara el medico jefe de dicho Centro de Salud. Nos dice Hernández (2014) que la población es un conjunto de todas las unidades determinantes apelativos.

Muestra

La muestra es probabilística, pues Hernández (2014) nos dice que todos los miembros del Centro de Salud pueden ser elegidos para la muestra y esto se logra necesariamente con particularidades que tiene la población,

Contamos con poca cantidad de colaboradores en dicho Centro de Salud, la cual se tomará el 100% y no se aplicará el cálculo probabilístico.

Según Balestrini (2006) nos dice que la cantidad de personas no influye para sacar una muestra es por ello que se trabajara con el cien por ciento de la población, por lo cual se tiene una muestra de tipo censal.

En sentido, nuestra muestra del estudio está conformado por 65 colaboradores

2.3. Técnicas e Instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnica

La técnica que se empleó en esta investigación fue la encuesta, que fue a tomada a un total de 65 colaboradores que laboran en el Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños.

Carrasco (2017) Indica que la encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene.

Instrumento

Con respecto a instrumento utilizado fue el cuestionario, la cual consto de 15 preguntas de la variable (1): Empowerment y 15 preguntas de variable (2): Satisfacción laboral,

conformando un total de 30 preguntas.

Carrasco (2017) refiere que el cuestionario es el instrumento más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas. Las preguntas de estandarización se preparan con anticipación y previsión

Para analizar información

Confiabilidad del Instrumento

Tabla 1.

Fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	30

Fuente: propia procesada con SPSS V26

Análisis de datos

El análisis de datos del siguiente estudio fue desarrollado por el programa estadístico llamado SPSS Versión 25, pues gracias al procesamiento de datos se dio a conocer los resultados descriptivos para las variables estudiadas del empowerment y satisfacción laboral, acompañados de sus principales dimensiones., también demostrar con el análisis inferencial si las hipótesis planteadas se aceptan o se niegan posteriormente.

Procedimiento

La investigación se rigió mediante tres procesos: elaboración de instrumento, aplicación de encuestas y organización de datos; primero se elaboró el cuestionario como instrumento de recolección de datos para empowerment y satisfacción laboral. Segundo, se realizó las encuestas por medios digitales con previa coordinación con los participantes mediante el correo electrónico, para respetar el distanciamiento social que exige la emergencia

sanitaria, el cual será trabajado mediante el Google fóruns. Tercero, se organizaron los datos obtenidos de acuerdo con cada variable y dimensión en el SPSS 26, además se ejecutaron los análisis de confiabilidad, baremación, pruebas de normalidad y las pruebas de hipótesis.

Aspectos éticos

La ética en las investigaciones está relacionada a derecho de autor o intelectual, patentes, fuentes y veracidad de los datos (Concytec, 2018). El proyecto de investigación se alineó al respeto de derecho de autor o de propiedad intelectual, mediante el correcto citado y referenciado de acuerdo con las normas APA vigente. Así mismo, el estudio respetó la protección de datos de las personas que participaron en el estudio o a los encuestados mediante el anonimato, ya que la investigación fue de carácter académico con fines educativos, por último, se reconoció académicamente la propiedad intelectual a los autores para postura de la variable gestión administrativa y responsabilidad social, el cual es base de la investigación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivo

Variable 1: Empowerment

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentaje de la variable empowerment

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medio	42	64,6	64,6	64,6
Alto	23	35,4	35,4	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta procesada con SPSS V26

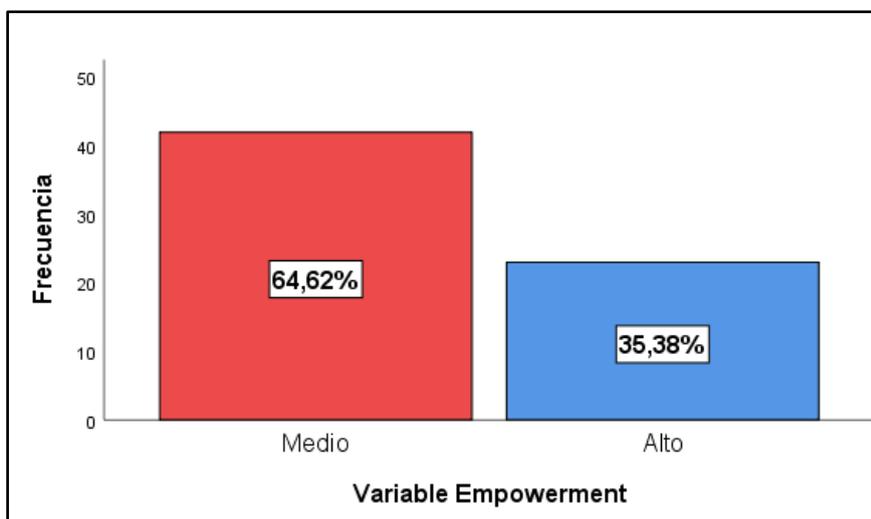


Figura 1. Nivel de apreciación del empowerment por encuestados

Interpretación

Según los resultados de la encuesta, la percepción de los encuestados referente a las variables empowerment, fue de que el 64.62% manifiestan que es de nivel medio y el 35.38% de nivel alto; el liderazgo, la toma de decisiones y el poder que tienen los trabajadores en la empresa.

Dimensión 1: Liderazgo

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	2	3,1	3,1	3,1
Medio	41	63,1	63,1	66,2
Alto	22	33,8	33,8	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta procesada con SPSS V26

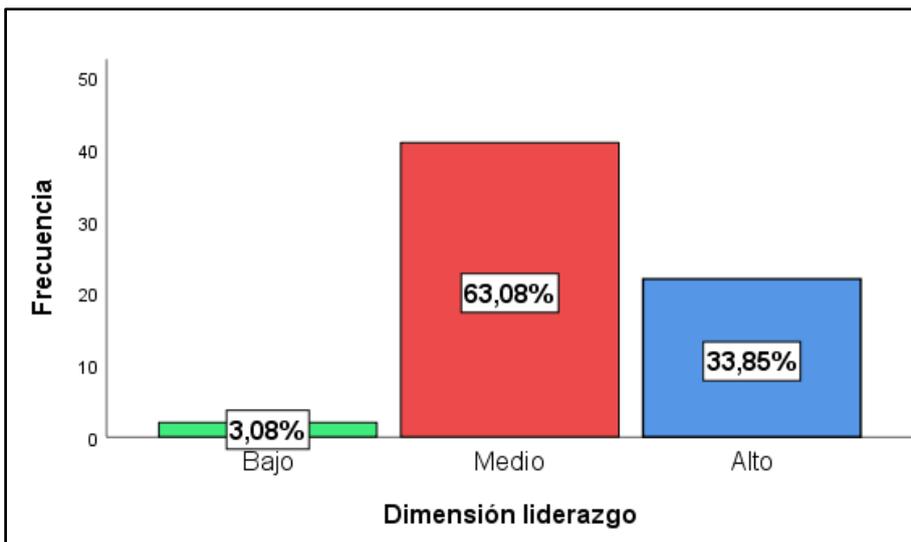


Figura 2. Nivel de apreciación del liderazgo por encuestados

Interpretación

Según los resultados de la encuesta, la percepción de los encuestados referente a la dimensión liderazgo, fue de que el 3.08% manifiestan que es de nivel bajo, mientras que el 63.08% de nivel medio y el 33.85% de nivel alto; apreciación dentro de la empresa.

Dimensión 2: Toma de decisiones

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión toma de decisiones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medio	49	75,4	75,4	75,4
Alto	16	24,6	24,6	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta procesada con SPSS V26

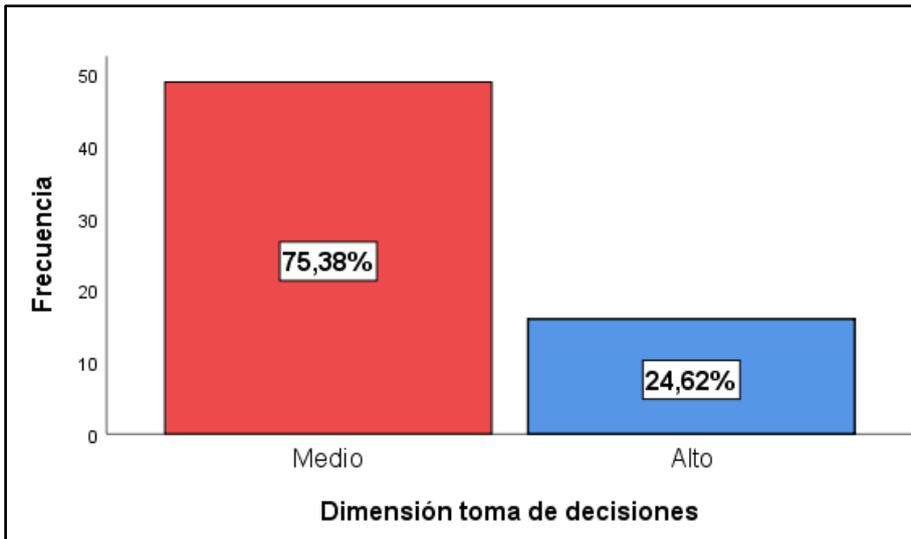


Figura 3. Nivel de apreciación de la toma de decisiones por encuestados

Interpretación

Según los resultados de la encuesta, la percepción de los encuestados referente a la dimensión toma de decisiones, fue de que el 75.38% manifiestan que es de nivel medio, mientras que el 24.62% de nivel alto; apreciación que se considera dentro de la empresa.

Dimensión 3: Poder

Tabla 5

Distribución de frecuencias y porcentaje de la dimensión poder

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	34	52,3	52,3	52,3
	Alto	31	47,7	47,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta procesada con SPSS V26

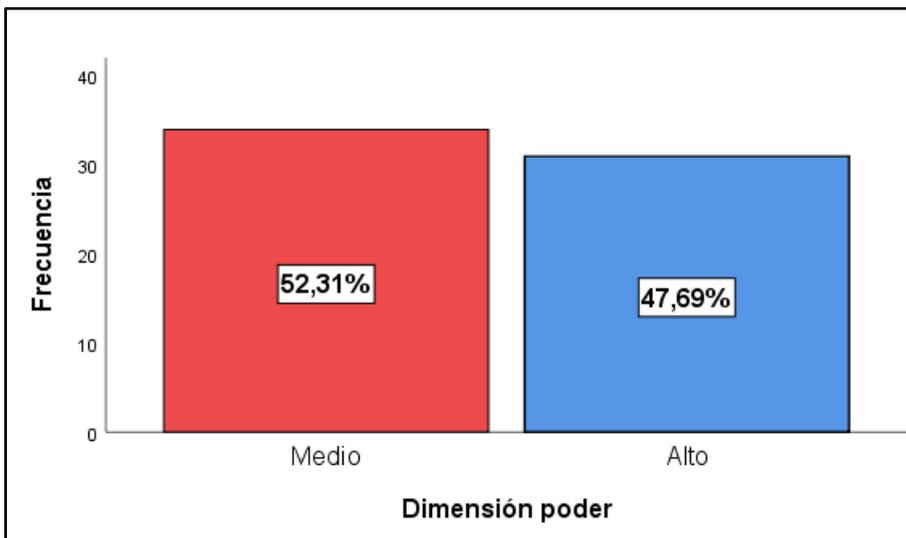


Figura 4. Nivel de apreciación sobre el poder por encuestados

Interpretación

Según los resultados de la encuesta, la percepción de los encuestados referente a la dimensión poder, fue de que el 52.31% manifiestan que es de nivel medio, mientras que el 47.69% de nivel alto; apreciación que se considera sobre el poder dentro de la empresa.

Variable 2: Satisfacción Laboral

Tabla 6

Distribución de frecuencias y porcentaje de la variable satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medio	34	52,3	52,3	52,3
Alto	31	47,7	47,7	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta procesada con SPSS V26

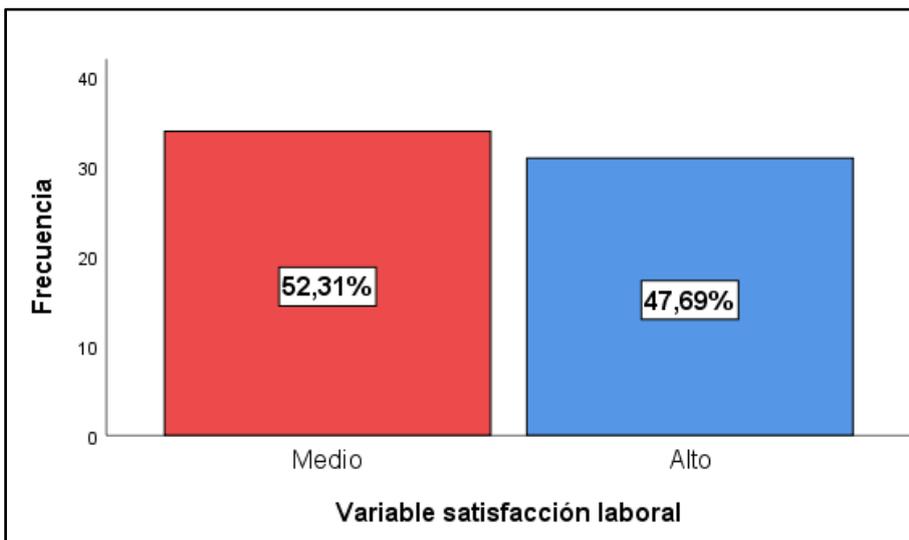


Figura 5. Nivel de apreciación sobre la satisfacción laboral por encuestados

Interpretación

Según los resultados de la encuesta, la percepción de los encuestados referente a la variables satisfacción laboral, fue de que el 52.31% manifiestan que es de nivel medio y el 47.69% de nivel alto; de involucramiento en el trabajo, compromiso organizacional y compromiso del personal que tienen los trabajadores en la empresa.

Dimensión 1: Involucramiento en el Trabajo

Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentaje en la dimensión involucramiento en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medio	49	75,4	75,4	75,4
Alto	16	24,6	24,6	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta procesada con SPSS V26

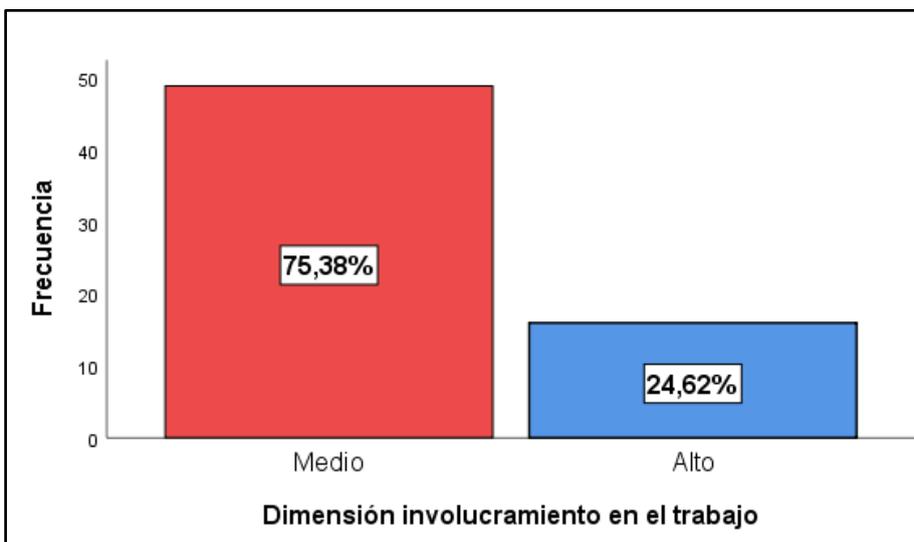


Figura 6. Nivel de apreciación sobre el involucramiento en el trabajo por encuestados

Interpretación

Según los resultados de la encuesta, la percepción de los encuestados referente a la dimensión involucramiento en el trabajo, fue de que el 75.38% manifiestan que es de nivel medio, mientras que el 24.62% de nivel alto; apreciación que se considera sobre el involucramiento de los trabajadores en la empresa.

Dimensión 2: Compromiso Organizacional

Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentaje en la dimensión compromiso organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medio	13	20,0	20,0	20,0
Alto	52	80,0	80,0	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta procesada con SPSS V26

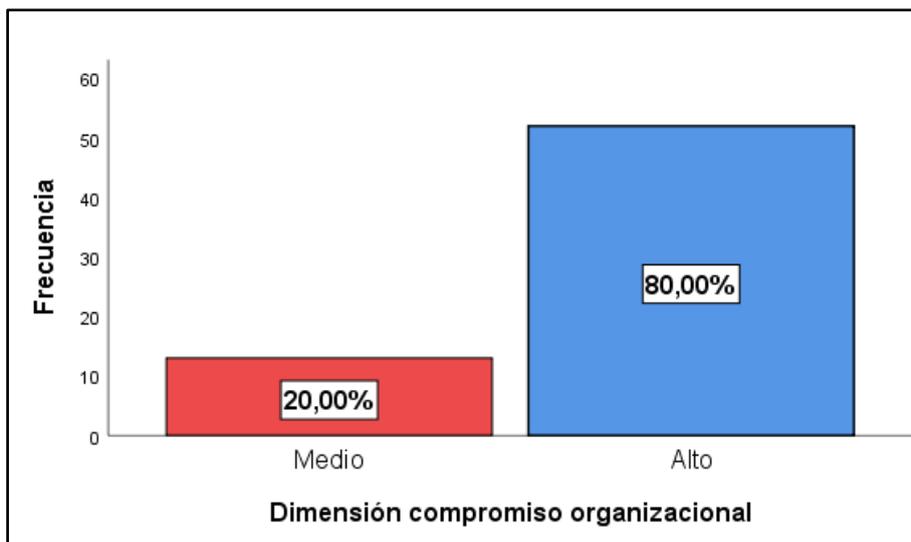


Figura 7. Nivel de apreciación sobre el compromiso organizacional por encuestados

Interpretación

Según los resultados de la encuesta, la percepción de los encuestados referente a la dimensión compromiso organizacional en el trabajo, fue de que el 20% manifiestan que es de nivel medio, mientras que el 80% de nivel alto; apreciación que se considera sobre el compromiso de la organización con los trabajadores.

Dimensión 3: Compromiso del empleado

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentaje en la dimensión compromiso del empleado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	2	3,1	3,1	3,1
Medio	41	63,1	63,1	66,2
Alto	22	33,8	33,8	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta procesada con SPSS V26

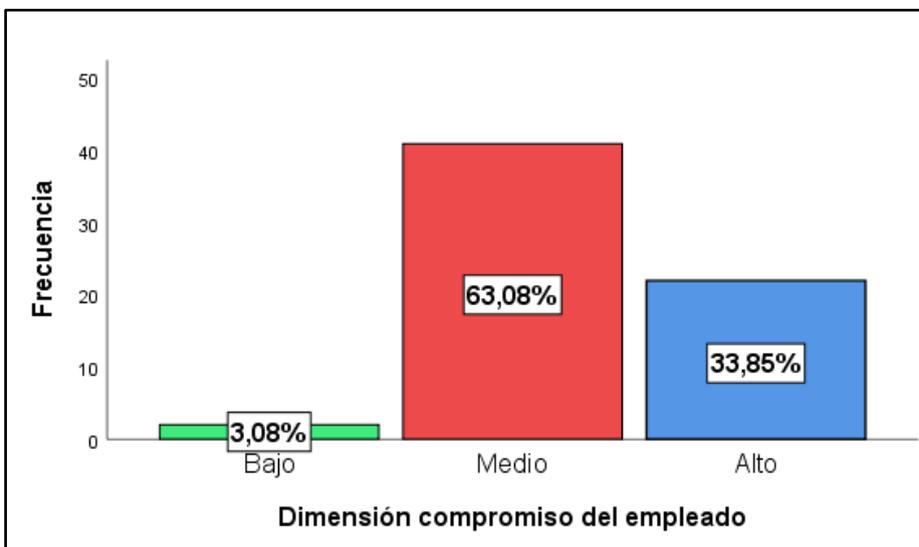


Figura 8. Nivel de apreciación sobre el compromiso del empleado por encuestados

Interpretación

Según los resultados de la encuesta, la percepción de los encuestados referente a la dimensión compromiso del empleado en el trabajo, fue de que el 3.08% manifiestan que es de nivel bajo, mientras que el 63.08% de nivel medio y el 33.85% de nivel alto; apreciación que se considera sobre el compromiso del empleado con la empresa.

3.2. Análisis Inferenciales

Prueba de Normalidad

Para determinar si la distribución de datos es normal (prueba paramétrica) o no normal (prueba no paramétrica)

Tabla 10

Pruebas de normalidad de variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Empowerment	,082	65	,200*	,989	65	,857
Satisfacción Laboral	,074	65	,200*	,987	65	,724

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos procesados en el SPSS V26

Como el tamaño de la muestra es de 65 se toma la prueba de normalidad de Kalmogorov-Smirnov cuyo resultado de significancia es 0.200 para la variable empowerment y también para la variable satisfacción laboral, y es > 0.05 entonces, presentan una distribución normal, por lo tanto se recomienda usar una prueba paramétrica cuyo estadístico a utilizar para esta investigación es la correlación de Pearson.

La correlación de Pearson mide la fuerza o grado de asociación entre dos variables aleatorias cuantitativas que poseen una distribución normal bivariada conjunta (Anderson et al., 1999

Tabla 11.

Grado de relación según coeficiente de correlación de Pearson

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

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández & Fernández, (1998)

Correlación de Pearson

3.2.1 Hipótesis General

Ha: Existe influencia del empowerment como herramienta administrativa en el logro de la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños – Puente Piedra, en el 2019.

Ho: No Existe influencia del empowerment como herramienta administrativa en el logro de la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños – Puente Piedra, en el 2019.

Tabla 12

Correlación entre la variable empowerment y la variable satisfacción laboral

		Satisfacción	
		Empowerment	Laboral
Empowerment	Correlación de Pearson	1	,883**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	65	65
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,883**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	65	65

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

Fuente: Datos procesados en el SPSS V26

Interpretación

Según los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula por que el p valor ($p < \alpha$) es decir $0,000 < 0.05$ entonces se determina que existe correlación positiva muy fuerte del 0.883 entre el empowerment y la satisfacción laboral en el Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños, Puente piedra en el año 2019.

Hipótesis específica 1

Ha: Existe influencia del liderazgo en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños - Puente Piedra, en el año 2019.

Ho: No Existe influencia del liderazgo en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños - Puente Piedra, en el año 2019

Tabla 13

Correlación entre la dimensión liderazgo y las variables satisfacción laboral

		Satisfacción	
		Liderazgo	Laboral
Liderazgo	Correlación de Pearson	1	,656**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	65	65
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,656**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	65	65

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

Fuente: Datos procesados en el SPSS V26

Interpretación

Según los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula específica 1 por que el p valor ($p < \alpha$) es decir $0,000 < 0.05$ entonces se determina que existe correlación positiva considerable del 0.656 entre el liderazgo y la satisfacción laboral en el Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños, Puente piedra en el año 2019.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe influencia de la toma de decisiones en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños - Puente Piedra, en el año 2019.

Ho: No Existe influencia de la toma de decisiones en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños - Puente Piedra, en el año 2019

Tabla 14

Correlación entre la dimensión toma de decisiones y la variable satisfacción laboral

		Toma de Decisiones	Satisfacción Laboral
Toma de Decisiones	Correlación de Pearson	1	,761**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	65	65
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,761**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	65	65

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

Fuente: Datos procesados en el SPSS V26

Interpretación

Según los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula específica 2, por que el p valor ($p < \alpha$) es decir $0,000 < 0.05$ entonces se determina que existe correlación positiva muy fuerte del 0.761 entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral en el Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños, Puente piedra en el año 2019.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe influencia del poder en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños - Puente Piedra, en el año 2019.

Ho: No Existe influencia del poder en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños - Puente Piedra, en el año 2019

Tabla 15

Correlación entre la dimensión poder y la variable satisfacción laboral

		Poder	Satisfacción Laboral
Poder	Correlación de Pearson	1	,736**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	65	65
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,736**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	65	65

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

Fuente: Datos procesados en el SPSS V26

Interpretación

Según los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula por que el p valor ($p < \alpha$) es decir $0,000 < 0.05$ entonces se determina que existe correlación positiva considerable del 0.736 entre el poder y la satisfacción laboral en en el Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños, Puente piedra en el año 2019.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Según los resultados obtenidos en análisis inferencial donde se cumple el objetivo general de la investigación, señalando que existe influencia del empowerment en la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Materno Infantil Los Sureños de Puente Piedra con una correlación positiva muy fuerte del 0,883 y se reafirma con lo que mencionó Bravo (2020) en su tesis “Empowerment y satisfacción laboral en Comercial Foods Corporation S.A.C., Ventanilla 2020” donde se señaló que existe correlación de 0.990 entre el empowerment y la satisfacción laboral y Suriá (2020) en su artículo científico “Empoderamiento y relación con la satisfacción laboral en personas con movilidad reducida” Los resultados indicaron que los participantes presentaron niveles moderados de satisfacción laboral, observándose que los trabajadores con mayor nivel de empoderamiento indicaron mayor satisfacción laboral. Asimismo, el índice de correlación mostró una alta asociación entre satisfacción laboral y empoderamiento, esto corrobora con Herrera (2012) donde aplicar el empowerment para que funcione debe empezar con cambios fuertes en la gestión empresarial y dejar el método tradicional y desarrollar la visión compartida para satisfacción laboral de los colaboradores.

Con relación a los resultados del objetivo específico 1 de investigación como validez a la hipótesis propuesta, señalando que existe influencia del liderazgo en la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Materno Infantil Los Sureños de Puente Piedra con una correlación positiva considerable del 0.656 al igual con la investigación de Díaz (2020) en su tesis “La Influencia del Liderazgo en el Empoderamiento de los Empleados y su Mejora del Trabajo en Equipo en la Universidad Militar Nueva Granada”

donde se evidencia que un buen liderazgo influye directamente en el empoderamiento de sus empleados logrando así mismo que el trabajo en equipo mejore y corrobora con Wilson (2004) La influencia del estilo de liderazgo a medida que entienden el empowerment y lo gestionan bien y Chiavenato (1992) El liderazgo influye a los demás en un contexto, buscando objetivos mediante una comunicación efectiva.

Con relación a los resultados del objetivo específico 2 de investigación como validez a la hipótesis propuesta, señalando que existe influencia de la toma de decisiones en la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Materno Infantil Los Sureños de Puente Piedra con una correlación positiva muy fuerte del 0.761 al igual con la investigación de Vega (2021) en su artículo científico “Empowerment como Herramienta de Gestión Estratégica Efectiva en el Desempeño Laboral en Equipos de Trabajo” donde en sus conclusiones destaca el hecho de que el empowerment es una herramienta de gestión viable para todo tipo de empresa (públicas y privadas), en la que se viabilizan espacios para la generación de nuevas oportunidades de negocio con la mejor toma de decisiones para la organización empresarial y corrobora con Aktouf, (2001) afirma sobre la toma de decisiones como el proceso por el cual se llega a una opción, pero una opción supuestamente aclarada, informada y motivada. Se trata de elegir entre varias formas posibles de actuar con miras a lograr una meta en condiciones y circunstancias dadas

Con relación a los resultados del objetivo específico 3 de investigación como validez a la hipótesis propuesta, señalando que existe influencia del poder en la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Materno Infantil Los Sureños de Puente Piedra con una correlación positiva considerable del 0.736 al igual con la investigación de Padilla (2018) en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería. hospital San José del Callao – 2018” en sus conclusiones se pudo determinar el poder de manejar un excelente clima organizacional promueve una excelente satisfacción

laboral en forma general y en el estudio del personal profesional de enfermería de la unidad de investigación, y corrobora con lo mencionado por Spranger (1966) señala que el poder es la capacidad, y también en la mayoría de los casos, la voluntad de someter a los demás su voluntad o de un conjunto en forma permanente o temporal.

Conclusiones.

En esta tesis se concluyó que, si el empowerment como herramienta administrativa influye en el logro de la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños del distrito de Puente Piedra, rechazando la hipótesis nula ya que el p valor es menor al alfa ($0.000 < 0.05$) y aceptando la hipótesis alterna con un nivel de correlación de Pearson positiva muy fuerte según Hernández & Fernández (1998).

En esta investigación se concluyó que el liderazgo influye en el logro de la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños del distrito de Puente Piedra, rechazando la hipótesis nula ya que el p valor es menor al alfa ($0.000 < 0.05$) y aceptando la hipótesis alterna con un nivel de correlación de Pearson positiva considerable.

En esta investigación se concluyó que la toma de decisiones influye en el logro de la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños del distrito de Puente Piedra, rechazando la hipótesis nula ya que el p valor es menor al alfa ($0.000 < 0.05$) y aceptando la hipótesis alterna con un nivel de correlación de Pearson positiva muy fuerte.

En esta investigación se concluyó que el poder influye en el logro de la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños del distrito

de Puente Piedra, rechazando la hipótesis nula ya que el p valor es menor al alfa ($0.000 < 0.05$) y aceptando la hipótesis alterna con un nivel de correlación de Pearson positiva considerable.

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
- 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

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

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

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

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

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

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

ANEXOS:

ANEXO N°1.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera el empowerment como herramienta administrativa influye en el logro de la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños – Puente Piedra, en el año 2019?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar si el empowerment como herramienta administrativa influye en el logro de la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños – Puente Piedra, en el 2019.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>El Empowerment como herramienta administrativa influye en la Satisfacción Laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños – Puente Piedra, en el 2019.</p>	<p>Variable 1: Empowerment</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Liderazgo * Toma de Decisiones * El Poder 	<p>Población:</p> <p>N° de colaboradores administrativos del Centro de Salud Materno Infantil "Los Sureños"</p> <p>Muestra: 65 Colaboradores</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño: No experimental / Transversal</p> <p>Alcance: Correlacional</p>
<p>Preguntas Específicas:</p> <p>¿De qué manera el liderazgo influye en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños-Puente Piedra año 2019?</p>	<p>Objetivo Especifico</p> <p>Determinar como el liderazgo influye en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños-Puente Piedra año 2019</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>El liderazgo influye en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños-Puente Piedra año 2019</p>	<p>Variable 2: Satisfacción Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Involucramiento en el trabajo * Compromiso Organizacional * Compromiso del empleado 	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario (Escala de Likert)</p>	<p>ESTADISTICA</p> <p>Confiabilidad del instrumento: Alpha de Cronbach</p> <p>Estadística Descriptiva: Distribución de frecuencias</p>
<p>¿De qué manera la toma de decisiones influye en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños-Puente Piedra año 2019?</p>	<p>Establecer como la toma de decisiones influye en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños-Puente Piedra año 2019</p>	<p>La toma de decisiones influye en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños-Puente Piedra año 2019</p>		<p>Se realizo 15 preguntas sobre empowerment y 15 preguntas sobre Satisfacción Laboral</p>	<p>Estadística Inferencial: Prueba de Normalidad Pearsón</p>

ANEXO N°1.

Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Empowerment	El empowerment es una herramienta que las empresas hoy colaboradores, consiste en liberar conocimientos, la experiencia y la motivación que ellos ya poseen, esto conlleva a que ellos puedan contar con voz de mando para así tomar decisiones rápidas a cualquier problema que se presente dentro de la organización. (Wilson, 2004)	Liderazgo	Cantidad de Reuniones semanales para el personal	1	Escala de Likert: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			Índice de comunicación Efectiva	2	
			Numero de propuestas nuevas en el área	3, 4, 5	
		Toma de Decisiones	Nivel de innovación	6, 7	
			Cantidad decisiones tomadas en el área	8	
			Numero de alternativas para la solución de un problema	9	
			Cantidad de problemáticas que existen en el área.	10	
		Poder	Niveles jerárquicos	11, 12	
			Nivel de empoderamiento de cada colaborador	13, 14, 15	
		Satisfacción Laboral	Es el sentimiento positivo que se tiene respecto a su puesto de trabajo que se evalúa mediante sus características; esta definición se puede ver reflejada en el involucramiento con el trabajo, en el compromiso organizacional y en el compromiso del empleado para con la empresa. (Robbins & Judge, 2013)	Involucramiento con el trabajo	
Numero de problemas resueltos en el área	18, 19, 20				
Compromiso Organizacional	Índice de rotación de colaboradores			21	
	Cantidad de Capacitaciones mensuales			22	
	Cantidad de incentivos mensuales			23, 24, 25	
Compromiso del empleado	Índice de satisfacción salarial.			26	
	Cantidad de celebraciones importantes dentro del área			27	
	Abastecimiento de material de escritorio			28	
	Nivel del perfil profesional			29	
	Continuidad de los colaboradores			30	

ANEXO N°3.

Ficha de Validación de Título de investigación

TALLER PARA ELABORACIÓN DE TESIS - UPN

FICHA 01 - VALIDACIÓN DEL TÍTULO DE INVESTIGACIÓN

Facultad	NEGOCIOS
Carrera Profesional	ADMINISTRACION
Bachiller	POOL JHAMPIER NAVARRETE ROSAS
Possible Asesor	FRANCO HOMERO COLLANTES GONZALES
	Lic. Adm. ELIZABETH EMPERATRIZ GARCIA SALIRROSAS

Título de la Investigación:

"EL EMPOWERMENT COMO HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA PARA LOGRAR UNA MAYOR SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL LOS SUREÑOS - PUENTE PIEDRA, EN EL AÑO 2019"

CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
Se establece claramente la(s) variable(s) de investigación.	✓		
Se evidencia una delimitación Temática.	✓		
Se evidencia una delimitación espacial y de tiempo.	✓		
Se evidencia originalidad y relevancia del trabajo a desarrollar.	✓		
Se alinea a las líneas de investigación establecidas en la carrera profesional	✓		
Se evidencia una redacción expresada en un lenguaje formal, claro, y preciso.	✓		

Opinión de Experto (marcar con "X")

Procede	<input checked="" type="checkbox"/>
Procede previo levantamiento de las observaciones	<input type="checkbox"/>
No procede	<input type="checkbox"/>

<i>Puente Piedra</i> 4-9-19	08669124	 LIC. HOMERO COLLANTES GONZALES ASesor ASISTENTE EN CONTROL DE CALIDAD	<i>lizbethemperatrizgarciasalirrosas</i>
Lugar y Fecha	DNI	Apellidos y Nombres + firma del Director de Carrera	Correo electrónico

“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”

ANEXO N°04:

Instrumento de Opinión de Expertos de la Variable 1: Empowerment:

Ficha Validada por el Lic Adm. Uene Camacho Enrique

INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Titulo de Estudio: <i>EMPOWERMENT</i>		<i>EXCALA LIKERT</i>	<i>NAVARRETE - COLLANTES</i>

ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		0	5	10	15	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.											50%									
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.												50%								
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.													60%							
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.											50%									
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.											50%									
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.												50%								
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científico.												50%								
COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores y las dimensiones.												50%								
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnóstico												50%								
PROMEDIO																					

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

<i>Puente Piedra</i>	<i>04665124</i>	<i>[Firma]</i>	<i>951659537</i>
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

Ficha Validada por el Lic Adm. Ramos Quispe Nelson

INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Ramos Quispe Nelson Christian	Gerente General Concepto Corp.	ESCALA DE LIKERT	COLLANTES GONZALES FRANCO HOMERO NAVARRETE ROJAS POOL JHAMPIER
Titulo de Estudio: EL EMPOWERMENT COMO HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA PARA LOGRAR UNA MAYOR SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL LOS SUREÑOS – PUENTE PIEDRA, EN EL AÑO 2019			

ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%					REGULAR 21-40%					BUENA 41-60%					MUY BUENA 61-80%					EXCELENTE 81-100%				
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
		6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																					85%				
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																					82%				
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																					77%				
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																					80%				
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																					78%				
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																					81%				
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científico.																					85%				
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																					86%				
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnóstico																					87%				
PROMEDIO																										

OPINION DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Lima, Perú 20 de Septiembre 2019	72385205		954 77 9934
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

“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”

Ficha Validada por el Lic Adm. Alvarado Cáceres Yuri

INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
		ESCALA Likert	Navarrete-Collantes
Título de Estudio: <u>EMPOWERMENT</u>			

ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

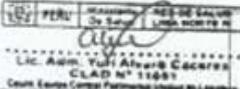
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%					REGULAR 21-40%					BUENA 41-60%					MUY BUENA 61-80%					EXCELENTE 81-100%				
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																					86				
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																					95				
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																75									
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																					86				
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																					95				
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																					95				
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científico.																75									
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																			85						
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnóstico																					96				
PROMEDIO																										

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación **SI**

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

<u>Rosita Pano</u> 20/07/2019	41380223	 LIC. ADM. YURI ALVARADO CÁCERES CLAD N° 11683 Cuenta Especial Control Particular de la Ley 27444	978976263
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

“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”

Ficha Validada por el Lic Adm. Ramos Quispe Nelson

INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Ramos Quispe Nelson Christian	Gerente General Concepto Corp.	ESCALA DE LIKERT	COLLANTES GONZALES FRANCO HOMERO NAVARRETE ROJAS POOL JHAMPIER
Titulo de Estudio: EL EMPOWERMENT COMO HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA PARA LOGRAR UNA MAYOR SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL LOS SUREÑOS – PUENTE PIEDRA, EN EL AÑO 2019			

ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

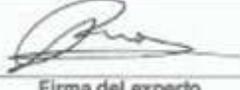
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%		REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%						
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
		CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.												56%							
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																					71%
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																					67%
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																					66%
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																					65%
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																					80%
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científico.																					71%
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																					65%
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnóstico																					67%
PROMEDIO																						

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

Lima, Perú 20 de Setiembre 2019	42787205		954779774
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

ANEXO N°05:

Cuestionario de Empowerment y Satisfacción laboral

VARIABLE: EMPOWERMENT					
DIMENSION: LIDERAZGO					
1. ¿Se Realiza reuniones en el área con todo el personal para poder plantear mejoras en beneficio del Centro de Salud?	1	2	3	4	5
2. ¿Existe un nivel de comunicación efectiva entre los colaboradores del Centro de Salud?	1	2	3	4	5
3. ¿Se realiza capacitaciones con todo el personal en pleno, para dar una mejor atención a los pacientes?	1	2	3	4	5
4. ¿Los colaboradores del centro de salud no llegan a una solución frente a un problema?	1	2	3	4	5
5. ¿Se efectúa cambios cada vez que asume un jefe nuevo en el Centro de Salud?	1	2	3	4	5
DIMENSION: TOMA DE DECISIONES					
6. ¿Se da propuestas de mejora por parte de los colaboradores del Centro de Salud?	1	2	3	4	5
7. ¿El personal muestra un nivel de innovación para el Centro de Salud?	1	2	3	4	5
8. ¿El personal toma las decisiones adecuadas para la solución de problemas en el Centro de Salud?	1	2	3	4	5
9. ¿Se presenta muchos problemas dentro del Centro de Salud?	1	2	3	4	5
10. ¿Cuándo se presenta un conflicto, y no se encuentra el encargado del área, los colaboradores pueden dar solución a dicho conflicto?	1	2	3	4	5
DIMENSION: PODER					
11. ¿Los niveles jerárquicos están establecidos dentro del Centro de Salud?	1	2	3	4	5
12. ¿Se respeta el nivel Jerárquico de cada trabajador del Centro de Salud?	1	2	3	4	5
13. ¿Los colaboradores no tienen el poder para la toma de decisiones y solución de problemas en el Centro de Salud?	1	2	3	4	5
14. ¿Los problemas que se presentan toman mucho tiempo en ser resueltos?	1	2	3	4	5
15. ¿Se siente usted capacitado para resolver cualquier tipo de problema que se presente en el Centro de Salud?	1	2	3	4	5

VARIABLE: SATISFACCION LABORAL					
DIMENSION: INVOLUCRAMIENTO EN EL TRABAJO					
1. ¿Realiza usted horas extras dentro del Centro de Salud?	1	2	3	4	5
2. ¿No se cumple con la cantidad de colaboradores de cada servicio ante la demanda de pacientes?	1	2	3	4	5
3. ¿Se da solución a los problemas que se presentan dentro de su servicio en el Centro de Salud?	1	2	3	4	5
4. ¿Existe un plan de Contingencia para cada problema que se presente en el centro de Salud?	1	2	3	4	5
5. ¿Los colaboradores son participe de alguna huelga que se presente en el Ministerio de Salud?	1	2	3	4	5
DIMENSION: COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
6. ¿Existe rotación de personal en los distintos servicios del Centro de Salud?	1	2	3	4	5
7. ¿Se realiza capacitaciones mensuales a los colaboradores dentro del Centro de Salud?	1	2	3	4	5
8. ¿El médico jefe del centro de salud no les brinda algún tipo de incentivo a los colaboradores?	1	2	3	4	5
9. ¿Existe un aumento de sueldo cada cierto periodo en el Centro de Salud?	1	2	3	4	5
10. ¿Las campañas medicas que realiza el Centro de Salud son recompensadas?	1	2	3	4	5
DIMIENSION: COMPROMISO DEL EMPLEADO					
11. ¿Está conforme con su salario, el cual justifica las funciones que realizas dentro del Centro de Salud?	1	2	3	4	5
12. ¿Se realiza celebraciones importantes (cumpleaños u otros) en su servicio en el Centro de Salud?	1	2	3	4	5
13. ¿Los servicios no cuentan con suficiente material de escritorio y equipamiento para poder realizar correctamente las funciones del Centro de Salud?	1	2	3	4	5
14. ¿Cree usted que su perfil profesional se adecua a las funciones que desarrolla en su servicio?	1	2	3	4	5
15. ¿Cuándo se produce un cambio de Gestión, afecta la continuidad de los colaboradores?	1	2	3	4	5

ANEXO N°07:

Data de los resultados del cuestionario en el análisis de la variable empowerment y satisfacción laboral

	VARIABLE 1: EMPOWERMENT															VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL																
	LIDERAZGO					TOMA DE DECISIONES					PODER					INVOLUCRAMIENTO EN EL TRABAJO					COMPROMISO ORGANIZACIONAL					COMPROMISO DEL EMPLEADO						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30		
1	1	4	5	5	3	4	5	3	5	3	3	5	5	4	4	3	5	3	5	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	
2	2	3	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	2	5	3	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	
3	3	4	4	4	3	4	5	2	4	4	3	5	4	4	4	3	5	2	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	4	1	2	3	2	3	4	2	3	4	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	4	5	4	4	4	5	1	2	3	2	3	
5	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	
6	6	4	4	4	3	4	5	2	5	4	3	4	3	5	5	2	5	2	5	4	3	4	3	5	5	1	4	4	4	3	4	
7	7	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	4	4	3	3	5	3	4	4	5	4	3	3	3	4	
8	8	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	3	4	
9	9	3	3	3	2	5	4	2	5	4	3	4	4	4	5	4	4	2	5	4	3	4	4	4	5	2	3	3	3	2	5	
10	10	2	3	3	2	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	2	5	
11	11	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	4	2	3	4	4	3	4
12	12	2	2	3	3	4	3	1	3	4	2	4	5	4	5	2	3	1	3	4	2	4	5	4	5	3	2	2	3	3	4	
13	13	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4	2	4	4	4	3	3	3	5	5	4	3	5	4	4	3	3	
14	14	3	4	3	4	4	5	4	4	4	2	4	3	4	3	1	5	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
15	15	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	1	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5
16	16	4	4	5	3	5	4	3	3	4	3	5	3	5	4	2	4	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	3	5	
17	17	3	4	4	3	5	5	3	4	4	3	4	3	5	5	3	5	3	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	3	5	
18	18	1	2	3	3	4	4	1	5	4	4	5	5	4	4	1	4	1	5	4	4	5	5	4	4	4	1	2	3	3	4	
19	19	2	3	3	2	4	5	2	4	3	3	4	5	5	4	5	5	2	4	3	3	4	5	5	4	2	2	3	3	2	4	
20	20	3	3	3	2	3	5	3	4	4	4	5	5	4	4	2	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	2	3
21	21	4	4	4	3	3	4	2	4	5	3	5	4	3	3	3	4	2	4	5	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
22	22	5	4	4	3	3	4	3	3	6	2	5	4	4	2	4	3	3	6	2	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	
23	23	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	3	2	2	3	4	3	4	2	3	5	3	2	1	4	3	4	3	4	
24	24	2	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	1	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	2	3	3	2	4	

ANEXO N°08:

Vista del procesamiento de los resultados en el programa estadístico SPSS VER.26

RDatos1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
18	P18	Numérico	8	0		{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0		{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0		{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0		{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0		{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Numérico	8	0		{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Numérico	8	0		{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Numérico	8	0		{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	Numérico	8	0		{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	Numérico	8	0		{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	Numérico	8	0		{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P29	Numérico	8	0		{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P30	Numérico	8	0		{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	SUM_EMP	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
32	SUM_SAL	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
33	SUM_LID	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
34	SUM_TOD	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
35	SUM_POD	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
36	SUM_INT	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
37	SUM_COO	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
38	SUM_COE	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
39	VAR_EMP	Numérico	8	0		{1, Bajo}	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
40	VAR_SAL	Numérico	8	0		{1, Bajo}	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
41	DIM_LID	Numérico	8	0		{1, Bajo}	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
42	DIM_TOD	Numérico	8	0		{1, Bajo}	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
43	DIM_POD	Numérico	8	0		{1, Bajo}	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
44	DIM_INT	Numérico	8	0		{1, Bajo}	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
45	DIM_COO	Numérico	8	0		{1, Bajo}	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
46	DIM_COE	Numérico	8	0		{1, Bajo}	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

RDatos1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

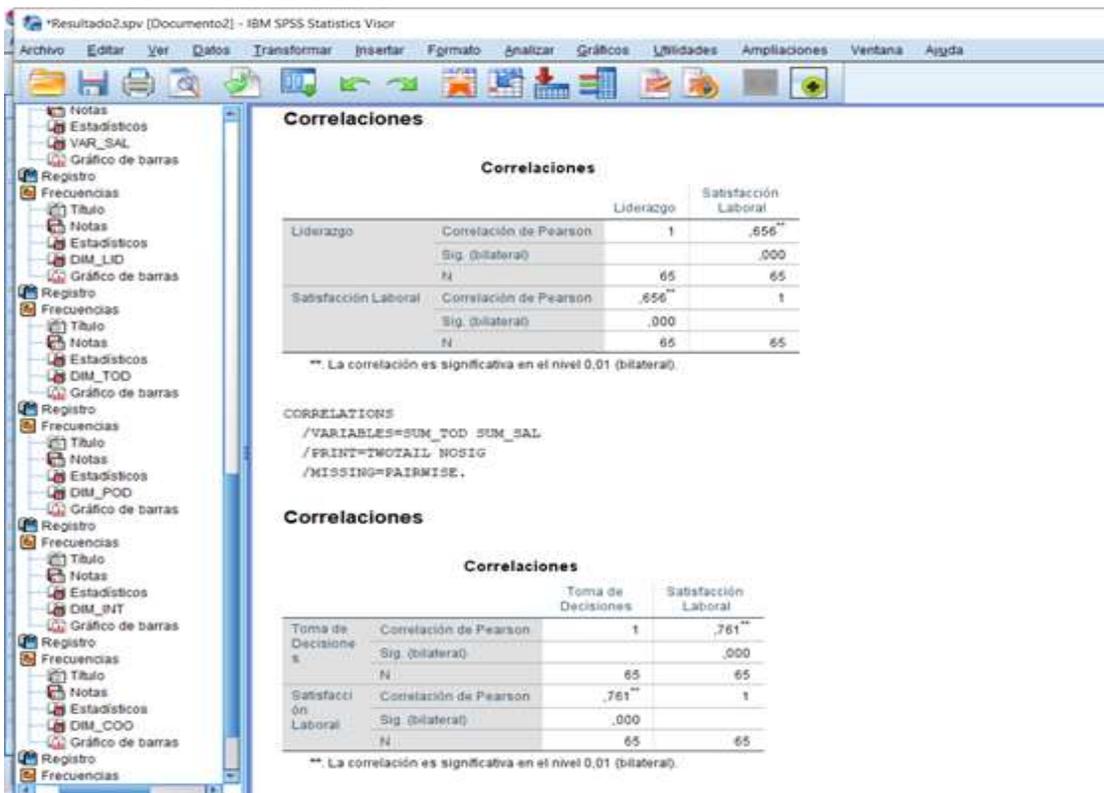
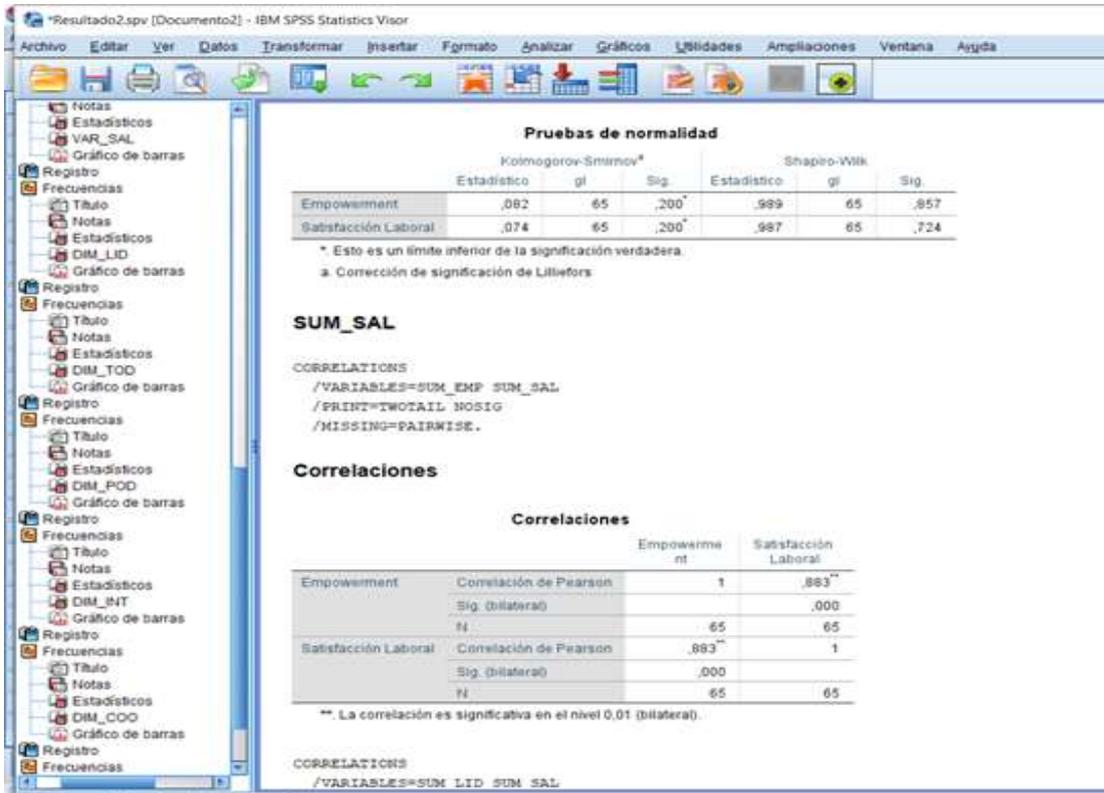
Visible: 46 de 46 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	4	5	5	3	4	5	3	5	3	3	5	5	4	4	3	5	3
2	3	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	2	5	3
3	4	4	4	3	4	5	2	4	4	3	5	4	4	4	3	5	2
4	1	2	3	2	3	4	2	3	4	4	5	4	4	4	5	4	2
5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4
6	4	4	4	3	4	5	2	5	4	3	4	3	5	5	2	5	2
7	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	4
8	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3
9	3	3	3	2	5	4	2	5	4	3	4	4	4	5	4	4	2
10	2	3	3	2	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
11	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	3	4	3
12	2	2	3	3	4	3	1	3	4	2	4	5	4	5	2	3	1
13	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4	2	4	4
14	3	4	3	4	4	5	4	4	4	2	4	3	4	3	1	5	4
15	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	1	5	4
16	4	4	5	3	5	4	3	3	4	3	5	3	5	4	2	4	3
17	3	4	4	3	5	5	3	4	4	3	4	3	5	5	3	5	3
18	1	2	3	3	4	4	1	5	4	4	5	5	4	4	1	4	1
19	2	3	3	2	4	5	2	4	3	3	4	5	5	4	5	5	2
20	3	3	3	2	3	5	3	4	4	4	5	5	4	4	2	5	3
21	4	4	4	3	3	4	2	4	5	3	5	4	3	3	3	4	2
22	5	4	4	3	3	4	3	3	6	2	5	4	4	4	2	4	3
23	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	3	2	2	3	4
24	2	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	1	4	3
25	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
26	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	3
27	2	4	1	2	1	5	1	5	4	1	1	4	4	1	4	5	1

Vista de datos Vista de variables

ANEXO N°09:

Evidencia del análisis de normalidad y correlación en el programa estadístico SPSS V 26



ANEXO N°10:

Evidencia del análisis descriptivo en el programa estadístico SPSS V 26

