



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“EL EMPOWERMENT COMO HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA PARA EL LOGRO SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL LOS SUREÑOS, PUENTE PIEDRA EN EL AÑO 2017”,

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Pool Jhampier Navarrete Rosas

Asesor:

Lic. Marino García Arguedas

Lima - Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Marino García Arguedas, 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 investigación del (los) estudiante(s):

- Pool Jhampier Navarrete Rosas

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: 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 2017, para aspirar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.

Lic. Marino García Arguedas

Asesor

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) *Ornella Lambruschini Tafur* ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s):, *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*, para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*.

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido expresa:

Aprobado

Calificativo: Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Lic. *Ornella Lambruschini Tafur*

Evaluador

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a dios padre por haberme permitido llegar hasta este punto final que es la culminación de la tesis, y también haberme 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.

Y por último dedico a la empresa gubernamental, el Centro de Salud Materno Infantil Los Sureños, por abrimos las puertas y darnos la facilidad correspondiente para poder llevar a cabo dicha investigación profesional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a la Universidad Privada del Norte por haberme aceptado ser parte de ella y abrirme las puertas de su seno científico para poder estudiar la carrera de administración, así como también al Magister Marino García Arguedas por sus sabios conocimientos y su apoyo para poder seguir adelante día a día.

Agradezco también a mi asesor de tesis el Lic. Marino García Arguedas por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también habernos tenido toda la paciencia del mundo para guiarnos durante todo el desarrollo de la tesis

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	112
CAPÍTULO III: RESULTADOS	33
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	378
REFERENCIAS	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Base de datos de artículos seleccionados.....	Pag 14
---	--------

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de barras de las variables investigadas por año.....Pag 37

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El estudio del empowerment surgió en la década 90, como un paradigma para gestionar el talento humano, mediante equipos de trabajo autodirigidos, pretendiendo integrar a los miembros de una organización; lo que modificó la estructura interna de las empresas. Se horizontaliza la estructura jerárquica, se homogeniza la comunicación y mejora la relación entre los directivos de la empresa y sus subordinados. Todo ello a fin de reducir la desmotivación y el bajo rendimiento laboral (Román, Krikorian, Franco y Betancur, 2017).

En la actualidad el empowerment se emplea en diversas empresas e instituciones y significa empoderamiento o potenciación. Puede traducirse como delegación de autoridad a los miembros activos de la empresa y creación del sentido de pertenencia por la empresa.

A lo largo de la historia, son diversas las herramientas administrativas implementadas en las empresas, tradicionalmente las relaciones intrínsecas de las organizaciones eran netamente jerarquizadas, de manera que los colaboradores debían cumplir órdenes y no emitir opiniones (Cáliz,, Martíne, Vigier y Núñez, 2016). Actualmente hay una transformación de las relaciones laborales, esto ha reducido la insatisfacción del trabajador y ha fortalecido su deseo de permanecer en la empresa. En este sentido, el empowerment también interviene en la estabilidad laboral, lo que genera una situación ganar-ganar, gana la empresa y gana el empleado.

Sabiendo que el factor humano es fundamental para el crecimiento de la organización, se otorga el debido valor al capital humano. De allí emerge la relevancia de la satisfacción laboral de los empleados, pues su bienestar es importante, ya que no son solo un medio para alcanzar metas sino un recurso valioso para el crecimiento de la institución.

En base a lo anterior, el empowerment está estrechamente vinculado con la satisfacción laboral y supone una herramienta para generar en los directivos de las empresas autonomía, compromiso y libertad hacia sus subordinados. Lo que genera, a su vez, mayor satisfacción laboral y puede reflejarse en los diversos aspectos de los individuos, potenciando no sólo mejoría para la empresa sino autoconfianza y autoestima en sus colaboradores.

La información publicada en los últimos años sugiere que, sin duda, el empowerment puede ser usado como herramienta para promover la efectividad gerencial y organizacional a través de tres determinantes estructurales a empoderar: oportunidad, poder y distribución de personal (Kanter, citado por Cáliz, Martínez, Vigier y Núñez, 2016). Los diversos conceptos que han surgido respecto a el empowerment la definen como un proceso mediante el cual pueden fortalecerse el uso de las capacidades de lo individuos. Es entonces, una herramienta que permite desarrollar cambios necesarios en una empresa, pretendiendo integrar a los colaboradores con liderazgo.

De lo expuesto surge el presente artículo, el cual, mediante una revisión sistemática de literatura, pretende determinar la influencia del Empowerment como herramienta administrativa para el logro de la satisfacción laboral en colaboradores de un centro de salud.

REFERENCIAS

- Batool, S. y Khan, Y. (2017). *Examinar la relación entre la satisfacción laboral, el empoderamiento del trabajo y el desempeño de la organización*. Journal of Management Research, 3. (1). Disponible en: <http://www.jmgtr.com/index.php/jmg/article/view/21>
- Cálix, C., Martínez, L., Vigier, H. y Núñez, J. (2016). *El Rol del Empowerment en el Éxito Empresarial*. Investigación Administrativa, 45. (117), 23-37. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/4560/456046142002.pdf>
- Cortez, L. y Dávila, F. (2016). *Aplicabilidad de las herramientas Empowerment y Benchmarking para mejorar el proceso de comunicación y buena gestión empresarial en las pymes del Ecuador*. Revista científica Yachana, 5. (3), 91-102. Disponible en: <http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/442>
- Crespi, M., y Mascarilla, O. (2018). *Satisfacción laboral. El caso de los empleados del sector de las tecnologías de la información en España*. Universia Business Review. (58), 36-51. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6448455>
- Guzmán, C., Pontes, P., Szuflița, M. (2015). *Empowerment y satisfacción laboral*. ReiDoCrea, 4. (1), 66-73. Disponible en: http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/36048/GuzmanDelfino_V4_Art1.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Idris, A., See, D. y Coughlan, P. (2018) *Empoderamiento de los empleados y satisfacción laboral en la Malasia urbana: conectando los puntos con el contexto y la gestión del cambio organizacional*. Revista de Gestión del Cambio Organizacional, 31. (3), 697-711. Disponible en: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/JOCM-04-2017-0155>

- Moreno R., y Espiritu R. (2014). *Empowerment, el liderazgo e innovación en empresas de servicios, como ventaja competitiva en medianas empresas del municipio de Tecomán, Colima, México*. Desarrollo Gerencial, 6. (2), 72-97. Disponible en: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/468>
- Orgambídez, A., Moura, D. y Almeida, H. (2017). *Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral*. Revista de Psicología (PUCP), 35. (1), 257-278. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v35n1/a09v35n1.pdf>
- Poblano, R., Paredes, M., Hernández, G. (2015). *Diagnóstico de la cultura organizacional para el desarrollo del empowerment hacia la mejora continua*. Red Internacional de Investigadores en Competitividad, 9. (1), 1784-1805. Disponible en: <https://riico.net/index.php/riico/article/view/99>
- Rana, S. y Singh, V. (2016). Empoderamiento de los empleados y satisfacción laboral: un estudio empírico en la industria IT. Journal of Humanities and Social Science, 21. (10), 23-29. Disponible en: <http://www.iosrjournals.org/iosr-jhss/papers/Vol.%20201%20Issue10/Version-12/D2110122329.pdf>
- Rico, J., Peinado, A., Salvador, M., Gonzalez, F. (2016). *Empowerment, satisfacción laboral e identificación organizacional en funcionarios andaluces*. Reidocrea. (6) ,33-39. Disponible en: <http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/41431/5-2-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Román, J., Krikorian, A., Franco, C. y Betancurr, A. (2017). Apoyo organizacional y empoderamiento como antecedentes de comportamientos empoderados y participación de los empleados. Estudios Gerenciales 32. (139), 154-161. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592316300201>

Rueda, C., Jimenez, K. y Mendoza, J. (2018). *Efecto del empowerment grupal en la proactividad. Un estudio empírico en equipos de I+D de Universidades Tamaulipecas*. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, 7. (18), 22-45. Disponible en: <https://recai.uaemex.mx/article/view/9010>

Sánchez, M. y García, M. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Scientia et Technica, 0122-22. (2), 161-166. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

El formato de la tesis, las citas y las referencias se harán de acuerdo con el Manual de Publicaciones de la American Psychological Association sexta edición, los cuales se encuentran disponibles en todos los Centros de Información de UPN, bajo la siguiente referencia:

Código: 808.06615 APA/D