



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Estrategias basadas en Empowerment para la satisfacción
laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional,
Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Guevara Alburqueque, Laurita Belen (orcid.org/0000-0001-7642-7797)

ASESOR:

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique (orcid.org/0000-0002-8152-7570)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia, a quienes hoy puedo decir,
nuevamente, misión cumplida.

A mi amado Carlos, el gran amor de mi vida.

A mi abuela Rosa Esther (Q.E.P.D.) y a mi
abuelo César, quienes me han apoyado
desde niña.

Laurita Belen Guevara Alburqueque

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por haberme acogido y permitir mi crecimiento profesional.

A los docentes, quienes impartieron sus conocimientos a lo largo de la maestría.

A los expertos, quienes validaron la propuesta de la investigación.

La autora

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
VIII. PROPUESTA.....	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Baremación de la variable satisfacción laboral.....	22
Tabla 2 Resultados del nivel del problema.....	23

Índice de figuras

Figura 1 Resultados de la dimensión Significancia de la tarea	19
Figura 2 Resultados de la dimensión Relaciones interpersonales	20
Figura 3 Resultados de la dimensión Recompensa.....	21
Figura 4 Propuesta de estrategias basadas en Empowerment.....	33

Resumen

El objetivo general fue proponer estrategias basadas en Empowerment para mejorar la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica y diseño no experimental, además, fue propositiva, ya que se obtuvo una propuesta de implementación de las estrategias planteadas. Como instrumento de recolección para diagnosticar la satisfacción laboral, fue el cuestionario, se aplicó a la muestra conformada por 10 colaboradores de la empresa. Los resultados del diagnóstico demostraron que los colaboradores no se encuentran completamente satisfechos, ubicando a la satisfacción laboral en un nivel medio, posteriormente se diseñaron estrategias que serán soportadas por herramientas tecnológicas: Planificador de actividades, Pausas activas virtuales, Dashboard de indicador de resultados, Plan “Yo me capacito”, Plan “Hacia la transformación digital de la empresa”, Formación de competencias digitales, Utilización de herramientas colaborativas, Reconocimiento a los colaboradores, Buzón virtual, Plan “Intercambio de roles” y Feedback meeting. Se validaron las estrategias a través de juicio de expertos, demostrando que son consistentes y que permitirán mejorar la satisfacción laboral de la empresa. Se concluye que, las estrategias basadas en Empowerment planteadas permitirán mejorar la satisfacción laboral de una empresa de asesoría y capacitación profesional.

Palabras clave: estrategias, Empowerment, satisfacción laboral, herramientas tecnológicas

Abstract

The general objective was to propose strategies based on Empowerment to improve job satisfaction in a professional consulting and training company, Lambayeque. The research was of a quantitative approach, of a basic type and non-experimental design, in addition, it was proactive, since a proposal for the implementation of the proposed strategies was obtained. As a collection instrument to diagnose job satisfaction, it was the questionnaire, it was applied to the sample made up of 10 employees of the company. The results of the diagnosis showed that the collaborators are not completely satisfied, placing job satisfaction at a medium level, later strategies were designed that will be supported by technological tools: Activity Planner, Virtual Active Breaks, Results Indicator Dashboard, Plan "I train myself", Plan "Towards the digital transformation of the company", Training of digital skills, Use of collaborative tools, Recognition of collaborators, Virtual mailbox, "Role exchange" Plan and Feedback meeting. The strategies were validated through expert judgment, demonstrating that they are consistent and that they will improve the company's job satisfaction. It is concluded that the strategies based on Empowerment proposed will improve the job satisfaction of a professional consulting and training company.

Keywords: strategies, Empowerment, job satisfaction, technological tools

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la satisfacción laboral ha cobrado mayor importancia para las organizaciones, determinando el grado de conformidad de un colaborador en su entorno laboral (Chiang et al., 2018). La respuesta por parte de los colaboradores se resume en actitudes; un colaborador satisfecho, estará comprometido con su labor; sucederá lo contrario si el colaborador no se siente cómodo con su entorno o, la empresa no reconoce su esfuerzo. Durán et al. (2021) considera a la satisfacción laboral como un valor intrínseco entre las organizaciones y sus empleados, donde existen altos niveles de insatisfacción.

Los empleados jóvenes expresan el descontento laboral a través de redes sociales; Conway et al. (2019), afirma que Twitter es denominada “la voz de los empleados”. En Nueva Delhi se realizó un estudio en el que se encontró la necesidad de establecer enfoques para retener y mitigar la frustración de la Generación Y (Hassan et al., 2020). Es así como los jóvenes necesitan sentirse comprendidos por los cargos gerenciales, ya que ellos son la fuerza laboral permanente de una empresa (Van Der Schyff et al., 2018).

La Oxford Economics (2020), menciona que en una organización solo el 13% de los colaboradores se siente comprometido; Clifton (2017), señala que en el mundo se pierden 605 mil millones de dólares debido a la baja productividad que genera la insatisfacción laboral. De Clercq et al. (2019), reveló que los empleados de las empresas de Pakistán se sienten insatisfechos con su trabajo, sin embargo, siguen teniendo conductas de ayuda productivas, asimismo, como una consecuencia de la insatisfacción laboral, se encuentra a Juárez (2018) en un estudio en Guatemala, que la analiza como un motivo de renuncia de las organizaciones, encontrando que el colaborador se retira de la organización por desorganización de horarios y recargo de horas de trabajo, además, Elshahory et al. (2022) encuentra que una de las intenciones de los trabajadores para quedarse se ve reflejado al menos en el salario que percibe.

La comunicación también es un referente de influencia en la satisfacción laboral, Suppiah et al. (2021) señalan que las habilidades efectivas de comunicación podrían contribuir a un ambiente de trabajo positivo, de igual

manera Page y Graves (2021) encuentran que una baja satisfacción laboral se asocia con un menor control del trabajo, el bajo apoyo organizacional y una comunicación deficiente. Y Abou et al. (2021) determinan que el flujo de comunicación entre directivos y empleados es fundamental para mejorar la satisfacción laboral. Kirchner y Stull, (2022) hallaron que la mala comunicación y la percepción de falta de apoyo son preocupaciones en los empleados y su satisfacción laboral.

En el Perú, solo el 24 % de los colaboradores sienten satisfacción en su trabajo, resaltan la importancia de priorizar la experiencia del empleado dentro de una organización, a través de la motivación, ya que un trabajador satisfecho es 40% más productivo y 80% más innovador (La República, 2020). En el portal de trabajos para peruanos, Gestión (2017), se identifica la felicidad como parte de la satisfacción laboral y que es afectada por no tener un buen sueldo.

La satisfacción laboral y sus repercusiones están presentes en el quehacer laboral de todos los ámbitos, Dávila et al. (2021) encontró evidencia en una empresa industrial sobre un alto porcentaje de insatisfacción laboral asociado al clima organizacional; en el campo médico, la insatisfacción laboral es muy grande, como lo indica Arroyo (2020) en su análisis de la enfermería peruana, encontró evidencias en la sobrecarga de trabajo; en el sector educativo León et al. (2021) identificó en los docentes diferencias salariales y el exceso de la jornadas laborales.

En este sentido, la empresa de asesoría y capacitación profesional del presente estudio, se dedica al asesoramiento educativo para profesionales y empresas; la organización es una microempresa fundada en el año 2021, al ser relativamente nueva, aún está desarrollando actividades de posicionamiento en su rubro. Cuenta con especialistas en áreas de formación académica, entre colaboradores que cuentan con título profesional y maestría, y actualmente desarrollan actividades de manera remota, sin embargo, existe desmotivación en el desempeño de sus labores reflejado en su no participación activa en las reuniones de coordinación, bajo pretexto de tener carga laboral, así mismo, no todos cuentan con habilidades tecnológicas, por otro lado, la empresa trabaja con el cumplimiento de metas por colaborador y las coordinaciones se realizan

vía teléfono, así como por correo electrónico, y muchas veces esta comunicación no es efectiva, por lo tanto no comprenden a cabalidad de qué trató la reunión, también en algunas oportunidades han manifestado que les gustaría contar con iniciativas de incentivos laborales, sobre todo quienes cumplen a cabalidad con las tareas encomendadas, para un crecimiento profesional.

Por ello, se formuló el problema de investigación ¿De qué manera las estrategias basadas en Empowerment permiten mejorar la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque?

La presente investigación se justificó porque la satisfacción laboral es un factor vital en una empresa, ya que de ella depende su crecimiento; cuando un colaborador se encuentra satisfecho, será más participativo en la organización, respetará las normas y se esforzará en ser mejor cada día sin sentirse exigido, porque sabe que sus esfuerzos son reconocidos, es aquí donde las estrategias basadas en Empowerment entran a tallar, a través de ellas se incrementan las oportunidades de los colaboradores, siendo ellos parte de la toma de decisiones, en distintos niveles dentro de una organización, para sentirse parte de la empresa y mejorar el entorno laboral, mejorando así la satisfacción laboral del colaborador, porque un colaborador satisfecho es sinónimo de una empresa exitosa, ya que el sentimiento de equipo es la base de cualquier organización.

Como objetivo de la investigación se planteó, proponer estrategias basadas en Empowerment para mejorar la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque y; se plantearon los siguientes objetivos específicos: diagnosticar la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, diseñar estrategias basadas en Empowerment que permitan mejorar la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional y, validar las estrategias diseñadas para mejorar la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional.

Asimismo, se determinó la siguiente hipótesis, si se diseñan estrategias basadas en Empowerment, entonces se mejorará la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Rawah y Banakhar (2022), en su investigación examinó la relación entre el empoderamiento y el compromiso organizacional desde la perspectiva de la enfermería. El estudio utilizó el diseño descriptivo correlacional y una muestra conformada por 318 enfermeras del Ministerio de Salud en Makkah; como instrumento se utilizó el cuestionario para recolectar datos. El estudio reveló que las enfermeras tienen un grado de empoderamiento alto, así como su nivel de compromiso organizacional en grado moderado. Concluyó que, existe una relación significativa entre el empoderamiento de las enfermeras y su compromiso organizacional.

Cardoso et al. (2021), planteó como objetivo identificar el nivel de empowerment de un grupo de enfermeras en referencia a los factores demográficos. La muestra estuvo compuesta por 365 enfermeras de un nosocomio portugués. Los resultados mostraron que, el empowerment psicológico obtuvo un 66.2 y, el empowerment estructural un 18.6; La edad correlacionó de forma positiva con autodeterminación, impacto y empowerment psicológico y, el factor competencia correlacionó negativamente en poder formal, información y capacidad estructural. Concluyeron que, existe relación entre las variables demográficas y el empowerment; así como también existe relación entre el empowerment y los resultados organizacionales.

Bhat (2020), en su investigación busca determinar la influencia del empowerment de los colaboradores sobre su satisfacción laboral, además de la influencia de la satisfacción laboral del trabajador con la satisfacción laboral del cliente. Los hallazgos del análisis sugirieron que el empowerment de los colaboradores se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente y; que el empowerment se relaciona de igual manera con la satisfacción del cliente y; la satisfacción laboral tiene relación positiva con la satisfacción del cliente.

Shedid (2019), en su investigación planteó como objetivo explorar la relación entre el empowerment de la primera línea de empleados y la calidad del servicio en el sector bancario. La investigación fue realizada bajo un enfoque cuantitativo. Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos,

se aplicó a la muestra integrada por 393 clientes. En los resultados encontró que existe una falta de empoderamiento en los empleados del sector bancario y, que ellos no tienen la capacidad para tratar a los clientes; además, los colaboradores sintieron que el sistema de recompensas ha sido mejorado. Concluyó que, el empowerment influye positiva y significativamente en la satisfacción del cliente.

Jabbar y Hussin (2018) propuso, determinar el efecto del comportamiento de liderazgo organizacional y empoderamiento laboral en la satisfacción de docentes universitarios. Bajo un enfoque de investigación cuantitativo y una muestra conformada por docentes universitarios de instituciones públicas de Punjabk, Pakistán; utilizó la encuesta como técnica. Los resultados mostraron que el comportamiento de liderazgo organizacional y empoderamiento tienen un efecto positivo en la satisfacción laboral de los docentes. Concluyó que, los seminarios y talleres deben realizarse en distintas zonas del país con la finalidad de extender las estrategias de liderazgo y organización para la satisfacción del trabajo.

A nivel nacional, Collantes y Navarrete (2022), planteó como objetivo general determinar la influencia del empowerment como herramienta administrativa en el logro de la satisfacción laboral en el campo de la salud. La investigación fue de tipo aplicada, no experimental, transversal y, correlacional. Con una muestra conformada por 65 colaboradores administrativos de un centro de salud, en ellos se aplicó un cuestionario. Concluyó que, el empowerment influye de forma significativa en el logro de la satisfacción laboral.

Primo y Torrel (2019), propusieron como objetivo determinar la relación entre el empowerment y la satisfacción laboral del personal de una institución educativa. El tipo de investigación fue correlacional y diseño no experimental, con una muestra de 32 docentes de un colegio de la ciudad de Cajamarca. En los resultados se obtuvo que, existe una correlación positiva fuerte y significativa entre el empowerment y la satisfacción laboral. Concluyeron que, las organizaciones deben fomentar enfoques que permitan que los colaboradores se desarrollen de forma eficaz y, se sientan satisfechos y comprometidos con su trabajo.

Landeras (2018) propuso, analizar la relación entre el empowerment y el compromiso laboral de los trabajadores de la Generación Y, para una mejor gestión del área de Recursos Humanos en una empresa de Call Center. La investigación utilizó un tipo descriptivo correlacional. Con una muestra conformada por 385 trabajadores de la empresa en estudio, utilizando como instrumento al cuestionario. En los resultados encontró que, un 74% de encuestados tiene un grado de control que permite solucionar problemas que surgen en sus labores diarias; un 47.3% consideró que sería más fácil asumir responsabilidades en otra empresa; un 71.1% indicó que no se siente empoderado en las decisiones que toma en su trabajo. Concluyó que, existe un bajo grado de empoderamiento en la muestra, esto se determinó con un coeficiente de correlación de Spearman de $r=66,9$ y $p=0,001$, donde también se encontró que existe una relación significativa entre el empowerment organizacional y el compromiso laboral.

Tuanama (2018), en su investigación, propuso determinar la relación del empowerment y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de la ciudad de Lima. El estudio fue de tipo explicativo, con diseño no experimental transversal y de nivel correlacional. La muestra fue de 36 colaboradores, a los cuales se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. En los resultados encontró que, el 52.8% de los colaboradores siente que tiene poder en una situación determinada; el 58.3% se siente satisfecho regularmente en su labor; el 30.6% considera que las condiciones laborales son las adecuadas. Concluyó que, existe relación entre el empowerment con la satisfacción laboral de los colaboradores.

Patilla (2016), propuso como objetivo, determinar la relación entre el empowerment organizacional y la satisfacción laboral de una empresa de inversiones. El diseño utilizado para la investigación fue descriptivo-correlacional. La muestra estuvo formada por 22 colaboradores de la empresa. En los resultados, identificó el nivel de empoderamiento organizacional, donde obtuvo que el 95.5% de los empleados no está empoderado y; el 63.6% de empleados no se encuentra satisfecho con su trabajo. Concluyó que, existe

relación significativa y directa entre el empowerment organizacional y la satisfacción laboral.

Fernández (2021), estableció como objetivo proponer estrategias basadas en empowerment que permita mejorar la productividad en una empresa de transportes. El tipo de investigación fue descriptivo-correlacional. La muestra se conformó por el total de colaboradores de la empresa. Los resultados mostraron que los trabajadores pueden cumplir con las actividades, sin embargo, la carga de trabajo es muy corta para cumplirse en el tiempo establecido. Concluyó que, las estrategias de empowerment se realizaron con la finalidad de incrementar la productividad y mejorar los niveles de compromiso.

Torres (2021), planteó como objetivo general aplicar el empowerment como estrategia para alcanzar el compromiso organizacional. El estudio fue de tipo aplicado, de enfoque cuantitativo y de diseño preexperimental. Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario, aplicado a la muestra de 82 colaboradores. En los resultados, obtuvo que, el 60% de los trabajadores consideran que se deberían implementar estrategias que permitan alcanzar un mayor compromiso organizacional. Concluyó que, es necesaria la aplicación del empowerment para lograr el cumplimiento organizacional.

Castro y Núñez (2018), en su investigación plantearon como objetivo explicar cómo el empowerment permite mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores de Recursos Humanos de una empresa azucarera. La investigación se desarrolló bajo un tipo descriptiva, explicativa y propositiva, con enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 61 personas. Concluyó que, la aplicación del empowerment mejora el rendimiento laboral de los colaboradores.

Portilla (2017), en su investigación propuso una alternativa para mejorar el desenvolvimiento de los empleados para mejorar el servicio de atención al cliente. El tipo de investigación fue descriptiva. Se conformó la muestra por 34 trabajadores de una empresa de servicios logísticos. En los resultados, evidenció que el empoderamiento actúa como rol moderador en la intensidad de la calidad

del servicio. Concluyó que, el empoderamiento tiene un rol potenciador en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

El Empowerment se sustenta bajo las teorías relacionadas al clima organizacional, así, Morejón (2016), basándose en lo que expuso Hall, explica que la teoría organizacional se fundamenta en la estructura organizacional, la cual cumple tres funciones esenciales: las estructuras deben producir resultados y lograr objetivos organizacionales, minimizar las diferencias en la organización y, el poder y la toma de decisiones.

Las empresas privadas, se asocian a la innovación, la cual permite que las organizaciones puedan continuar y enfrentarse a los mercados competitivos (Morejón, 2016).

Amezcu et al. (2019), explica que el empowerment inició en la década de los 50's, basándose en las teorías de MacGregor, Maslow y Herberg y buscaba una redistribución de recursos, optimizando el control de los escenarios.

El empowerment es un proceso estratégico que permite relacionar a los miembros de la organización, a través de estrategias que permitan aumentar la confianza, la responsabilidad, la autoridad y el compromiso para con el cliente. Así, cuando un colaborador se siente responsable, adquiere una visión panorámica de la empresa, de esta forma se convierte en un solucionador de problemas y da origen a su capacidad de toma de decisiones, tomando iniciativas sobre hechos concretos, buscando siempre satisfacer al cliente y sobresaliendo en el mercado; es decir, es un cambio del comportamiento de la organización, que busca optimizar la delegación de responsabilidades, comunicación y apertura a la toma de decisiones (Cálix et al., 2016).

Naranjo et al. (2018) explica que la estrategia son las habilidades o capacidades que tiene una persona para alcanzar un objetivo, a nivel empresarial, son una herramienta de dirección que facilitan la interacción en una organización; es decir, funciona como una respuesta a las oportunidades que permiten alcanzar ventajas competitivas, a través de este medio, se establece el propósito de la empresa generando un patrón de decisiones integrador.

Por su parte Mowen et al. (2019), de acuerdo a lo establecido por Mintzberg en 1998, explica que para definir una estrategia existen 5P's: plan, ya que sirve como una guía que permite mirar al futuro; patrón, debido a que el comportamiento es consecuente en el tiempo; pauta de acción de acción, porque es una agrupación de acciones que se realizan para lograr objetivos estratégicos; perspectiva, gracias a la forma de actuar de una organización y; posición, que permite insertar al mercado ciertos productos específicos.

Los equipos que se basan en el empowerment suelen compartir las tareas, teniendo la capacidad de desempeñar el proceso de la información, haciendo propuestas de estrategias (sobre todo para las organizaciones), estos equipos son flexibles; básicamente plantea incrementar la productividad y la satisfacción de los colaboradores, a través de un bienestar psicológico que permita que ellos se sientan comprometidos para realizar sus actividades y tareas designadas de acuerdo a su puesto de trabajo (Amezcueta et al., 2019).

Este paradigma, según Cálix et al. (2016), es utilizado como herramienta de gestión que garantiza el éxito empresarial, ya que se centra en el colaborador, es decir, en el talento humano, siendo este el activo más importante de una organización; es decir, esta herramienta se utiliza para asignar responsabilidades donde un colaborador tenga la oportunidad y el compromiso de desarrollarse de la mejor forma dentro de su entorno laboral, haciéndolo partícipe del proceso de toma de decisiones, y asimismo, teniendo la oportunidad de aprender, crecer y desarrollarse profesionalmente.

En Trejos et al. (2021), se menciona que el empowerment busca crear un ambiente en donde los colaboradores sienten una influencia sobre su responsabilidad, es decir, este empoderamiento no se le puede atribuir a un colaborador de manera directa, además, según la UNADE (2021), la motivación es uno de los puntos clave del empowerment, ella motiva a los colaboradores para que confíen en sí mismos, es decir, que cuentan con autoestima, esto permite que ellos puedan alcanzar sus metas y obtener recompensas y beneficios.

Yapias et al. (2020), menciona que Spreitzer en 1995 identificó cuatro dimensiones de soporte al colaborador para el desempeño de su rol; estas dimensiones son: significado, competencia, autodeterminación e impacto.

El significado es el valor que se asigna a los propósitos laborales, se relacionan con ideales del colaborador, es decir, es un contraste entre los requisitos del rol de trabajo y los valores que posee el colaborador.

La competencia es la creencia personal en las capacidades que permiten desarrollar actividades basadas en las habilidades que posee el colaborador, es denominada también como autoeficacia, por lo que busca medir el nivel de eficacia del colaborador y su desarrollo de capacidades.

La autodeterminación, es el sentimiento individual de optar por el inicio de una actividad, a través de ella se mide la autonomía del colaborador y el esfuerzo que realiza para cumplir con sus labores.

El impacto es el grado donde un colaborador influye en el entorno laboral, esta dimensión busca medir la capacidad de resolución de situaciones adversas y el nivel de desempeño del colaborador.

En Solano y Yachi (2016), se expone la teoría estructuralista, que pretende buscar un punto de equilibrio en los recursos de la empresa, dando singular importancia al recurso humano; con esta teoría se estudian los problemas que surgen dentro de una organización, buscando el origen de este y considerando la autoridad y la comunicación para dar solución al problema. La teoría estructuralista sostiene que todas las organizaciones tienen cuatro elementos vitales: autoridad, comunicación, estructura de comportamiento y, estructura de formalización.

La teoría de la satisfacción laboral de Herzberg, expone que la satisfacción laboral depende de la relación con su empleo y las actitudes que toman para desempeñarlo. Estas actitudes se desarrollan gracias a dos factores: factores motivadores (intrínsecos) y factores de higiene (extrínsecos); los primeros buscan satisfacer las necesidades netas del puesto de trabajo, mientras que los factores extrínsecos se relacionan con la insatisfacción laboral, debido al deterioro de los factores. Asimismo, la satisfacción laboral depende de

situaciones como el reconocimiento del colaborador, lo que conlleva a que él se mantenga motivado, este comportamiento contribuye al cumplimiento de objetivos, debido a que el éxito de las organizaciones actuales depende de la capacidad de retención del talento humano (Madero, 2019).

En Boada (2019), se conceptualiza a la satisfacción laboral como una resultante afectiva del colaborador hacia su trabajo, es decir, es la predisposición frente a la labor que desempeña y se basa en creencias y valores que se generaron durante la rutina laboral, varía de forma actitudinal y, es un indicador de grado que permite determinar si a una persona le gusta o no su trabajo; está influenciada por factores que surgen dentro de la organización; es decir, es un estado emocional positivo que resulta de la experiencia laboral, para que un colaborador pueda sentirse satisfecho, se deben cumplir sus expectativas o requerimientos individuales que tiene él, a través del desempeño de sus funciones. Además, los factores que optimizan la satisfacción laboral según el autor son: estabilidad, aprendizaje, beneficios, condiciones laborales, ambiente de trabajo.

Sánchez y García (2017), explica que los factores que influyen para que un colaborador se sienta satisfecho en su entorno laboral son los siguientes: las adecuadas jornadas de trabajo, las prestaciones o remuneraciones, la capacitación que se le brinda, los incentivos, la relación con sus compañeros y superiores y la motivación extrínseca o intrínseca que puedan sentir; de la misma forma Chang y Sanchez (2021), los factores que identifica son: condiciones laborales, colaboración entre compañeros, actividades laborales, seguridad laboral, oportunidades de crecimiento, remuneraciones, asignación de tareas, capacidad de liderazgo, ambiente laboral y, reconocimiento. Esto permite inferir que, la satisfacción laboral se desprende en las siguientes dimensiones: significancia de la tarea, relaciones interpersonales y recompensas.

La significancia de la tarea es el nivel del efecto que tiene el trabajo en la vida de sus colaboradores, es decir, qué tanta importancia tiene la labor desempeñada por la persona, esto se puede medir desde un punto de equilibrio entre la vida personal y laboral y, la ejecución de esa tarea (Robbins y Judge, 2017).

Las relaciones interpersonales en el entorno laboral se traduce en los equipos de trabajo, los cuales pretenden generar una sinergia basada en la comunicación y el esfuerzo coordinado (Robbins y Judge, 2017); para poder medir las relaciones interpersonales es necesario evaluar la comunicación entre colaboradores y el nivel de empatía de cada colaborador.

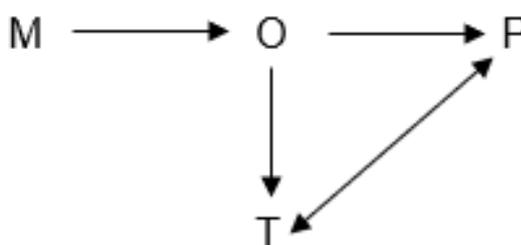
La recompensa, es el premio al esfuerzo del colaborador, no se trata solo de reconocimiento económico, sino también las oportunidades de crecimiento de acuerdo al desempeño del colaborador (Robbins y Judge, 2017).

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Alvarez (2020), la investigación básica tiene como característica el origen en un marco teórico, busca aumentar los conocimientos a nivel científico de modo sistemático, sin necesidad de llevarlo a la práctica, ya que se pretende tener un nuevo enfoque de conocimiento de la realidad. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, ya que, de acuerdo a lo expresado por Hernández y Torres (2018), este enfoque utiliza el análisis estadístico para demostrar hipótesis en base a una medición numérica.

El diseño de la investigación fue no experimental, es decir, los fenómenos se observan en su estado natural y no existe manipulación directa de las variables; en este tipo de diseños se observan situaciones que ya existen Hernández y Torres (2018), asimismo, describe la investigación propositiva como aquella que permite alcanzar objetivos para funcionar de manera adecuada, la presente investigación fue propositiva, debido a que se propusieron estrategias basadas en Empowerment que permitan mejorar la satisfacción laboral.



Representado por:

M: Muestra

O: Observación

T: Análisis de teorías

P: Propuesta (Estrategias basadas en Empowerment)

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Estrategias basadas en Empowerment

- Definición conceptual:

El empowerment es una estrategia que permite el crecimiento del talento humano, ya que permite que los colaboradores puedan autogestionarse, otorgándoles un grado de responsabilidad y compromiso dentro de una empresa; el empowerment es un medio para lograr un buen clima laboral, por ende, optimiza los índices de productividad y satisfacción laboral de un colaborador (Amezcueta et al., 2019).

- Definición operacional:

El empowerment involucra el nivel de empoderamiento que puede sentir y asumir un colaborador, el cual optimizará su nivel de responsabilidad, otorgándole cierto poder en la toma de decisiones empresariales. Estas estrategias respondieron a las siguientes dimensiones: significado, competencia, autodeterminación e impacto. Por cada una de las dimensiones se identificaron dos indicadores.

- Indicadores:

La dimensión de significado fue medida por los indicadores de requerimientos del rol de trabajo y los valores que posee el colaborador. La dimensión de competencia, fue medida por el nivel de eficacia del colaborador y desarrollo de capacidades. La dimensión de autodeterminación, fue medida por la autonomía del colaborador y el nivel de esfuerzo para cumplir sus actividades. La dimensión de impacto, fue medida por la capacidad de resolución de situaciones adversas y el nivel de desempeño del colaborador.

Variable dependiente: Satisfacción laboral

- Definición conceptual:

Es una resultante afectiva del colaborador hacia la labor que desempeña, varía de forma actitudinal y, es un indicador de grado que permite

determinar si a una persona le gusta o no su trabajo; está influenciada por factores que surgen dentro de la organización; es decir, es un estado emocional positivo que resulta de la experiencia laboral, para que un colaborador pueda sentirse satisfecho, se deben cumplir sus expectativas o requerimientos individuales que tiene él, a través del desempeño de sus funciones (Boada, 2019).

- Definición operacional:

La satisfacción laboral es el nivel de conformidad que siente el colaborador en su ambiente de trabajo, para efectos de la presente investigación, las dimensiones consideradas para la satisfacción laboral fueron: significancia de la tarea, relaciones interpersonales y, recompensa. Para cada dimensión se identificaron dos indicadores.

- Indicadores:

La dimensión de significancia de la tarea fue medida por los indicadores de equilibrio y ejecución de la tarea; la dimensión de relaciones interpersonales fue medida por la comunicación y el nivel de empatía y; la recompensa fue medida por el reconocimiento económico y las oportunidades de crecimiento.

- Escala de medición:

Se construyó un instrumento para diagnosticar la satisfacción laboral, el cual estará conformado por 18 ítems, se utilizó como escala de medición la escala de Likert, es decir, una escala ordinal, donde el valor 5 fue Totalmente de acuerdo y, el 1 Totalmente en desacuerdo.

La matriz de operacionalización de variables se ubica en el Anexo 01.

3.3. Población, muestra y muestreo

Como sostiene Arispe et al. (2020), la población representa los casos que comparten especificaciones y características comunes, ocupan un espacio determinado y son necesarios para la investigación.

La población estuvo compuesta por 10 colaboradores de una empresa de asesoría y capacitación profesional.

Según refiere Hernández y Mendoza (2018), la muestra está incluida dentro de la población y permite obtener los datos necesarios para una investigación. La muestra estuvo integrada por 10 colaboradores de una empresa de asesoría y capacitación profesional, es decir fue una muestra censal, donde no se excluyó a ningún colaborador.

Asimismo, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia, el cual según López y Fachelli (2017) la muestra cumple con características o especificaciones del investigador, donde usualmente se tiene accesibilidad, en esta investigación, los colaboradores se encuentran convenientemente disponibles para la investigadora.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández y Mendoza (2018), argumenta que la encuesta permite recolectar información de personas según opinión o percepción necesaria para una investigación. Para la presente investigación, se desarrolló una encuesta para realizar un diagnóstico actual de la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional.

Según manifiesta Meneses (2016), el cuestionario es un instrumento para recoger datos durante un trabajo de campo en investigaciones cuantitativas, comprende un conjunto de preguntas estructuradas a resolver por la muestra.

Para la presente investigación, se construyó un cuestionario con preguntas basadas en la variable dependiente, la satisfacción laboral, utilizando la escala de tipo Likert; esto permitió diagnosticar el nivel existente de satisfacción laboral de la empresa en estudio. El cuestionario constó de 18 ítems, los cuales fueron distribuidos a tres ítems por indicador.

3.5. Procedimientos

La recolección de datos se realizó con un cuestionario virtual desarrollado en la herramienta Google Forms, el cual estuvo compuesto por 18 preguntas

para la variable dependiente: satisfacción laboral, agrupado según las dimensiones: significancia de la tarea (6 preguntas), relaciones interpersonales (6 preguntas) y reconocimiento laboral (6 preguntas).

El cuestionario fue enviado mediante correo electrónico a los colaboradores, cuyas respuestas se obtuvieron de manera anónima respetando su percepción u opinión sobre la satisfacción laboral existente.

3.6. Método de análisis de datos

El instrumento fue sometido a validez de contenido, a través del juicio de expertos, lo que permitió determinar su aplicabilidad. De acuerdo a lo obtenido en esa validación, realizada por tres profesionales, el instrumento es aplicable por unanimidad, ya que se relacionaron la variable con la dimensión, la dimensión con el indicador, el indicador con el ítem y, el ítem con la opción de respuesta.

El procesamiento y análisis de datos se realizó con el software SPSS v.25, de tal manera que se tabularon los resultados de la prueba piloto del instrumento, para determinar la confiabilidad del instrumento, a través del Alfa de Cronbach, que se aplicó a un porcentaje de la muestra de la investigación; esta prueba se aplicó al 50% del total de la cantidad de la muestra, para finalmente validar los resultados a través del nivel de confiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.833, por ende, el instrumento cuenta con validez y confiabilidad interna, ya que considerando a Hernández y Pascual (2017) este valor se prefiere cerca de 1, donde 0,8 es un valor “bueno”.

Para que el instrumento pueda ser aplicado, fue digitalizado mediante una herramienta de formularios virtuales, generándose un link que fue compartido con los colaboradores de la empresa; este instrumento estuvo habilitado por diez días calendario, en los cuales los colaboradores accedieron en el momento que consideraron más oportuno

Con la herramienta de Google Forms, se obtuvieron los resultados del instrumento de recolección de datos, luego fueron analizados a nivel de medias

y, posteriormente, representados mediante tablas para su respectiva interpretación en el software SPSS versión 25, utilizando así la estadística descriptiva.

Asimismo, las estrategias del Empowerment propuestas, atravesaron un proceso de validación por juicio de expertos.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos fueron tomados de acuerdo al Código de Ética en Investigación (Universidad César Vallejo, 2020), en donde se designan los principios éticos básicos que permiten la justificación de los preceptos éticos y valoraciones particulares de las acciones humanas.

La autonomía permite considerar a los individuos como agentes autónomos y tienen derecho a ser protegidas. En la presente investigación se respetó la decisión de cada colaborador a participar o no del cuestionario, protegiendo su identidad y anonimato de sus respuestas.

La beneficencia permite respetar de manera ética las decisiones de las personas y protegerlas de daños. Se obtuvo un consentimiento informado de los colaboradores que participen del cuestionario, buscando obtener sus respuestas de manera voluntaria sobre la satisfacción laboral en la empresa y que repercuta en su beneficio.

La justicia pretende la equidad en la distribución de los beneficios de la investigación. Cada colaborador fue considerado como elemento fundamental en la consecución de los resultados, los cuales fueron comunicados oportunamente para realizar ajustes necesarios en la mejora de la satisfacción laboral.

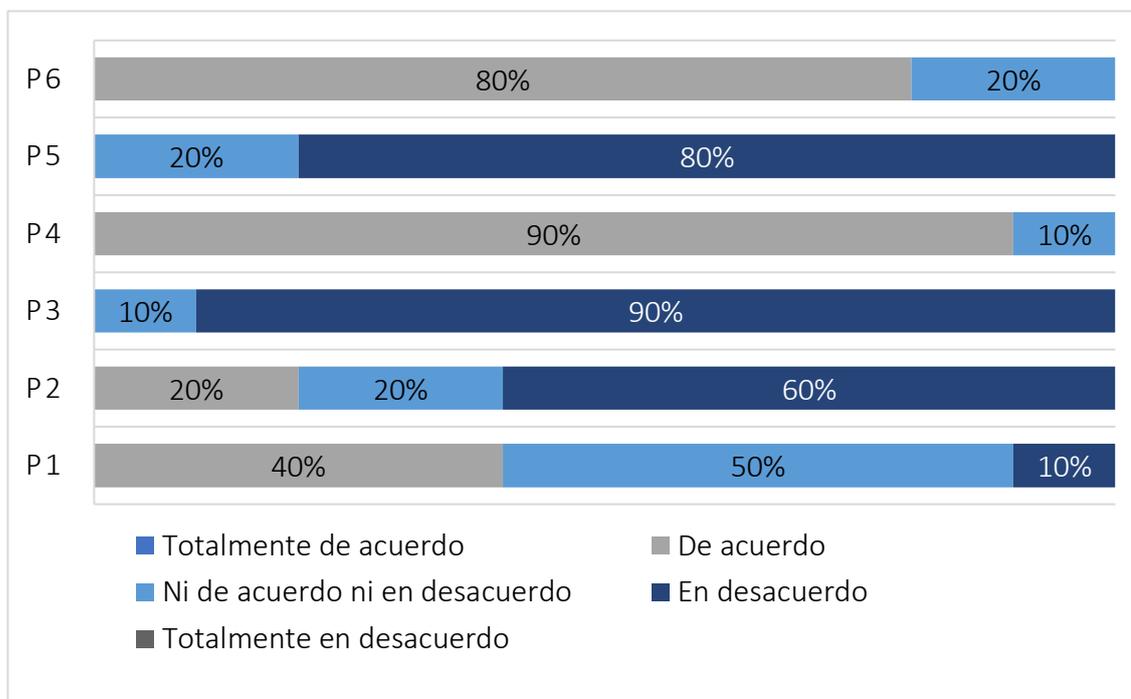
De la misma manera, se respetó la propiedad intelectual de la información utilizada para complementar la presente investigación, además se consignó que todos los resultados sistematizados y analizados fueron reales y acordes a lo que se pretende obtener con el estudio.

IV. RESULTADOS

Los resultados encontrados a través del instrumento de investigación, permitieron identificar qué factores o dimensiones determinan la problemática existente en la satisfacción laboral de la empresa.

Figura 1

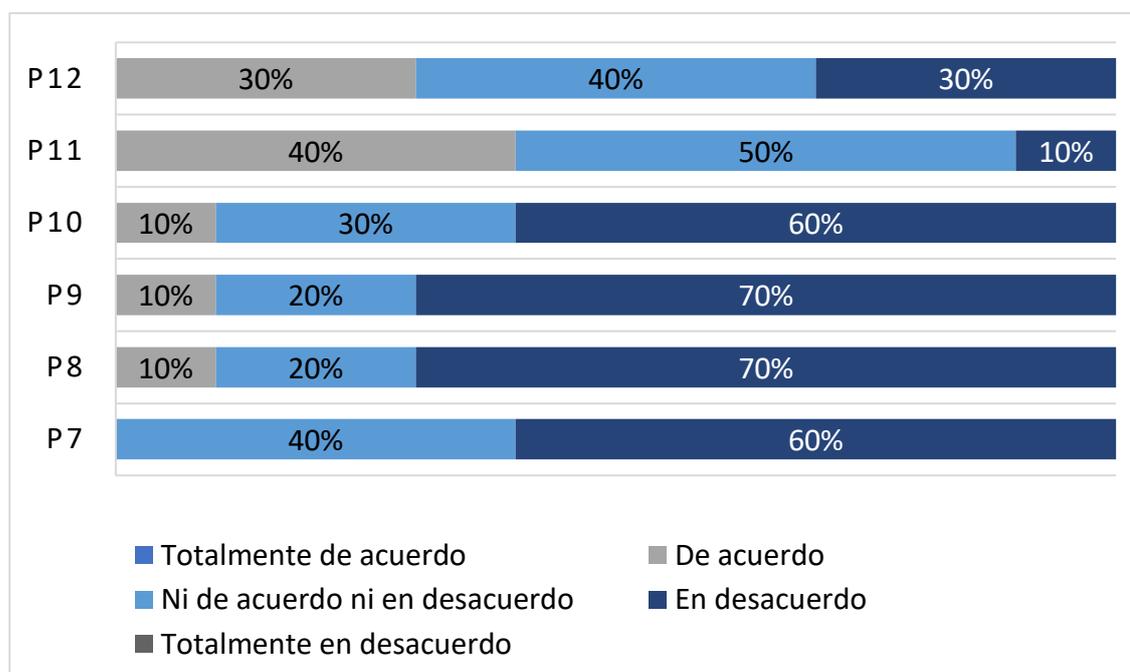
Resultados de la dimensión Significancia de la tarea



Nota: Los resultados encontrados para la dimensión de significancia de la tarea, donde se observa que un 90% de colaboradores considera que a pesar de la responsabilidad que despliega en su trabajo, no es considerado para participar en la toma de decisiones de la empresa, confirmado por un 80% que no tiene oportunidad alguna para proponer mejoras en la organización. Asimismo, un 60% siente que la empresa no le brinda la autonomía suficiente para trabajar a gusto, a pesar que un 90% señala conocer a detalle las tareas o procesos que debe realizar y un 40% está de acuerdo con sus posibilidades laborales y la dificultad que conlleva. Cabe resaltar, que un 80% de colaboradores, a pesar de no ser considerado en aspectos relacionados a la empresa, logra conseguir los objetivos que le han asignado en su puesto de trabajo.

Figura 2

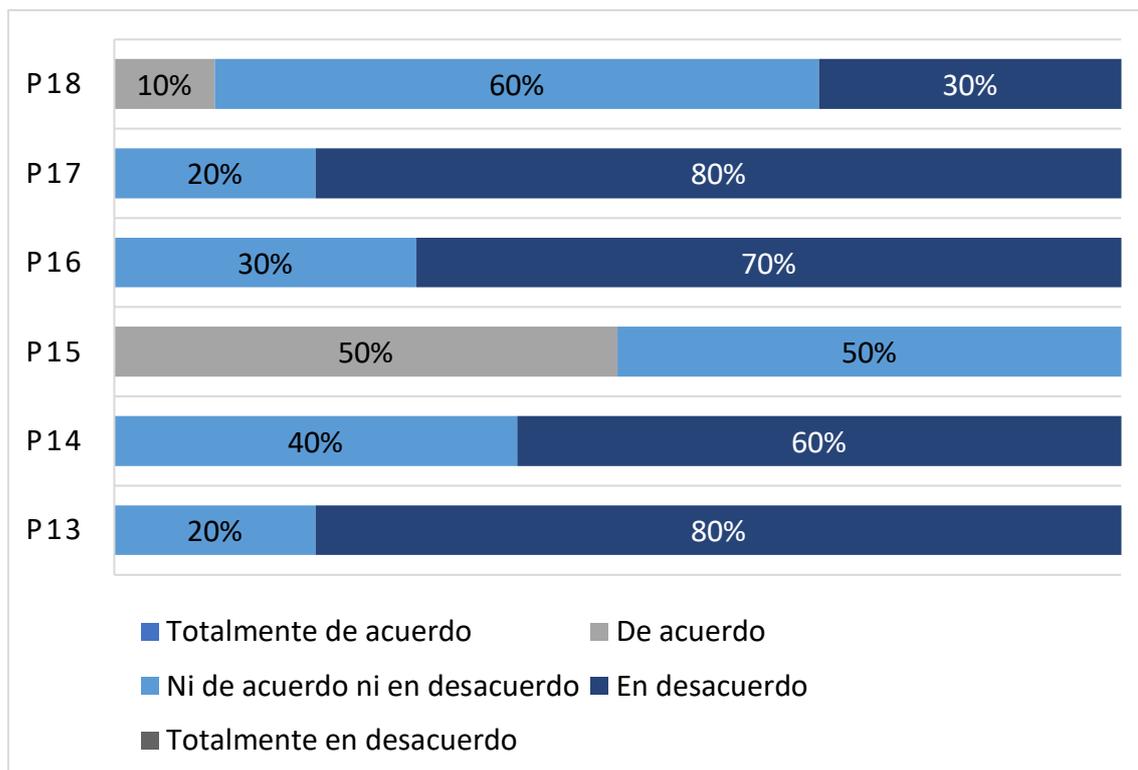
Resultados de la dimensión Relaciones interpersonales



Nota: La dimensión de relaciones interpersonales presentó los resultados visibles en la figura 2, donde un 60% se encuentra en desacuerdo con la comunicación existente entre los colaboradores y un 40% se encuentra indeciso con una apreciación al respecto, y esa insatisfacción también se observa con el 70% de colaboradores que manifiesta estar en desacuerdo con la comunicación en los diversos niveles de jerarquía de la empresa. Asimismo, un 70% de encuestados señala que no está de acuerdo con el nivel de supervisión laboral en la empresa y solo un 10% está de acuerdo. En cuanto al nivel de empatía que debe existir entre los colaboradores, un 60% manifiesta que sus compañeros no reconocen su mejor esfuerzo desplegado en su trabajo y un 30% no logra identificar si está o no de acuerdo, de igual manera la mitad de colaboradores no sabe si existe o no una competencia laboral entre ellos, sin embargo, un 40% si está de acuerdo que existe competencia. El apoyo y ayuda entre los colaboradores fomentado por la empresa, es percibido por un 30% que está de acuerdo y otro 30% está en desacuerdo, y quienes no están ni de acuerdo ni en desacuerdo llega al 40%.

Figura 3

Resultados de la dimensión Recompensa



Nota: En cuanto a la dimensión recompensa, que integra al reconocimiento económico y las oportunidades de crecimiento, como uno de los elementos integradores de la satisfacción laboral, en la figura 3 se muestra los resultados encontrados, donde un 80% de colaboradores se encuentran en desacuerdo sobre el reconocimiento económico que la empresa realiza por su labor desempeñada en su puesto de trabajo, lo cual se corrobora con el 60% que está en desacuerdo con los niveles de reconocimiento económico existentes y además, la mitad de ellos consideró que el ritmo de trabajo que desarrolla debería ser considerado para un reconocimiento económico adicional. En cuanto al avance en su formación académica o crecimiento profesional, un 70% consideró que su puesto de trabajo no le permite mejorar en este avance, de igual manera, un 80% de colaboradores considera que la empresa no les brinda las oportunidades de promoción y crecimiento laboral o profesional, y solo un 10% está de acuerdo sobre lo que remuneración que obtiene y que se encuentra acorde al trabajo que desempeña, por el contrario un 60% no lo tiene muy definido y un 30% está en desacuerdo con lo que gana.

Tabla 1

Baremación de la variable satisfacción laboral

Nivel	Escala
Alto (3)	66 - 90
Medio (2)	41 - 65
Bajo (1)	18 - 40

Nota: La baremación se estableció en tres niveles (bajo, medio y alto), esta permitió identificar el nivel de satisfacción laboral que consideran los colaboradores que se desarrolla en la empresa.

Tabla 2*Resultados del nivel del problema*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2,00	10	100,0	100,0	100,0

Nota: Se identifica que el nivel encontrado es 2, lo cual indica que los colaboradores se encuentran solamente en un nivel medio en cuanto a su satisfacción laboral que encuentran en su espacio de trabajo y en relación a sus compañeros de trabajo, que podría influir en su productividad, estado de ánimo y equilibrio entre su trabajo y su vida personal.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio de investigación, tuvo como propósito proponer estrategias basadas en Empowerment para mejorar la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque, para lo cual se planteó un diagnóstico descriptivo de cómo se encuentra la satisfacción laboral en la empresa, cuyos resultados sirvieron para el diseño de las estrategias necesarias basadas en el empoderamiento de los colaboradores y así mejorar su satisfacción laboral.

En cuanto al análisis descriptivo del estado actual de la satisfacción laboral, identificado por sus dimensiones, se encontró que con respecto a la significancia de la tarea, un 90% de colaboradores considera que a pesar que son responsables en su desempeño laboral, no son considerados para participar de la toma de decisiones, y un 80% agrega a esto, que no tiene oportunidad alguna para proponer alguna mejora a los procesos de la empresa, sin embargo, un 80% de ellos están comprometidos en conseguir los objetivos asignados en puesto de trabajo y por ende con los objetivos de la empresa, estos resultados son similares parcialmente y bajo otro contexto a los de Rawah y Banakhar (2022), donde encontró que las enfermeras mantienen un alto nivel de compromiso organizacional pero en grado moderado, sin embargo su empoderamiento es considerado de nivel alto. También se toma como referencia los resultados encontrados en el estudio de Landeras (2018), quien encontró que un 71,1% de los colaboradores indicó que no se siente empoderado en cuanto a la toma de decisiones en su trabajo.

Así mismo, dentro de la dimensión de significancia de la tarea, se encuentra el indicador de ejecución de la tarea, que permitió identificar si el colaborador conoce su trabajo que realiza, a lo cual respondieron con un 90% de conformidad, esto repercute directamente en la atención del cliente, fomentando un buen ambiente laboral, estos resultados mejoran a los encontrados en Shedid (2019), quien afirma que los empleados de un banco, no están empoderados y tampoco tienen la capacidad para tratar correctamente a los clientes. De igual manera, los resultados de Tuanama (2018), corroboran los encontrados en el presente estudio, porque indicó que un 58.3% está satisfecho con la labor que desempeña y que la

conoce a cabalidad, por lo cual eso determina que un 52.8% se sienta empoderado en su ámbito de trabajo.

En la dimensión equilibrio para la significancia de la tarea, se encontró que un 40% está de acuerdo con la dificultad que conlleva el trabajo y se corresponde a sus posibilidades laborales, resultado que es similar al de Fernández Estela (2021), quien encontró como parte de la productividad de la empresa, que los colaboradores pueden cumplir con sus responsabilidades y actividades, sin embargo, la carga de trabajo es muy corta para cumplirse en los tiempos establecidos.

La dimensión de relaciones interpersonales en la satisfacción laboral, fue analizada en cuanto sus dimensiones, encontrando que para la comunicación en la organización, un 60% considera en desacuerdo con la comunicación existente y un 40% indeciso en brindar una respuesta al respecto, esto nos indica que los niveles de comunicación entre los colaboradores no se encuentran muy bien establecidos, afectando directamente a su satisfacción laboral, de igual manera, con respecto al nivel de comunicación en los niveles jerárquicos de la organización, un 70% manifiesta estar en desacuerdo con dicha comunicación, todo esto debe tenerse en cuenta para que la empresa desarrolle estrategias de mejora al respecto, estos resultados son corroborados por el estudio de Primo y Torrel (2019), quienes luego de analizar a los docentes de un colegio en cuanto su satisfacción laboral, concluyeron que las organizaciones deben fomentar enfoques que permitan que los colaboradores se desarrollen de manera eficaz, a nivel comunicativo y con lo cual se logre su satisfacción y compromiso laboral.

Asimismo, esta comunicación, no permite que la empatía se manifieste entre ellos, encontrando que un 60% manifiesta que no existe reconocimiento entre ellos por los esfuerzos desplegados en su trabajo, e incluso, un 40% determinó que entre ellos existe competencia en lo que desarrollan, todo esto son evidencias que la empresa no está desarrollando las estrategias necesarias para empoderar a sus colaboradores y todos puedan tener participación activa en lo que concierne al avance de la empresa.

Dentro de uno de los indicadores de las relaciones interpersonales, se encontró que un 70% de colaboradores, no está de acuerdo con el nivel de supervisión laboral que realiza la empresa, y que no se fomenta el apoyo entre los colaboradores por parte de la empresa, entendido por un 30% en desacuerdo y un 40% de indecisos, por lo cual, nuevamente la satisfacción laboral está siendo afectada directamente, estos resultados son similares a los encontrados por Tuanama (2018), quien indica que un 30.6% considera que las condiciones laborales son las adecuadas, porque tienen capacidad de para su desarrollo laboral y se sienten satisfechos.

En cuanto a la dimensión de recompensa, y para el indicador de reconocimiento económico, un 80% de colaboradores se encuentran en desacuerdo sobre el reconocimiento económico que realiza la empresa por su labor desempeñada en su puesto de trabajo, estos resultados contrastan con los de Shedid (2019), que manifiesta que al utilizar también un cuestionario, encontró que los colaboradores del sector bancario sintieron que el sistema de recompensas y mejoras salariales había mejorado, a pesar que el empoderamiento en ellos era muy bajo.

Asimismo, un 60% de colaboradores está en desacuerdo sobre los reconocimientos adicionales considerados en la empresa, inclusive la mitad de ellos consideró que su ritmo de trabajo debería ser reconocido con una mejora salarial, estos resultados son similares de manera parcial al de Tuanama (2018), quien encontró que los colaboradores de una empresa de inversiones, que un 58.3% se sentía insatisfecho regularmente en su labor, al no ser considerados ni reconocidos por su desempeño. De igual manera, Patilla (2016), identificó que un 63.6% de empleados tampoco se encontraban satisfechos con su trabajo.

Del análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral, que determina el problema de la presente investigación, se encontró que en cuanto al equilibrio y ejecución de las tareas de los colaboradores que componen la significancia de la tarea, a pesar que conocen lo que deben realizar en su área de trabajo y siempre buscan cumplir con los objetivos encargados, representa para ellos un problema en su satisfacción laboral, que no se les brinde participar en la toma de decisiones de

la empresa y tampoco sean escuchados sobre propuestas de mejora a los procesos.

De igual manera, es evidente la problemática que existe en la comunicación y empatía entre los colaboradores, donde no se encuentran satisfechos con la comunicación existente entre ellos y entre los diversos niveles organizacionales, y tampoco existe ni se fomenta el reconocimiento a su trabajo realizado. Finalmente, también es evidente la problemática que existe en el reconocimiento económico y las oportunidades de crecimiento laboral, donde la mayoría considera que su esfuerzo desplegado no es reconocido de manera adecuada ni económicamente, lo cual se refleja en que no puede avanzar en su formación académica ni en su crecimiento laboral.

Para un mejor entendimiento de los datos obtenidos, se utilizó un análisis mediante baremos con niveles para la satisfacción laboral (bajo, medio y alto), encontrando que los colaboradores están satisfechos en un nivel medio, con respecto a sus espacios de trabajo, sus actividades que desarrollan, la toma de decisiones en que podrían aportar y la comunicación con sus compañeros, que podría afectar de manera negativa en su productividad y por ende en el crecimiento organizacional.

Por todo esto, se afirma que, en la empresa, la satisfacción laboral presenta evidencias que determina una problemática por atender, donde los colaboradores son el eje principal de la fuerza laboral, y sus estados de bienestar y felicidad son reflejados en el desempeño en su espacio de trabajo y en su entorno.

La propuesta trabajada en la presente investigación permitió desarrollar estrategias basadas en Empowerment para mejorar la satisfacción laboral de la empresa, utilizando las tecnologías de la información y comunicación actuales, buscando aprovechar al máximo el empuje ascendente de la transformación digital en las empresas, buscando nuevas oportunidades de negocio, mejorando el desempeño de los colaboradores, centrado en una atención eficiente con los clientes y garantizando la obtención de mejores resultados, acordes a los objetivos empresariales. Esta propuesta está acorde con lo señalado por Naranjo et al.,

(2018), quien identifica a la estrategia como una respuesta a las oportunidades que permiten alcanzar ventajas competitivas dentro de una organización.

De manera general, las estrategias propuestas han sido consideradas en base a las dimensiones del Empowerment encontrados en las teorías existentes, las cuales serán tratadas y gestionadas mediante tecnologías. Así se tiene a las dimensiones de: significado, competencia, autodeterminación e impacto, para solucionar la significancia de la tarea, relaciones interpersonales y remuneración. Estas dimensiones tendrán soporte tecnológico para una mejor gestión, entre estas tecnologías se están considerando: sistemas informáticos, herramientas colaborativas y plataformas de capacitación.

El uso de tecnologías en la empresa permitirá adoptar una cultura digital orientada a la transformación digital, donde el centro de la gestión del Empowerment orientado a la satisfacción laboral, será el uso de un sistema informático web, donde los colaboradores tendrán acceso y podrán interactuar con las estrategias planificadas.

Las estrategias para la dimensión significado serán: el planificador de actividades generadas por gerencia, serán visualizadas por el colaborador y siempre tendrá disponible las tareas y actividades que debe realizar en su jornada laboral diaria, también se accederá a la estrategia de pausas activas virtuales, las cuales permitirán gestionar mejor los tiempos y la distribución de carga laboral, a través de técnicas para relajar el cuerpo, fortalecimiento de músculos y mejorar su flexibilidad. Esta propuesta está sustentada en la teoría de Cáliz et al. (2016), quien señala que el Empowerment debe ser considerado como una herramienta de gestión centrada en el colaborador y asignar sus responsabilidades.

Entre las estrategias para la dimensión competencia se tienen: un dashboard o herramienta de visualización de datos, donde se representarán los indicadores claves del negocio y su medición, poniendo a disposición de todos los colaboradores el avance de su capacidad laboral y como este aporta al crecimiento o sostenibilidad de la empresa; un plan de capacitación denominado "Yo me capacito", donde estas capacitaciones podrán estar dirigidas desde el nivel directivo, sin embargo, los colaboradores también pueden impulsar una

capacitación que consideren necesaria para su mejora y crecimiento profesional, con lo cual se estaría brindando la oportunidad de participación en la toma de decisiones de la empresa; finalmente la estrategia que apunta a la planificación hacia la transformación digital, en donde la alta dirección en conjunto con los colaboradores serán capaces de proponer mejoras a los procesos de la empresa, buscando el uso de la tecnología para mejorar el rendimiento o alcance de la organización. Estas estrategias están sustentadas por Trejos et al. (2021), quien señala que el Empowerment no es factible de atribuirlo a un solo colaborador de manera directa, sino que es un aporte integrado de todos los que conforman la organización para mejorar su desempeño y crecimiento organizacional, donde la competencia, autodeterminación y el impacto que se obtiene, permitirá a la empresa estar a la vanguardia en el uso de las tecnologías emergentes con enfoque a nuevas formas de trabajo y de atención a los clientes.

Para la dimensión de autodeterminación, se formularon las siguientes estrategias: la formación de competencias digitales, con lo cual el colaborador no solo sabe usar las computadoras, sino que utiliza los datos de los procesos para analizarlos, evaluarlos, convertirlos en información y poder comunicarlos, buscando apoyar a la toma de decisiones empresariales. La siguiente estrategia es la utilización de herramientas colaborativas, que permitirá a los colaboradores trabajar en espacios virtuales, controlados y gestionados de manera conjunta, inclusive sin necesidad de estar presentes de manera física, por lo cual la productividad nunca se detendrá, esto permite también compartir y producir nueva información de manera interrelacionada. La estrategia de reconocimiento a los colaboradores, con lo cual se les ayudará con la motivación respectiva y que sepan que sus contribuciones son reconocidas y apreciadas, los niveles de reconocimiento son determinados por la alta dirección y serán considerados los indicadores de rendimiento planificados. Estas estrategias responden a lo que afirma la UNADE (2021), ya que como la motivación permite que los colaboradores confíen en sí mismos para alcanzar sus objetivos, la formación de competencias digitales, utilización de herramientas colaborativas y el reconocimiento a los colaboradores optimizarán la motivación de los colaboradores.

En la dimensión de impacto, se proponen las siguientes estrategias: el buzón virtual, a través del cual, cualquier colaborador puede sugerir mejoras en los procesos, actividades necesarias para pausas activas, propuestas de reconocimiento, entre otros, las cuales serán canalizadas por la alta dirección. La estrategia de plan de intercambio de roles, mediante el cual los colaboradores pueden cambiar de actividad laboral, asumiendo nuevos retos y oportunidades de crecimiento. La estrategia de feedback meeting, relaciona a reuniones mensuales, donde a través de las plataformas de videoconferencias, se analizará el avance laboral y su desempeño, los aportes logrados y la retroalimentación necesaria para la mejora continua de los procesos. Esta propuesta está orientada en lo señalado por Solano y Yachi (2016), quien sostiene que el empowerment se fundamenta en la teoría estructuralista, por lo cual busca problemas en la organización y a través de la comunicación permanente brinda las soluciones necesarias.

VI. CONCLUSIONES

1. Se propusieron 11 estrategias basadas en Empowerment que permitirán mejorar la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, estas estrategias fueron: Planificador de actividades, Pausas activas virtuales, Dashboard de indicador de resultados, Plan “Yo me capacito”, Plan “Hacia la transformación digital de la empresa”, Formación de competencias digitales, Utilización de herramientas colaborativas, Reconocimiento a los colaboradores, Buzón virtual, Plan “Intercambio de roles” y Feedback meeting.
2. En el diagnóstico de la satisfacción laboral de una empresa de asesoría y capacitación profesional se obtuvo que esta se encuentra en un nivel medio por el 100% de los colaboradores, es decir, no se encuentran completamente satisfechos, lo que podría influir en su productividad, estado de ánimo y, en el equilibrio de su trabajo y su vida personal.
3. El diseño de las estrategias basadas en Empowerment respondieron a las dimensiones: significado, competencia, autodeterminación e impacto, estas estrategias optimizarán el empoderamiento del colaborador, logrando que se sientan más satisfechos dentro de la organización; además, la propuesta de estas estrategias estuvo basada en la utilización de herramientas tecnológicas.
4. Se validaron las estrategias basadas en Empowerment a través del juicio de expertos, donde intervinieron dos expertos relacionados al aspecto empresarial y, un experto relacionado al aspecto tecnológico. Llegaron a un consenso que las estrategias son óptimas y aplicables, por lo tanto, permiten mejorar la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los futuros investigadores, las estrategias propuestas deben ser implementadas para evaluar su gestión e influencia en la mejora de la satisfacción laboral, con lo cual se tendría una primera aproximación a la generación de un fundamento teórico del Empowerment basado en tecnologías de la información y comunicación.
2. Si bien es cierto, las tecnologías hoy en día pueden interactuar de manera integrada con los procesos y actividades de una organización, se recomienda a la empresa, también trabajar con el desarrollo de habilidades blandas en los colaboradores que permita impulsar su inteligencia emocional, desarrollando los valores que fomenten la comunicación y relación afectiva con las personas que lo rodean.
3. A la empresa, debe darle mucha importancia a la toma de decisiones inteligente, estratégica y global, lo cual involucra el analizar los datos que se obtienen de los procesos de la empresa y la lectura que se tiene del entorno, donde en primer lugar todos conocen a la empresa, tanto hacia adentro como hacia afuera, identificando la competencia y sus capacidades y el potencial del mercado, que permitirá a todo nivel de la empresa, definir las estrategias necesarias para una participación activa, desde el puesto que ocupe en la empresa, en la toma de decisiones. Inclusive se puede contar con herramientas informáticas que apoyan a esta toma de decisiones.

VIII. PROPUESTA

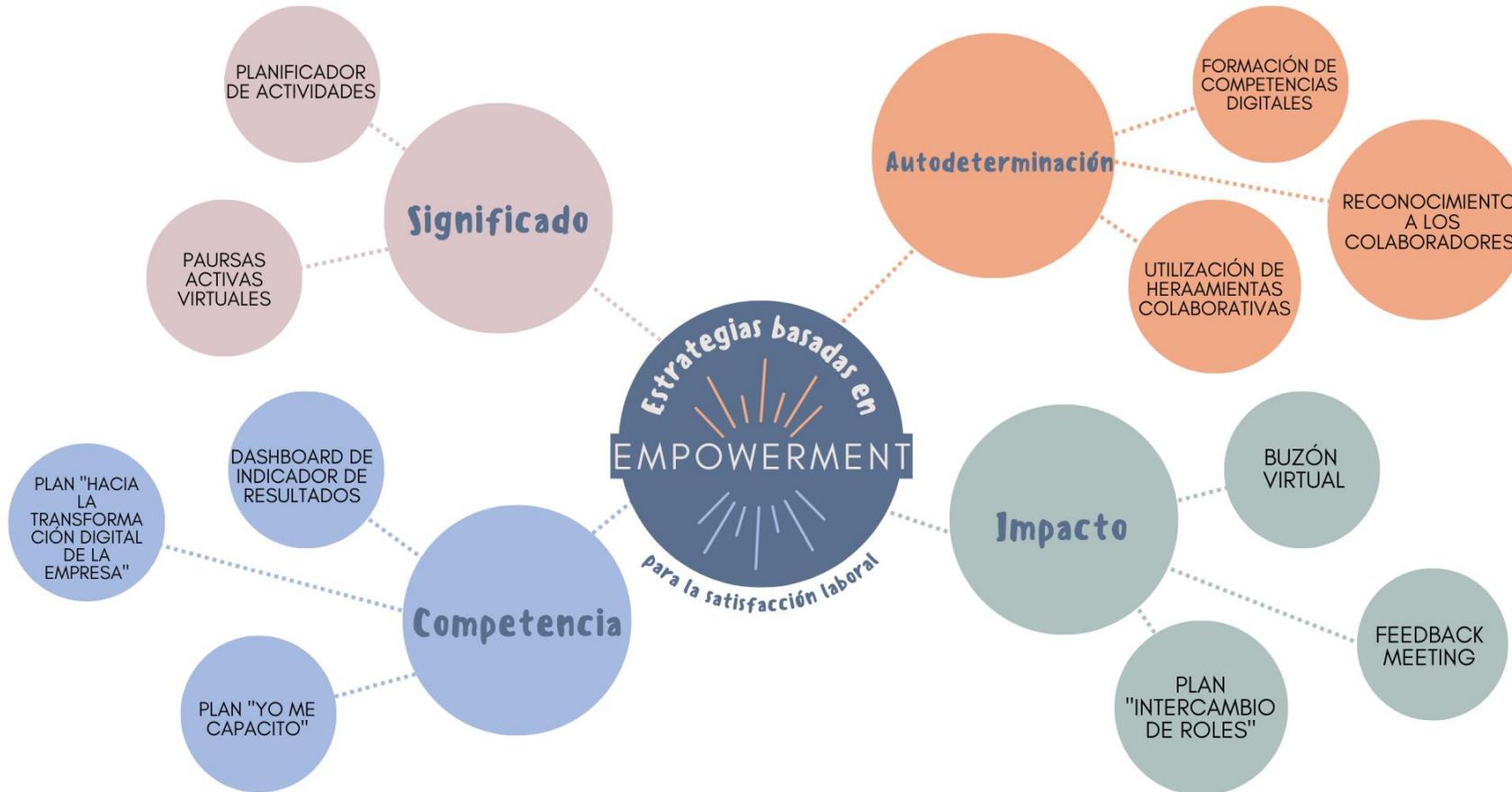
Se propusieron 11 estrategias basadas en Empowerment que, en conjunto permitirán mejorar la satisfacción laboral de una empresa de asesoría y capacitación profesional; las estrategias buscaron responder a las dimensiones: significado, competencia, autodeterminación e impacto, para solucionar la significancia de la tarea, relaciones interpersonales y remuneración.

La empresa en estudio realiza sus actividades de forma remota, por lo que, la propuesta de estas estrategias, en su mayoría estuvieron basadas en tecnología, ya que se busca, además, que en la organización se comience a adoptar una cultura orientada a la transformación digital, por ello es que la propuesta parte desde la implementación de un sistema web, que desarrolle la funcionalidad de una intranet, en este sistema los colaboradores podrán acceder a algunas estrategias planteadas como: planificador de actividades, dashboard de indicador de resultados, formación de competencias digitales, utilización de herramientas colaborativas, reconocimiento a los colaboradores, buzón virtual e intercambio de roles; estas estrategias fueron formuladas y su solución se propuso a través del sistema web, a través de esta propuesta se pretende que los colaboradores puedan sentirse identificados con la empresa, ya que serían informados de los resultados en tiempo real, asimismo, tendrían un control de sus tareas, estarían informados de los reconocimientos, contarían con un buzón virtual donde pueden dejar sus recomendaciones y propuestas para categorías en específico, existiría la posibilidad de intercambiar roles para asumir retos y nuevas funciones de forma temporal, podrían evaluar su avance en formación de competencias digitales y acceder de forma directa a entornos colaborativos que para el caso de esta empresa sería en entorno Google Workspace.

Las estrategias: pausas activas virtuales, plan “yo me capacito”, plan “hacia la transformación digital de la empresa”, y feedback meeting se desarrollarán de forma externa al sistema, a través de videoconferencias, lo que se pretende con estas estrategias es que los colaboradores no se sobrecarguen de trabajo, que crezcan profesionalmente, que optimicen y aprovechen el uso de la tecnología y, que estén dispuestos a recibir retroalimentación de su desempeño en un tiempo determinado.

Figura 4

Propuesta de estrategias basadas en Empowerment



REFERENCIAS

- Abou, M., Elbaz, A. M., y Maher, A. (2021). Breaking the silence of travel agency employees: The moderating role of gender. *Tourism and Hospitality Research*, 21(4), 487-500. <https://doi.org/10.1177/1467358420988048>
- Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. 5.
- Amezcuca, E. L., Pérez, V., y Quiroz, E. M. (2019). *El empowerment como estrategia de crecimiento de talento humano*.
- Arispe, C., Yangali, J. S., Guerrero, M. A., Lozada, O. R., Acuña, L. A., y Arellano, C. (2020). *La investigación científica*. GUAYAQUIL/UIDE/2020. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Arroyo, J. (2020). Redistribution of salary or professional recognition? The difficult construction of a profession, the peruvian nursing. *Ciencia e Saude Coletiva*, 25(1), 223-232. Scopus. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020251.25972019>
- Bhat, N. Y. (2020). Frontline employees empowerment, job satisfaction, service quality and customer satisfaction. An empirical examination. *Asian Journal of Research in Business Economics and Management*, 10(12), 1-15. <https://doi.org/10.5958/2249-7307.2020.00018.3>
- Boada, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Cálix, C. G., Martínez, L. B., Vigier, H. P., y Nuñez, J. J. (2016). El Rol del Empowerment en el Éxito Empresarial. *Investigación administrativa*, 45(117), 0-0.
- Cardoso, A., Nogueira, A., Nunes, J. R., Teixeira, L., y do Céu Barbieri, M. (2021). Professional empowerment among Portuguese nursing staff: A correlational study. *Journal of Nursing Management*, 29(5), 1120-1129. Scopus. <https://doi.org/10.1111/jonm.13250>

- Castro, Y. S., y Núñez, V. M. I. (2018). Empowerment como una herramienta de mejora en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de RR.HH de la Empresa Agropucalá S.A.A., Pucalá 2017. *Repositorio Institucional - USS*. <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/4590>
- Chang, K., y Sanchez, A. (2021). *Factores que determinan la satisfacción laboral y su relación con la productividad del trabajo: El caso de Unilever*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.36561.45925>
- Chiang, M. M., Riquelme, G. R., y Rivas, P. A. (2018). *Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución de Beneficiencia de la Provincia de Concepción*. 63, 178-186.
- Clifton, J. (2017). *The World's Broken Workplace*. https://news.gallup.com/opinion/chairman/212045/world-broken-workplace.aspx?g_source=position1&g_medium=related&g_campaign=tiles
- Collantes, F. H., y Navarrete, P. J. (2022). *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*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3107540>
- Conway, E., Rosati, P., Monks, K., y Lynn, T. (2019). Voicing job satisfaction and dissatisfaction through Twitter: Employees' use of cyberspace. *New Technology, Work and Employment*, 34(2), 139-156. Scopus. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12135>
- Dávila, R. C., Agüero, E. C., Ruiz, J. L., y Guanilo, C. E. (2021). Organizational climate and job satisfaction in a peruvian industrial company. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Special Issue 5), 663-677. Scopus. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- De Clercq, D., Haq, I. U., y Azeem, M. U. (2019). Dissatisfied employees, diminished helping: Using psychological capital to buffer the damaging effects of job dissatisfaction on helping behaviours. *Journal of Management and Organization*. Scopus. <https://doi.org/10.1017/jmo.2019.51>

- Durán, S. E., García, J., Paz, A., y Boscán, M. (2021). Job satisfaction inclusive attitude of individuals in non-governmental organizations. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Special Issue 6), 223-244. Scopus. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.14>
- Elsahoryi, N. A., Alathamneh, A., Mahmoud, I., y Hammad, F. (2022). Association of salary and intention to stay with the job satisfaction of the dietitians in Jordan: A cross-sectional study. *Health Policy OPEN*, 3. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.hpopen.2021.100058>
- Fernández, I. (2021). El empowerment para mejorar la productividad en la empresa Transportes Angel Divino S.A.C Chiclayo 2018. *Repositorio Institucional - USS*. <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/8884>
- Gestión (2017, septiembre 7). *¿Por qué los peruanos son felices o infelices en el trabajo? | TENDENCIAS*. Gestión; NOTICIAS GESTIÓN. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/peruanos-son-felices-infelices-143143-noticia/>
- Hassan, M. D. M., Jambulingam, M., Alagas, E. N., Uzir, M. U. H., y Halbusi, H. A. (2020). Necessities and Ways of Combating Dissatisfactions at Workplaces Against the Job-Hopping Generation Y Employees. *Global Business Review*. Scopus. <https://doi.org/10.1177/0972150920926966>
- Hernández, H. A., y Pascual, A. E. (2017). Validation of a research instrument for the design of a self-assessment methodology for the environmental management system. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 9(1), 157-163.
- Hernández, R., y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc. Graw Hill Education.
- Jabbar, M. N., y Hussin, F. (2018). Effect of organizational leadership behavior and empowerment on job satisfaction. *Opcion*, 34(Special Issue 16), 262-275. Scopus.
- Juarez, A. G. (2018). *El clima organizacional y su incidencia en la renuncia por insatisfacción laboral*.

- Kirchner, M., y Stull, F. (2022). Employee onboarding and satisfaction in US manufacturing companies. *Industrial and Commercial Training*, 54(2), 267-278. <https://doi.org/10.1108/ICT-06-2021-0044>
- La República (Director). (2020). *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>
- Landeras, A. M. F. (2018). *Relación entre el empowerment y el compromiso laboral de la «Generación Y»* [Tesis de Maestría]. <https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/2757956/1/LanderasCantuariasAMF.pdf>
- León, H. C. R., Navarro, E. R., Meléndez, L. V., del Rosario Merino, T., Yuncor, N. R. C., y María, E. M. M. (2021). Job satisfaction factors in secondary school teachers, public and private institutions in a Peruvian Region. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 16(6), 3317-3328. Scopus. <https://doi.org/10.18844/cjes.v16i6.6566>
- López, P., y Fachelli, S. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.
- Madero, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/>
- Morejón, M. E. (2016). La teoría organizacional: Análisis de su enfoque en una administración pública y su diferencia en una administración privada. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, XIV(25), 127-143.
- Mowen, M. M., Hansen, D., Heitger, D. L., Sands, J., Winata, L., y Su, S. (2019). *Managerial Accounting* (2.ª ed.). Asia Pacific Edition.
- Naranjo, Y., Ávila, M., y Concepción, J. A. (2018). Las estrategias como herramienta en el desarrollo científico de Enfermería. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22(4), 564-580.

- Oxford Economics. (2020). *Workforce 2020 The Looming Talent Crisis*.
<https://www.oxfordeconomics.com/resource/workforce-2020-the-looming-talent-crisis/>
- Page, K., y Graves, N. (2021). A cross sectional study of organizational factors and their impact on job satisfaction and emotional burnout in a group of Australian nurses: Infection control practitioners. *Bmc Health Services Research*, 21(1), 441. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06477-2>
- Patilla, J. (2016). El empowerment organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Inversiones Portaimport S.A.C., Huancayo. *Universidad Continental*.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/3378>
- Portilla, L. M. (2017). *Empoderamiento de los empleados y su rol moderador sobre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de una empresa de servicios logísticos 2015* [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1157/3/TM_PortillaCapu%C3%B1ayLiliana.pdf
- Primo, K. D., y Torrel, C. K. (2019). *Empowerment y satisfacción laboral en la Institución Educativa Santa Teresita de Cajamarca durante el año 2018*.
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3038652>
- Rawah, R., y Banakhar, M. (2022). The Relationship between Empowerment and Organizational Commitment from Nurse's Perspective in the Ministry of Health Hospitals. *Healthcare (Switzerland)*, 10(4). Scopus.
<https://doi.org/10.3390/healthcare10040664>
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17° edición). Pearson Educación.
- Sánchez, M. G., y García, M. L. E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 163. <https://doi.org/10.22517/23447214.11471>

- Shedid, M. (2019). *Employee empowerment and customer satisfaction: An investigation from a UAE banking-sector perspective* [PhD thesis]. Robert Gordon University.
- Solano, A. J., y Yachi, S. (2016). Teoría estructuralista (1947) y teoría de Empowerment. *Universidad Seminario Evangélico de Lima*. <http://repositorio.usel.edu.pe/handle/USEL/150>
- Suppiah, S. M., Wong, X. L., Pakirathan, P. G., y Ahmad, M. K. (2021). Exploring the Influence of Leadership Communication on Job Satisfaction Among Staff Members in Malaysian Private Institution of Higher Learning. *Jurnal Komunikasi-Malaysian Journal of Communication*, 37(2), 130-153. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2021-3702-09>
- Torres, D. L. (2021). Empowerment como estrategia para lograr el compromiso organizacional en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque—2019. *Repositorio Institucional - USS*. <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/9407>
- Trejos, C. A., Meriño, V. H., Lopez, A. M., Moncini, R. C., Martínez, C. Y., y Ortiz, L. M. (2021). The management style in funtion to empowerment fo the organization workers. *Espacios*, 42(02), 25-35. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n02p03>
- Tuanama, D. C. (2018). Empowerment y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa New Athletic Group SAC, distrito Cercado de Lima-2018. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25011>
- UNADE. (2021, abril 27). *Qué es el empowerment y sus beneficios*. Universidad Americana de Europa. <https://unade.edu.mx/que-es-el-empowerment/>
- Universidad César Vallejo. (2020). *Resolución de Consejo universitario N° 0262-2020/UCV*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

- Van Der Schyff, R., Botha, D., y Ellis, S. (2018). Undergraduate students' perceptions of factors affecting job satisfaction. *SA Journal of Human Resource Management*, 16. Scopus.
<https://doi.org/10.4102/sajhrm.v16i0.949>
- Yapias, D. J., Rojas, C. G., y Jarama, R. E. (2020). *Validation of the «EP» psychological empowerment instrument in workers at the Atento call center company, Lima, 2020*. 7(1), 1-20.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala	
Estrategias basadas en Empowerment	El empowerment es una estrategia que permite el crecimiento del talento humano, ya que permite que los colaboradores puedan autogestionarse, otorgándoles un grado de responsabilidad y compromiso dentro de una empresa; el empowerment es un medio para lograr un buen clima laboral, por ende, optimiza los índices de productividad y satisfacción laboral de un colaborador (Amezcueta et al., 2019).	Significado	Requerimientos del rol de trabajo	Valores que posee el colaborador	
			Competencia		Nivel de eficacia del colaborador
		Autodeterminación		Desarrollo de capacidades	Autonomía del colaborador
			Impacto	Nivel de esfuerzo para cumplir sus actividades	Capacidad de resolución de situaciones adversas
					Nivel de desempeño del colaborador

Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es una resultante afectiva del colaborador hacia la labor que desempeña, varía de forma actitudinal y, es un indicador de grado que permite determinar si a una persona le gusta o no su trabajo; está influenciada por factores que surgen dentro de la organización; es decir, es un estado emocional positivo que resulta de la experiencia laboral, para que un colaborador pueda sentirse satisfecho, se deben cumplir sus expectativas o requerimientos individuales que tiene él, a través del desempeño de sus funciones (Boada, 2019).	Significancia de la tarea	Equilibrio Ejecución de la tarea	Escala de Likert (Ordinal)
		Relaciones interpersonales	Comunicación Nivel de empatía	5: Totalmente de acuerdo 4: De acuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
		Recompensa	Reconocimiento económico Oportunidades de crecimiento	2: En desacuerdo 1: Totalmente en desacuerdo

Anexo 02. Matriz de consistencia

Estrategias basadas en Empowerment para la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General	Objetivo general	Hipótesis general	Variable: Estrategias basadas en Empowerment					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
¿De qué manera las estrategias basadas en Empowerment permiten mejorar la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque?	Proponer estrategias basadas en Empowerment para mejorar la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque	Si se diseñan estrategias basadas en Empowerment, entonces se mejorará la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque	Significado	Requerimientos del rol de trabajo				
				Valores que posee el colaborador				
				Competencia	Nivel de eficacia del colaborador			
					Desarrollo de capacidades			
				Autodeterminación	Autonomía del colaborador			
					Nivel de esfuerzo para cumplir actividades			
				Impacto	Capacidad de resolución de situaciones adversas			
		Nivel de desempeño del colaborador						
			Variable: Satisfacción laboral					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
	- Validar las estrategias diseñadas							

para mejorar la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional.

Significancia de la tarea	Equilibrio	1,2,3	Ordinal	5: Totalmente de acuerdo
	Ejecución de la tarea	4,5,6		4: De acuerdo
Relaciones interpersonales	Comunicación	7,8,9		3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
	Nivel de empatía	10,11,12		2: En desacuerdo
Recompensa	Reconocimiento económico	13,14,15		1: Totalmente en desacuerdo
	Oportunidades de crecimiento	16,17,18		

Diseño de investigación:	Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:	Método de análisis de datos:
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: No experimental	Población: 10 colaboradores de una empresa de asesoría y capacitación profesional de Lambayeque. Muestra: 10 colaboradores de una empresa de asesoría y capacitación profesional de Lambayeque.	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	Descriptiva: Se utilizará estadística descriptiva para diagnosticar la variable problema.

Anexo 03. Instrumento de recolección de datos

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUM.
Variable Dependiente: Satisfacción laboral	Significancia de la tarea	Equilibrio	1. La dificultad que conlleva el trabajo se corresponde a sus posibilidades laborales	E. Likert	Cuestionario
			2. En la empresa, le brindan la suficiente autonomía para que trabaje a gusto	E. Likert	
			3. La responsabilidad que asigna a su trabajo es correspondida con participación en la toma de decisiones de la empresa	E. Likert	
		Ejecución de la tarea	4. Conoce exactamente las tareas o procesos que debes realizar en su puesto laboral	E. Likert	
			5. Desde su puesto de trabajo tiene oportunidad para proponer mejoras a los procesos de la empresa	E. Likert	
			6. Logra conseguir los objetivos asignados por la empresa o propuestos por usted en su puesto de trabajo	E. Likert	
	Relaciones interpersonales	Comunicación	7. Se encuentra satisfecho con la comunicación que existe entre los colaboradores de la empresa	E. Likert	
			8. Existe comunicación entre todos los niveles de colaboradores de la empresa	E. Likert	
			9. El nivel de supervisión laboral de la empresa es el adecuado	E. Likert	

		Nivel de empatía	10. Cuando realiza bien su trabajo, sus compañeros reconocen su esfuerzo desplegado	E. Likert	
			11. Existe competencia laboral entre los colaboradores de la empresa	E. Likert	
			12. Existe o se fomenta medios de apoyo y ayuda entre los colaboradores	E. Likert	
	Recompensa	Reconocimiento económico	13. Su puesto de trabajo es reconocido adecuadamente a nivel económico	E. Likert	
			14. Se siente a gusto con los niveles de reconocimiento económico que existe en la empresa	E. Likert	
			15. El ritmo de trabajo que desarrolla debe ser considerado para un reconocimiento económico adicional	E. Likert	
		Oportunidades de crecimiento	16. Su puesto de trabajo le permite avanzar en su formación académica o crecimiento laboral	E. Likert	
			17. La empresa brinda oportunidades de promoción y crecimiento laboral o profesional	E. Likert	
			18. En la empresa cada colaborador gana lo que merece por su trabajo desempeñado	E. Likert	

Anexo 04. Ficha técnica instrumental

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para diagnosticar la satisfacción laboral de la empresa Idea Science de Lambayeque

2. Autor original:

Br. Laurita Belen Guevara Alburqueque

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Idea Science de Lambayeque

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 18 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de colaboradores de la empresa donde se desarrollará la investigación.

5. Estructura detallada según ENFOQUE:

En esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: Estrategias basadas en Empowerment para la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción laboral	1. Significancia de la tarea	1. Equilibrio	3
		2. Ejecución de la tarea	3
	2. Relaciones interpersonales	3. Comunicación	3
		4. Nivel de empatía	3
	3. Recompensa	5. Reconocimiento económico	3
		6. Oportunidades de crecimiento	3

Anexo 05. Ficha de validación por juicio de expertos – Validador 01



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la tesis: Estrategias basadas en Empowerment para la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SATISFACCIÓN LABORAL	SIGNIFICANCIA DE LA TAREA	Equilibrio	La dificultad que conlleva el trabajo se corresponde a sus posibilidades laborales	✓		✓		✓		✓				
			En la empresa, le brindan la suficiente autonomía para que trabaje a gusto	✓		✓		✓		✓				
			La responsabilidad que asigna a su trabajo es correspondida con participación en la toma de decisiones de la empresa	✓		✓		✓		✓				
		Ejecución de la tarea	Conoce exactamente las tareas o procesos que debes realizar en su puesto laboral	✓		✓		✓		✓				
			Desde su puesto de trabajo tiene oportunidad para proponer mejoras a los procesos de la empresa	✓		✓		✓		✓				
			Logra conseguir los objetivos asignados por la empresa o propuestos por usted en su puesto de trabajo	✓		✓		✓		✓				
	RELACIONES INTERPERSONALES	Comunicación	Se encuentra satisfecho con la comunicación que existe entre los colaboradores de la empresa	✓		✓		✓		✓				
			Existe comunicación entre todos los niveles de colaboradores de la empresa	✓		✓		✓		✓				
		Nivel de empatía	El nivel de supervisión laboral de la empresa es el adecuado	✓		✓		✓		✓				
			Cuando realiza bien su trabajo, sus compañeros reconocen su esfuerzo desplegado	✓		✓		✓		✓				
	RECOMPENSA	Reconocimiento económico	Existe o se fomenta medios de apoyo y ayuda entre los colaboradores	✓		✓		✓		✓				
			Su puesto de trabajo es reconocido adecuadamente a nivel económico	✓		✓		✓		✓				
			Se siente a gusto con los niveles de reconocimiento económico que existe en la empresa	✓		✓		✓		✓			Preisar mejor. Es muy similar al ítem anterior.	
		Oportunidades de crecimiento	El ritmo de trabajo que desarrolla debe ser considerado para un reconocimiento económico adicional	✓		✓		✓		✓				
			Su puesto de trabajo le permite avanzar en su formación académica o crecimiento laboral	✓		✓		✓		✓				
		La empresa brinda oportunidades de promoción y crecimiento laboral o profesional	✓		✓		✓		✓					
		En la empresa cada colaborador gana lo que merece por su trabajo desempeñado	✓		✓		✓		✓					

Grado y Nombre del Experto: Dra. Bravo Jaico Jessie Leila
 Firma del experto :

EXPERTO VALIDADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias basadas en Empowerment para la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para diagnosticar la satisfacción laboral de la empresa Idea Science de Lambayeque

3. TESISISTA:

Br. : Laurita Belen Guevara Alburqueque

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 25 de mayo de 2022

 <hr/> <p>DNI: 17010655 EXPERTO: Dra. Bravo Jaico Jessie Leila Investigador RENACyT N° P0064496</p>	 <p>HUELLA</p>
--	--

Anexo 07. Constancia SUNEDU del validador – Validador 01



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
BRAVO JAICO, JESSIE LEILA DNI 18010655	BACHILLER EN INGENIERIA DE COMPUTACION Y SISTEMAS Fecha de diploma: 06/05/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO PERU
BRAVO JAICO, JESSIE LEILA DNI 18010655	BACHILLER EN INGENIERIA DE COMPUTACION Y SISTEMAS Fecha de diploma: 06/05/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO PERU
BRAVO JAICO, JESSIE LEILA DNI -	INGENIERO DE COMPUTACION Y SISTEMAS Fecha de diploma: 15/09/1996 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO PERU
BRAVO JAICO, JESSIE LEILA DNI 18010655	INGENIERO DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS Fecha de diploma: 25/09/96 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO PERU
BRAVO JAICO, JESSIE LEILA DNI 18010655	MAGÍSTER EN INFORMÁTICA Y MULTIMEDIA Fecha de diploma: 10/04/03 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/1998 Fecha egreso: 31/07/2000	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
BRAVO JAICO, JESSIE LEILA DNI 18010655	MAESTRA EN ADMINISTRACION CON MENCION EN GERENCIA EMPRESARIAL. Fecha de diploma: 31/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/03/2000 Fecha egreso: 31/03/2002	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
BRAVO JAICO, JESSIE LEILA DNI 18010655	DOCTORA EN CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN Y SISTEMAS Fecha de diploma: 14/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/01/2015 Fecha egreso: 31/08/2018	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN PERU

Anexo 08. Ficha de validación por Juicio de expertos – Validador 02



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la tesis: Estrategias basadas en Empowerment para la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SATISFACCIÓN LABORAL	SIGNIFICANCIA DE LA TAREA	Equilibrio	La dificultad que conlleva el trabajo se corresponde a sus posibilidades laborales	✓		✓		✓		✓				
			En la empresa, le brindan la suficiente autonomía para que trabaje a gusto	✓		✓		✓		✓				
		Ejecución de la tarea	La responsabilidad que asigna a su trabajo es correspondida con participación en la toma de decisiones de la empresa	✓		✓		✓		✓				
			Conoce exactamente las tareas o procesos que debes realizar en su puesto laboral	✓		✓		✓		✓				
	RELACIONES INTERPERSONALES	Comunicación	Desde su puesto de trabajo tiene oportunidad para proponer mejoras a los procesos de la empresa	✓		✓		✓		✓				
			Logra conseguir los objetivos asignados por la empresa o propuestos por usted en su puesto de trabajo	✓		✓		✓		✓				
			Se encuentra satisfecho con la comunicación que existe entre los colaboradores de la empresa	✓		✓		✓		✓				
			Existe comunicación entre todos los niveles de colaboradores de la empresa	✓		✓		✓		✓				
		Nivel de empatía	El nivel de supervisión laboral de la empresa es el adecuado	✓		✓		✓		✓				
			Cuando realiza bien su trabajo, sus compañeros reconocen su esfuerzo desplegado	✓		✓		✓		✓				
			Existe competencia laboral entre los colaboradores de la empresa	✓		✓		✓		✓				
			Existe o se fomenta medios de apoyo y ayuda entre los colaboradores	✓		✓		✓		✓				
		RECOMPENSA	Reconocimiento económico	Su puesto de trabajo es reconocido adecuadamente a nivel económico	✓		✓		✓		✓			
				Se siente a gusto con los niveles de reconocimiento económico que existe en la empresa	✓		✓		✓		✓			
			Oportunidades de crecimiento	El ritmo de trabajo que desarrolla debe ser considerado para un reconocimiento económico adicional	✓		✓		✓		✓			
				Su puesto de trabajo le permite avanzar en su formación académica o crecimiento laboral	✓		✓		✓		✓			
		La empresa brinda oportunidades de promoción y crecimiento laboral o profesional	✓		✓		✓		✓					
		En la empresa cada colaborador gana lo que merece por su trabajo desempeñado	✓		✓		✓		✓					

Grado y Nombre del Experto: Mg. Valdivia Salazar Carlos Alberto
 Firma del experto :

EXPERTO VALIDADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias basadas en Empowerment para la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para diagnosticar la satisfacción laboral de la empresa Idea Science de Lambayeque

3. TESISISTA:

Br. : Laurita Belen Guevara Alburqueque

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 25 de mayo de 2022

 <hr/> <p>DNI: 16621586 EXPERTO: Mg. Valdivia Salazar Carlos Alberto</p>	 <p>HUELLA</p>
---	--

Anexo 10. Constancia SUNEDU del validador – Validador 02



CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VALDIVIA SALAZAR**
Nombres **CARLOS ALBERTO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16621586**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **MIRO QUESADA RADA FRANCISCO JOSE**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN INGENIERIA DE SISTEMAS**
Fecha de Expedición **24/08/15**
Resolución/Acta **0466-2015-UCV**
Diploma **UCV14625**



CÓDIGO VIRTUAL 0000137324

Santiago de Surco, 03 de Marzo de 2021

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 03/03/2021 01:24:52-0800

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Firma mecánica al amparo del numeral 4.4 del artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; y de los artículos 141° y 141°-A del Código Civil.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(**) Tiene una vigencia de 180 días calendario que vence el 30 de Agosto de 2021

Anexo 11. Ficha de validación por Juicio de expertos – Validador 03



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la tesis: Estrategias basadas en Empowerment para la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
SATISFACCIÓN LABORAL	SIGNIFICANCIA DE LA TAREA/	Equilibrio	La dificultad que conlleva el trabajo se corresponde a sus posibilidades laborales	✓		✓		✓		✓					
			En la empresa, le brindan la suficiente autonomía para que trabaje a gusto	✓		✓		✓		✓					
			La responsabilidad que asigna a su trabajo es correspondida con participación en la toma de decisiones de la empresa	✓		✓		✓		✓					
		Ejecución de la tarea	Conoce exactamente las tareas o procesos que debes realizar en su puesto laboral	✓		✓		✓		✓					
			Desde su puesto de trabajo tiene oportunidad para proponer mejoras a los procesos de la empresa	✓		✓		✓		✓					
			Logra conseguir los objetivos asignados por la empresa o propuestos por usted en su puesto de trabajo	✓		✓		✓		✓					
	RELACIONES INTERPERSONALES	Comunicación	Se encuentre satisfecho con la comunicación que existe entre los colaboradores de la empresa	✓		✓		✓		✓					
			Existe comunicación entre todos los niveles de colaboradores de la empresa	✓		✓		✓		✓					
			El nivel de supervisión laboral de la empresa es el adecuado	✓		✓		✓		✓					
		Nivel de empatía	Cuando realiza bien su trabajo, sus compañeros reconocen su esfuerzo desplegado	✓		✓		✓		✓					
			Existe competencia laboral entre los colaboradores de la empresa	✓		✓		✓		✓					
			Existe o se fomenta medios de apoyo y ayuda entre los colaboradores	✓		✓		✓		✓					
	RECOMPENSA	Reconocimiento económico	Su puesto de trabajo es reconocido adecuadamente a nivel económico	✓		✓		✓		✓					
			Se siente a gusto con los niveles de reconocimiento económico que existe en la empresa	✓		✓		✓		✓					
			El ritmo de trabajo que desarrolla debe ser considerado para un reconocimiento económico adicional	✓		✓		✓		✓					
Oportunidades de crecimiento		Su puesto de trabajo le permite avanzar en su formación académica o crecimiento laboral	✓		✓		✓		✓						
		La empresa brinda oportunidades de promoción y crecimiento laboral o profesional	✓		✓		✓		✓						
		En la empresa cada colaborador gana lo que merece por su trabajo desempeñado	✓		✓		✓		✓				Podría estar mejor en Recon. Económico		

Grado y Nombre del Experto: Maestro. Alarcón García Roger Ernesto
 Firma del experto :


 EXPERTO VALIDADOR

Anexo 12. Informe de validación del instrumento – Validador 03



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias basadas en Empowerment para la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para diagnosticar la satisfacción laboral de la empresa Idea Science de Lambayeque

3. TESISISTA:

Br. : Laurita Belen Guevara Alburqueque

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, corrigiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 25 de mayo de 2022

 <hr/> <p>DNI: 16725642 EXPERTO: Maestro Alarcón García Roger Ernesto Investigador RENACYT: P0069952</p>	 <p>HUELLA</p>
---	---

Anexo 13. Constancia SUNEDU del validador – Validador 03



CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ALARCÓN GARCÍA**
Nombres **ROGER ERNESTO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16725642**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS**
Fecha de Expedición **11/09/18**
Resolución/Acta **0298-2018-UCV**
Diploma **052-041906**
Fecha Matricula **05/08/2006**
Fecha Egreso **14/08/2008**

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia
Santiago de Surco, 23 de Marzo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 000065828


JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 23/03/2022 21:25:23.0000

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 14. Resultados de la prueba piloto

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4
5	5	3	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4

Anexo 15. Prueba de confiabilidad – Alfa de Cronbach

Utilizando el software estadístico SPSS se calculó el Alfa de Cronbach, donde se analizó los ítems del instrumento para determinar su confiabilidad y sea de utilidad a la investigación.

Todos los ítems o preguntas del cuestionario tuvieron respuestas basadas en escala de Likert:

Escala	Puntaje
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Se encontró el siguiente valor del Alfa de Cronbach:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	5	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	18

Según Hernández y Mendoza (2018), la validez de un instrumento es fundamental para obtener resultados óptimos en la investigación, y el valor del Alfa de Cronbach debe acercarse a 1, así mismo considerando a Hernández y Pascual (2017) este valor se prefiere cerca de 1, donde 0,8 es un valor “bueno”, por lo tanto el valor encontrado para el cuestionario es de **0.833**, con lo cual se asegura su validez y confiabilidad interna.

Anexo 16. Carta de solicitud de la Institución



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Chiclayo, 23 de mayo del 2022

SEÑORITA: Laurita Belen Guevara Alburqueque
Gerente general de Idea Science E.I.R.L.

Ciudad.

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud de la interesada de fecha: 16 de mayo de 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Laurita Belen Guevara Alburqueque
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Administración de Negocios - MBA
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : **Estrategias basadas en Empowerment para la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque**
- 6) Asesor : Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Mg. Yosip Ibrahin Mejia Diaz

JEFE EPG-UCV-CH

ap (CI)

Anexo 17. Carta de aceptación de la empresa



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lambayeque, 22 de junio del 2022

**SRES.
UNIDAD DE POSGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Reciban nuestro cordial saludo en nombre de la empresa Idea Science E.I.R.L. de la ciudad de Lambayeque.

La Señorita, Bach. Laurita Belen Guevara Alburqueque, presentó solicitud para el desarrollo de su investigación: Estrategias basadas en Empowerment para la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque, la cual ha sido **ACEPTADA**.

Por lo que, se autoriza se le brinde la información relacionada a la empresa, así como la aplicación de los instrumentos que considere necesario; por ende, la solicitante contará con el apoyo de la empresa para que culmine de forma exitosa, ya que nuestro compromiso es con el crecimiento y desarrollo profesional y académico de nuestros colaboradores.

Felicitamos a la Universidad César Vallejo por su constante compromiso en la transformación de la sociedad a través de la educación.

Atentamente,



IDEA SCIENCE E.I.R.L.
Laurita Belen Guevara Alburqueque
GERENTE GENERAL

Anexo 18. Base de datos del diagnóstico de la satisfacción laboral

	Significancia de la tarea						Relaciones interpersonales						Recompensa					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
E1	2	2	2	4	2	4	3	2	2	2	3	4	2	2	4	2	2	3
E2	3	2	2	4	2	4	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	2	3
E3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2	4
E5	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	2	4	2	3	3	2	2	3
E6	3	2	2	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	4	3	2	3
E7	4	3	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2
E8	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E9	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2
E10	3	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS BASADAS EN EMPOWERMENT PARA LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA IDEA SCIENCE**

Información de la empresa:

- Razón Social: Idea Science E.I.R.L.
- RUC: 20608707302
- Régimen: Microempresa

Rubro:

- Capacitación profesional
- Consultoría empresarial
- Actualización y diplomados relacionados a tecnologías emergentes y ciencias empresariales
- Asesoría en planes de negocio

Misión:

Somos una empresa que brinda servicios de consultoría y capacitación para profesionales y empresas, utilizando como soporte las herramientas de tecnologías de la información y comunicación, de la mano de un gran equipo humano.

Visión:

Ser una empresa reconocida por nuestros clientes por la calidad del servicio como una de las primeras empresas consultoras de la región Lambayeque, contribuyendo con el desarrollo y crecimiento profesional de nuestros clientes.

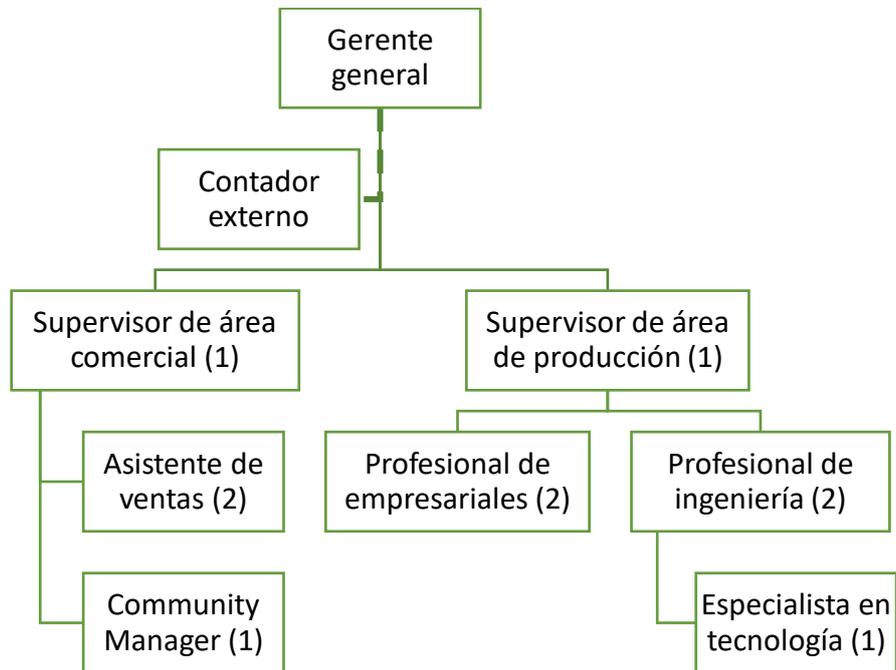
Áreas de la empresa:

- Gerencia general: conformada por la gerente general, se encarga de todas las actividades directivas de la empresa.
- Área comercial: conformada por los asistentes de ventas y el community manager, así como su respectivo supervisor; esta área está encargada del marketing digital de la empresa y el servicio al cliente.

- Área de producción; conformada por los profesionales de empresariales, ingeniería y, especialista en tecnología, así como su respectivo supervisor. Es el área encargada de realizar las capacitaciones y asesorías a los profesionales y empresas.

Además, se cuenta con un contador externo.

Organigrama de la empresa:



ESTRATEGIA 1: PLANIFICADOR DE ACTIVIDADES

Esta estrategia busca responder a la dimensión de Significado, y lo que se pretende es mejorar la organización de actividades de cada colaborador, así como el cumplimiento de las mismas.

El planificador de actividades tiene como objetivo mejorar la gestión de tareas de los colaboradores y orientarlas al cumplimiento, para ello, se propone la implementación de un módulo a través de un sistema web informático que permita la gestión de las tareas diarias de cada colaborador.

Este sistema informático se desarrollará bajo las siguientes especificaciones:

Lenguaje de programación	PHP
Entorno de desarrollo	Visual Studio Code
Diseño de prototipo de baja fidelidad	Balsamiq Mockups
Diseño de interfaz de alta fidelidad	Canva
Tiempo aproximado de desarrollo	1 mes
Costo de desarrollo	S/ 2,000.00
Manejador de base de datos	MySQL
Hosting	Amazon web services
Costo de hosting	S/ 150.00

Este sistema constará de dos tipos de roles: usuario y administrador. El rol de administrador será exclusivamente para la alta dirección y, a través de este rol se realizarán todas las configuraciones para la visualización de actividades en el rol de usuario; además, a través de este rol, el administrador tendrá acceso a información detallada de los indicadores definidos: productividad, progreso y capacitaciones. El rol de usuario será para los colaboradores, y desde ese rol se visualizarán las actividades, así como su gestión.

El administrador registrará cada final de día las actividades a desarrollar el próximo día por cada colaborador, así como los detalles (descripciones de cada actividad). Estas tareas serán asignadas de acuerdo al desempeño de cada colaborador.

Cada colaborador, al ingresar con su usuario, podrá visualizar de manera diaria las actividades que tiene programadas para ese día, por cada tarea, tendrá dos

botones disponibles: Detalles y Logrado. El botón de “detalles” mostrará la descripción de cada tarea, es decir las especificaciones. El botón “logrado” lo presionará el colaborador cuando haya cumplido con su tarea. La interfaz de alta fidelidad se muestra a continuación:



En el caso de que alguna tarea no haya sido cumplida, será reprogramada por el administrador para ser desarrollada el próximo día; por otro lado, las tareas que fueron marcadas como “logrado” serán almacenadas de manera interna para el próximo análisis de indicadores.

ESTRATEGIA 2: PAUSAS ACTIVAS VIRTUALES

Las pausas activas son pequeños descansos que son realizados en el transcurso de una jornada laboral, estos descansos pretenden reducir la fatiga muscular y mental propios del trabajo, previniendo que los colaboradores sufran estrés laboral y prevenir enfermedades; existen pausas activas lúdicas, rítmicas, creativas y pasivas y, deben realizarse al menos 10 minutos en una jornada laboral.

La empresa Idea Science actualmente lleva sus actividades de forma remota, por lo que, se propone que las pausas activas sean virtuales, con frecuencia diaria y de una duración de 10 minutos, estas pausas se programarán a través de la plataforma Google Meet, con un enlace permanente a las 10:30 am y a las 3 pm.

A continuación, se detallan algunas pausas activas a aplicar; los colaboradores también pueden sugerir pausas a desarrollar.

- Tutti Fruti

Se romperá el esquema del clásico que era desarrollado en papel, para hacerlo oralmente. Un colaborador dirigirá el juego, elegirá dos colaboradores más para jugar y marcará las instrucciones: él mencionará una letra y los colaboradores tendrán que responder “nombre, apellido, color, cosa, fruta, ciudad o país”; el colaborador que los haga en menor tiempo será el ganador.

- Cuenta cuentos

Un colaborador iniciará el juego, él mencionará una frase y otro colaborador debe continuar con otra, que tenga ilación, esta pausa busca fomentar la creatividad (para inventar la historia) y la retención (puesto que tendrá que mencionar la historia desde el inicio); el cuento se hará tan grande tal y como los colaboradores retengan la historia.

- Karaoke

Un colaborador dirigirá la pausa y hará que los demás colaboradores formen dos equipos, luego mencionará una palabra aleatoria y un integrante de un equipo tiene que cantar una canción que contenga esa palabra, luego tiene que responder un integrante de otro equipo.

- Charada

Un colaborador dirigirá la pausa y utilizando comunicación no verbal, los otros colaboradores tendrán que adivinar qué es lo que está diciendo, en base a diversas categorías: animales, películas, profesiones, deportes, canciones, etc.

- Ejercicios de respiración y estiramiento

Los colaboradores se unirán virtualmente a la pausa, y harán ejercicios de estiramiento, de cuello, espalda, manos, elevación de rodillas y ejercicios con los ojos, esto con la finalidad de relajar los músculos de posibles tensiones.

Una vez al mes, habrá una pausa activa con una duración de 30 minutos, con esta pausa se realizarán ejercicios en combinación con terapias de relajación.

- Bailoterapia

La empresa contratará un bailarín, quien llevará a cargo la bailoterapia, los colaboradores se conectarán y seguirán los pasos del bailarín; esta técnica los ayudará a ejercitarse y relajarse mientras bailan, no existe un género en particular para esta terapia, sin embargo, se prefieren los ritmos latinos porque son más movidos.

- Risoterapia

La empresa contratará un payaso para que se encargue de esa pausa, a través de esta técnica se buscan beneficios emocionales y mentales mediante la risa puesto que esta es una manifestación de alegría y bienestar; los colaboradores tendrán que conectarse virtualmente para desarrollar esta pausa.

- Yoga

La empresa contratará una persona especialista en esta práctica, que tiene como finalidad conectar cuerpo respiración y mente, a través de posturas físicas, a los colaboradores los ayudará a relajarse, reducir el estrés, mejorar su coordinación y concentración; para ello los colaboradores se conectarán virtualmente y seguirán la rutina de yoga establecida.

ESTRATEGIA 3: DASHBOARD DE INDICADOR DE RESULTADOS

Esta estrategia pretende que a través de una dashboard o, herramienta de visualización de datos, se presenten los indicadores claves del negocio y estos estar a disposición de los colaboradores, además, ellos sabrán cuál es el avance de su capacidad laboral.

El dashboard de indicador de resultados se desarrollará a través de un sistema web, los resultados mostrados serán producto del procesamiento de información de las tareas y actividades que se desarrollarán en un periodo determinado, por un conjunto de colaboradores o, un colaborador en específico

Para este sistema informático se cuenta con los siguientes requerimientos:

Lenguaje de programación	PHP
Entorno de desarrollo	Visual Studio Code
Diseño de prototipo de baja fidelidad	Balsamiq Mockups
Diseño de interfaz de alta fidelidad	Canva
Tiempo aproximado de desarrollo	1 mes
Costo de desarrollo	S/ 2,000.00
Manejador de base de datos	MySQL
Hosting	Amazon web services
Costo de hosting	S/ 150.00

Los indicadores que podrán visualizar los colaboradores serán los siguientes:

- Su progreso del mes, que se irá proyectando de acuerdo al cumplimiento de las tareas encargadas a diario.
- La productividad, que puede ser filtrada por año, mes y departamento y, hace referencia al total de tareas cumplidas sobre el total de tareas encomendadas.
- El reporte de capacitaciones que evaluará tres aspectos: capacitaciones realizadas, capacitaciones asistidas y, capacitaciones evaluadas; estas capacitaciones podrán filtrarse por año, mes y departamento.

- El progreso por colaborador, que es un consolidado del logro alcanzado por cada colaborador, podrá filtrarse por año, mes y departamento; este consolidado se obtendrá desde del progreso alcanzado por un colaborador en el mes anterior.

El sistema contará con una opción en el menú: Indicadores de resultados, en esta ventana, el colaborador podrá observar en primera instancia su progreso del mes, posteriormente encontrará una barra de filtros (mes, año y departamento) y en la parte inferior tres gráficos: productividad, capacitaciones y progreso, tal como se muestra en la imagen a continuación:



ESTRATEGIA 4: PLAN “YO ME CAPACITO”

Esta estrategia busca fomentar el crecimiento académico y capacitación profesional de los colaboradores, se trata de ofrecerles una capacitación mensual y certificada. Desde la gerencia se planificarán estas capacitaciones, y se contratará profesionales encargados de dictarla, cabe mencionar que, los colaboradores pueden impulsar también una capacitación que consideren necesaria.

Las características de la capacitación serán las siguientes:

Frecuencia	Una vez por mes
Duración	2 horas
Certificación	Sí
Vía	Videoconferencia – Vía Meet

Las capacitaciones estarán orientadas a la utilización de tecnologías emergentes y competencias digitales, así como al desarrollo de habilidades blandas, entre algunos temas que se pueden tratar son:

- Liderazgo remoto
- Metodologías ágiles
- Herramientas digitales
- Comunicación efectiva
- Gestión del tiempo remoto
- Identidad corporativa
- Fortalecimiento del trabajo en equipo
- Seguridad y salud ocupacional
- Atención al público

ESTRATEGIA 5: PLAN “HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL”

Desde la alta dirección se fomentará la adopción de una cultura digital, tomando como base que los procesos de la empresa en estudio actualmente funcionan de manera remota, se debe fomentar en los colaboradores el uso y adopción de herramientas digitales, donde ellos deberán entender que la tecnología es un soporte y apoyo que permite automatizar procesos y tareas; además, los colaboradores deberán ser partícipes de esto también, a través de propuestas de mejora de procesos basados en tecnología.

Así, se proponen las siguientes actividades:

- Formar a los empleados digitales, a través de la adquisición de habilidades digitales y fomentando el cambio de mentalidad, hacia un nuevo modelo de negocio, a través de la cultura digital.
- Incorporar tecnologías emergentes, este es una actividad que se encuentra actualmente en desarrollo, ya que la empresa desarrolla sus procesos utilizando tecnología, por lo que la alta dirección debe estar siempre a la vanguardia de las nuevas herramientas tecnológicas para que estas puedan ser utilizadas por los colaboradores en el desarrollo de sus funciones, se supone, previa capacitación.
- Captar talentos digitales, en el mercado actual, donde ya varias empresas están adoptando la tecnología, se necesitan colaboradores que cuenten con formación y visión de herramientas de la tecnología de la información y comunicación (TIC) para que sean capaces de gestionar procesos y de ser partícipes de los procesos de toma de decisiones que se apoyan de tecnología.
- Nuevos procesos de toma de decisiones, ya que esta deberá depender de los resultados que se obtengan con las herramientas tecnológicas, por ejemplo, a través del dashboard de resultados, esos indicadores apoyarán a la toma de decisión.
- Canales de comunicación y publicidad, para la relación con los clientes, se propone como medios de difusión del servicio las redes sociales como: Facebook, Instagram, tik tok y Linked in, a través de esas redes se puede establecer un nicho de mercado especializado para que la publicidad llegue

a clientes potenciales, es decir, a quienes serían capaces de adquirir el servicio. Asimismo, la comunicación directa con los clientes será a través de la mensajería de estas redes, por Whtasapp Business y vía llamada telefónica.

ESTRATEGIA 6: FORMACIÓN DE COMPETENCIAS DIGITALES

La formación de competencias digitales es una estrategia que trabajará de la mano con el plan hacia la transformación digital y las capacitaciones a los colaboradores, y se basa en que el colaborador además de saber utilizar un computador, sepa utilizar los datos de los procesos para poder analizarlos, evaluarlos y luego utilizarlos como información para la toma de decisiones.

Esta formación se llevará a cabo a través de evaluaciones de las capacitaciones realizadas por la empresa, puesto que todas las capacitaciones estarán orientadas a realizar procesos soportados por tecnología en mayor o menor grado.

El sistema contará con la opción: “Evaluación de avance”, en donde se listarán las capacitaciones realizadas en la empresa, cada capacitación contará con un botón: “Responder”, donde el colaborador podrá responder un formulario, con estos resultados, se podrá evaluar el avance en competencias digitales de cada colaborador.



Para la implementación del sistema web, se tienen las siguientes especificaciones:

Lenguaje de programación	PHP
Entorno de desarrollo	Visual Studio Code

Diseño de prototipo de baja fidelidad	Balsamiq Mockups
Diseño de interfaz de alta fidelidad	Canva
Tiempo aproximado de desarrollo	1 mes
Costo de desarrollo	S/ 2,000.00
Manejador de base de datos	MySQL
Hosting	Amazon web services
Costo de hosting	S/ 150.00

ESTRATEGIA 7: UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS COLABORATIVAS

Una herramienta colaborativa es aquella plataforma que permite acceder a distintos servicios facilitando que los usuarios se puedan comunicar y trabajar de manera conjunta, este tipo de herramientas han aumentado su popularidad en un mundo post pandemia, es por ello, que para la empresa Idea Science, se propone el uso de este tipo de herramientas, más aún cuando sus operaciones actualmente se realizan de forma remota.

Para la gestión y administración de datos, información y almacenamiento de la documentación, se propone utilizar el entorno de Google Workspace, puesto que este entorno cuenta con las siguientes aplicaciones, de las cuales se describirá su funcionalidad para la empresa:

- Gmail: que permitirá el manejo del correo electrónico institucional, uno de los medios de comunicación oficial de la empresa.
- Drive: este servicio en la nube servirá como medio de almacenamiento de los archivos de cada colaborador.
- Meet: será la plataforma oficial de videoconferencias para capacitaciones, reuniones, y pausas activas.
- Calendar: será la plataforma por la cual se realizarán las invitaciones a capacitaciones, reuniones y pausas activas.
- Jamboard: la pizarra colaborativa podrá utilizarse para reuniones en los que los colaboradores puedan participar de forma activa.
- Documentos: es el gestor de documentos de Google, básicamente funcionará como el entorno de Word en línea, así los colaboradores podrán editar documentos desde cualquier dispositivo.
- Hoja de cálculo: funcionará como Excel en línea, considerando que su entorno es similar a la aplicación de escritorio, así como la aplicación anterior, podrá ser abierto y editado desde cualquier dispositivo.
- Forms: a través de los formularios de Google, se evaluarán las capacitaciones, así como se realizarán cada cierto tiempo encuestas de satisfacción laboral.

Cabe resaltar que, el sistema web propuesto para algunas de las estrategias, contará con acceso directo a tres de estas aplicaciones: Google Drive, Gmail y Meet.

Se propone adquirir el paquete Business Standard, el cual cuenta con correo electrónico empresarial, videoconferencias de 150 participantes y función de grabación, 2 TB de almacenamiento en la nube por usuario, controles de administración y seguridad, asistencia estándar. Para este plan se utilizaría el siguiente presupuesto mensual:

Descripción	Inversión (\$)	Cantidad de usuarios	Total (\$)	Conversión (\$/)
Business Standard	10.80	10	108	421.20

Para la administración y gestión de proyectos, se propone el uso de la herramienta Trello, esta permite: gestión de actividades, tener en línea un proyecto con un área de trabajo colaborativo, compartir tareas, gestionar estados y adjuntar archivos relacionados.

El plan standard cuenta con las siguientes características: tableros ilimitados, checklists avanzadas, campos personalizados, almacenamiento ilimitado (250 MB/archivo), 1000 ejecuciones de comandos del espacio de trabajo al mes, invitados, búsquedas guardadas. El presupuesto mensual asignado sería el siguiente.

Descripción	Inversión (\$)	Cantidad de usuarios	Total (\$)	Conversión (\$/)
Standard	5	10	50	195.00

ESTRATEGIA 8: RECONOCIMIENTO A LOS COLABORADORES

Para que un colaborador pueda sentirse empoderado y parte de una empresa, es importante reconocerlo, identificar su esfuerzo y las fechas o sucesos importantes que acontecen sobre él, es por ello que a través de esta estrategia se busca que los colaboradores sean reconocidos e incentivar su motivación para seguir esforzándose en la organización, se propone en primera instancia cinco reconocimientos.

- Mis logros: en donde los colaboradores podrán saber cuáles han sido los logros que han alcanzado durante su trayectoria en la organización, de esta forma él podrá ver su crecimiento y plantearse nuevas metas a alcanzar.
- Colaborador del mes: este reconocimiento se hará mes con mes, en base a los indicadores resultados de la productividad de cada colaborador, aquel colaborador más productivo será reconocido, además, esto podrá servirle a la empresa para poder generar bonificaciones o premios para aquellos colaboradores que alcancen este reconocimiento.
- Crecimiento profesional: para la empresa debe ser de vital importancia que sus colaboradores sigan creciendo académica y profesionalmente, es por eso que, con este reconocimiento, se busca destacar a los colaboradores que hayan obtenido algún ascenso dentro de la organización o, hayan obtenido algún crecimiento a nivel académico (un grado, título, certificación, especialización, etc.).
- Aniversarios: cada colaborador debe sentirse parte de la empresa, para ello uno de los aspectos que hay que considerar es que debe sentir que la empresa lo considera, por ello es que se propone celebrar con el colaborador cada aniversario de vida laboral y de esa forma hacerle saber que para la empresa es importante su participación; en primera instancia, se anunciarán los tres y seis primeros meses, luego se felicitará por cada año de trayectoria del colaborador.
- Cumpleaños: este reconocimiento está muy relacionado con el anterior, el colaborador debe sentirse parte de la organización y para ello, debe ser reconocido como parte de la misma, y los cumpleaños de los colaboradores que para la empresa no deben pasar desapercibidos.

Todos los reconocimientos propuestos serán visualizados a través un sistema web, en el cual se contará con una opción: Reconocimientos y aquí se visualizará una opción para cada uno de los reconocimientos planteados, esta información será visible para todos los colaboradores de la empresa, tal como se muestra a continuación:



El sistema web se desarrollará bajo las siguientes especificaciones:

Lenguaje de programación	PHP
Entorno de desarrollo	Visual Studio Code
Diseño de prototipo de baja fidelidad	Balsamiq Mockups
Diseño de interfaz de alta fidelidad	Canva
Tiempo aproximado de desarrollo	1 mes
Costo de desarrollo	S/ 2,000.00
Manejador de base de datos	MySQL
Hosting	Amazon web services
Costo de hosting	S/ 150.00

ESTRATEGIA 9: BUZÓN VIRTUAL

Como parte del empoderamiento, se deben escuchar las opiniones, aportes y mejoras que los colaboradores tengan hacia la empresa, es por eso que se propone la implementación de un buzón virtual, donde los colaboradores puedan enviar a la alta dirección sus aportes para con la empresa.

Este buzón virtual sería implementado a través de un sistema web informático, con las siguientes especificaciones:

Lenguaje de programación	PHP
Entorno de desarrollo	Visual Studio Code
Diseño de prototipo de baja fidelidad	Balsamiq Mockups
Diseño de interfaz de alta fidelidad	Canva
Tiempo aproximado de desarrollo	1 mes
Costo de desarrollo	S/ 2,000.00
Manejador de base de datos	MySQL
Hosting	Amazon web services
Costo de hosting	S/ 150.00

La interfaz contará con categorías desplegadas, en donde el colaborador tendrá que elegir una categoría, las categorías disponibles serán las siguientes:

- Sugerencias para mejorar los procesos de la empresa
- Sugerencias para capacitaciones
- Sugerencias para pausas virtuales
- Quejas sobre acoso laboral
- Otros

Los colaboradores podrán elegir cualquiera de las categorías y en base a esa categoría escribir su recomendación, queja o aporte y, en la parte inferior se visualizarán dos botones: Enviar y Limpiar, el primer botón enviará la sugerencia al administrador del sistema, el segundo botón dejará en blanco la categoría y el texto. No se podrá enviar la sugerencia si es que no se ha seleccionado la categoría o, si el cuadro de descripción está en blanco.

A continuación, se muestra la interfaz:

The interface is titled "BUZÓN VIRTUAL" and is set against a light green background. On the left, a sidebar contains the "IdeasScience" logo and a list of menu items: Inicio, Planificador, Indicadores de resultados, Reconocimientos, Buzón virtual (highlighted), Intercambio de roles, and Evaluación de avance. Below the menu are "Accesos directos" with icons for Gmail, Google Drive, and WhatsApp. The top right corner shows the date "Lunes 01 Agosto" and a user profile for "Belen" with a notification bell and a close button. The main content area includes a "Categoría:" dropdown menu with the text "Seleccionar categoría" and a large text input field with the placeholder "Describe tu idea para mejorar u optimizar la categoría que elegiste...". At the bottom of the form are two buttons: "Enviar" and "Limpiar".

ESTRATEGIA 10: PLAN “INTERCAMBIO DE ROLES”

El empoderamiento de un colaborador implica que asuma riesgos y retos dentro de su entorno laboral, para la empresa Idea Science se propone que estos retos se asuman a través del desempeño de otras funciones diferentes a las establecidas en cada puesto laboral de cada trabajador. Este reto se propone desarrollar con un “intercambio de roles”, el cual será desarrollado de la siguiente manera:

- Una vez al mes, dos colaboradores intercambiarán roles, este intercambio será por un sorteo aleatorio, en el que se elegirán a estos colaboradores, cabe resaltar que un colaborador no puede ser elegido dos meses seguidos para el intercambio de roles.
- Este intercambio tendrá una duración de 72 horas y, antes de iniciar, cada colaborador deberá de conocer las funciones de su compañero.
- Se desarrollará un sistema web informático con dos roles: administrador y usuario.
- Desde el rol del administrador, se realizará este sorteo, a través de aleatorios, seleccionando dos colaboradores para el intercambio.
- Desde el rol de usuario, todos los usuarios podrán visualizar quienes son los colaboradores que ese mes intercambiarán roles. El sistema contará con un botón: Revisar funciones, donde se visualizarán las funciones de cada colaborador, para que puedan ser estudiadas por su compañero.

Las especificaciones del desarrollo del sistema son las siguientes:

Lenguaje de programación	PHP
Entorno de desarrollo	Visual Studio Code
Diseño de prototipo de baja fidelidad	Balsamiq Mockups
Diseño de interfaz de alta fidelidad	Canva
Tiempo aproximado de desarrollo	1 mes
Costo de desarrollo	S/ 2,000.00
Manejador de base de datos	MySQL
Hosting	Amazon web services
Costo de hosting	S/ 150.00

A continuación, se muestra la interfaz propuesta para el sistema:

The screenshot displays a user interface for 'Ideas Science Asesoría Educativa'. On the left is a sidebar menu with items: Inicio, Planificador, Indicadores de resultados, Reconocimientos, Buzón virtual, Intercambio de roles (highlighted), and Evaluación de avance. Below the menu are 'Accesos directos' (direct access) icons for Gmail, Google Drive, and a chat icon. The main content area shows the date 'Lunes 01 Agosto' with a '2' next to each, a notification bell icon, and a user profile icon with the text 'Hola, Belen'. The central heading is 'INTERCAMBIO DE ROLES' with the subtext 'Este mes intercambian roles:'. Two user cards are shown, each with a profile picture and the text 'NOMBRE APELLIDO'. At the bottom, there is a question '¿Te encuentras entre los seleccionados?' and a 'Revisar funciones' button.

Ideas Science
Asesoría Educativa

- Inicio
- Planificador
- Indicadores de resultados
- Reconocimientos
- Buzón virtual
- Intercambio de roles**
- Evaluación de avance

Accesos directos

M G Chat

Lunes 01 Agosto 2

🔔 👤
Hola, Belen

INTERCAMBIO DE ROLES

Este mes intercambian roles:

👤 NOMBRE APELLIDO

👤 NOMBRE APELLIDO

¿Te encuentras entre los seleccionados?

Revisar funciones

ESTRATEGIA 11: FEEDBACK MEETING

Como parte del empoderamiento, la empresa y los colaboradores deben ser conscientes que la retroalimentación es un factor clave para su crecimiento y, el crecimiento de la empresa; es por ello que, a través de esta estrategia, se propone una reunión de retroalimentación a cada colaborador, por parte del área directiva.

Con esta reunión, el área directiva, informará al colaborador sobre su avance en el mes anterior, así como posibles observaciones o dificultades identificadas, por otro lado, el colaborador también tendrá oportunidad de hacer su descargo, así como sugerir mejoras para la empresa.

Finalmente, la empresa y el colaborador se comprometerán a mejorar en los aspectos observados por ambas partes.

Las reuniones de retroalimentación se realizarán bajo las siguientes especificaciones:

- Serán desarrolladas los primeros días del mes, haciendo referencia a un mes anterior. Por ejemplo, en el mes de julio, se retroalimentará el desempeño del mes de junio.
- La alta dirección establecerá un cronograma, dentro del horario laboral, para cada colaborador, esta reunión deberá ser individual.
- La duración de la reunión será aproximadamente de 40 minutos, pudiendo ampliarse o reducirse, dependiendo del flujo de la reunión.
- La reunión se realizará vía remota, bajo la plataforma Meet, previa invitación y calendarización en el perfil del colaborador.

Anexo 20. Validación de propuesta de estrategias – Maestra en Administración con mención en Gerencia empresarial



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS BASADAS EN EMPOWERMENT PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA DE ASESORÍA Y CAPACITACIÓN PROFESIONAL, LAMBAYEQUE.

Yo, **Jessie Leila Bravo Jaico**, identificado con DNI N° **18010655**, con Grado Académico de **Maestra en Administración con mención en Gerencia empresarial** la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, con código de inscripción en SUNEDU N° **27267**:

Hago constar que he leído y revisado las Estrategias basadas en Empowerment para la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura:

- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Información de la empresa
- Planteamiento de 11 estrategias basadas en Empowerment

La propuesta corresponde a la tesis: "**Estrategias basadas en Empowerment para la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque**".

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Estrategias basadas en Empowerment para la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	95%	99%	97%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Las estrategias planteadas cumplen con los objetivos específicos propuestos y sobre todo son factibles de aplicación en la institución en estudio.

OBSERVACIONES:

.....
.....

Chiclayo, 24 de Julio del 2022.

M.Sc. Jessie Leila Bravo Jaico

Código de registro de Sunedu: **27267**

Centro de labores: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Cargo: Docente Renacyt

M.Sc. Jessie Leila Bravo Jaico

DNI: 18010655

EXPERTO

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
BRAVO JAICO, JESSIE LEILA DNI 18010655	BACHILLER EN INGENIERIA DE COMPUTACION Y SISTEMAS Fecha de diploma: 06/05/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO <i>PERU</i>
BRAVO JAICO, JESSIE LEILA DNI 18010655	BACHILLER EN INGENIERIA DE COMPUTACION Y SISTEMAS Fecha de diploma: 06/05/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO <i>PERU</i>
BRAVO JAICO, JESSIE LEILA DNI -	INGENIERO DE COMPUTACION Y SISTEMAS Fecha de diploma: 15/09/1996 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO <i>PERU</i>
BRAVO JAICO, JESSIE LEILA DNI 18010655	INGENIERO DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS Fecha de diploma: 25/09/96 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO <i>PERU</i>
BRAVO JAICO, JESSIE LEILA DNI 18010655	MAGÍSTER EN INFORMÁTICA Y MULTIMEDIA Fecha de diploma: 10/04/03 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/1998 Fecha egreso: 31/07/2000	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>
BRAVO JAICO, JESSIE LEILA DNI 18010655	MAESTRA EN ADMINISTRACION CON MENCION EN GERENCIA EMPRESARIAL Fecha de diploma: 31/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/03/2000 Fecha egreso: 31/03/2002	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
BRAVO JAICO, JESSIE LEILA DNI 18010655	DOCTORA EN CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN Y SISTEMAS Fecha de diploma: 14/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/01/2015 Fecha egreso: 31/08/2018	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>

Anexo 21. Validación de propuesta de estrategias – Maestro en Administración con mención en Gerencia empresarial



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS BASADAS EN EMPOWERMENT PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA DE ASESORÍA Y CAPACITACIÓN PROFESIONAL, LAMBAYEQUE.

Yo, **Denny John Fuentes Adrianzén**, identificado con DNI N° **27858646**, con Grado Académico de **Maestro en Administración con mención en Gerencia empresarial** la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, con código de inscripción en SUNEDU N° **0000407810 (Código Virtual)**

Hago constar que he leído y revisado las Estrategias basadas en Empowerment para la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura:

- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Información de la empresa
- Planteamiento de 11 estrategias basadas en Empowerment

La propuesta corresponde a la tesis: "**Estrategias basadas en Empowerment para la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque**".

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Estrategias basadas en Empowerment para la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
97%	95%	97%	97%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

La propuesta cumple y esta orientada a organizaciones específicamente al rubro del caso de estudio, cumpliendo con el propósito indicado de contar con estrategias orientadas a la satisfacción laboral. Por tanto, se valida el documento de Validación de la Propuesta.

OBSERVACIONES:

.....
.....

Chiclayo, 18 de Julio del 2022.

M.A. Denny John Fuentes Adrianzen

Código de registro de Sunedu:
0000407810 (Código Virtual)

Centro de labores: **Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo**

Cargo: **Docente**



M.A. Denny John Fuentes Adrianzen
DNI: 27858646
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	FUENTES ADRIANZEN
Nombres	DENNY JOHN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	27858646

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO
Rector	JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ
Secretario General	WILMER CARBAJAL VILLALTA
Directora	OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN ADMINISTRACION CON MENCION EN GERENCIA EMPRESARIAL
Fecha de Expedición	13/06/19
Resolución/Acta	178-2019-CU
Diploma	UNPRG-EPG-2019-0364

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:
Santiago de Surco, 09 de Octubre de 2021



CÓDIGO VIRTUAL 0000407810

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 22. Validación de herramientas tecnológicas – Magister en Ingeniería de sistemas



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS BASADAS EN EMPOWERMENT PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA DE ASESORÍA Y CAPACITACIÓN PROFESIONAL, LAMBAYEQUE.

Yo, **Carlos Alberto Valdivia Salazar**, identificado con DNI N° **16621586**, con Grado Académico de **Magister en Ingeniería de Sistemas** de la Universidad Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° **14625**:

Hago constar que he leído y revisado las Estrategias basadas en Empowerment para la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura:

- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Información de la empresa
- Planteamiento de 11 estrategias basadas en Empowerment

La propuesta corresponde a la tesis: "**Estrategias basadas en Empowerment para la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque**".

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	✓		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	✓		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	✓		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	✓		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	✓		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	✓		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	✓		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	✓		
2	Soluciona el problema de la investigación	✓		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	✓		
4	Es viable en su aplicación	✓		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	✓		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Estrategias basadas en Empowerment para la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	95%	99%	97%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

A nivel tecnológico, la propuesta es consistente y aceptable. El uso de una aplicación web es lo más recomendado para gestionar procesos y actividades.

OBSERVACIONES:

.....

Chiclayo, 18 de Julio del 2022.

Mg. Carlos Alberto Valdivia Salazar Código de registro de Sunedu: 14625
 Centro de labores: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Cargo: Docente




Mg. Carlos Alberto Valdivia Salazar
 DNI: 16621586
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	VALDIVIA SALAZAR
Nombres	CARLOS ALBERTO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16621586

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	MIRO QUESADA RADA FRANCISCO JOSE
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN INGENIERIA DE SISTEMAS
Fecha de Expedición	24/08/15
Resolución/Acta	0466-2015-UCV
Diploma	UCV14625



Santiago de Surco, 03 de Marzo de 2021

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 03/03/2021 01:34:52-0600

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Firma mecánica al amparo del numeral 4.4 del artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; y de los artículos 141° y 141°-A del Código Civil.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(**) Tiene una vigencia de 180 días calendario que vence el 30 de Agosto de 2021



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUIMAN TARRILLO HUGO ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Estrategias basadas en Empowerment para la satisfacción laboral en una empresa de asesoría y capacitación profesional, Lambayeque", cuyo autor es GUEVARA ALBURQUEQUE LAURITA BELEN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 05 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUIMAN TARRILLO HUGO ENRIQUE DNI: 16418702 ORCID 0000-0002-8152-7570	Firmado digitalmente por: HTARRILLOH el 07-08- 2022 17:45:02

Código documento Trilce: TRI - 0393022