



**Universidad Nacional
Federico Villarreal**

**Vicerrectorado de
INVESTIGACIÓN**

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**“GESTION ADMINISTRATIVA Y EL EMPODERAMIENTO DE LOS
COLABORADORES DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE
NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO-2019”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
SALUD PUBLICA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN GESTIÓN
HOSPITALARIA**

AUTORA:

URBANO MORALES PIEDAD ESPERANZA

ASESORA:

DRA. ALIAGA PACORA ALICIA AGROMELIS

JURADOS

DRA AGUIRRE MORALES MARIVEL TERESA

DR. ALVITEZ MORALES JUAN DANIEL

MG. TORRES PRADA ESTRELLA ROSANNA

LIMA- PERÚ

2020

DEDICATORIA:

Con admiración, respeto y amor a mis PADRES
por ser los gestores de mi vida y el ejemplo
constante de superación.

Así también a mi amado esposo y mis hijos
quienes son mi apoyo y fortaleza en la vida.

AGRADECIMIENTO

- Ante todo, a DIOS, quien guía mi vida y a mi familia por su esfuerzo y apoyo incondicional.

- Mi agradecimiento es también a la Dra. Alicia Aliaga Pacora de la EUPG-UNFV por su invaluable apoyo y asesoramiento durante la elaboración de esta tesis.

- Y todas aquellas personas que con su valiosa colaboración hicieron posible el desarrollo del presente estudio.

INDICE

DEDICATORIA:	II
AGRADECIMIENTO	III
INDICE	IV
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
I.INTRODUCCIÓN	8
1.1.Planteamiento del problema	8
1.2.Descripción del problema.....	10
1.3. Formulación del problema	11
-Problema General	11
-Problemas Específicos:	12
1.4. Antecedentes	12
1.5. Justificación de la Investigación.	21
1.6.Limitaciones de la investigación	21
1.7. Objetivos	22
-Objetivo General.....	22
-Objetivos Específicos:	22
1.8. Hipótesis.....	23
1.8.1. Hipótesis General	23
1.8.2. Hipótesis específicas	24
II.MARCO TEÓRICO	25
2.1 Marco Conceptual.....	34
III. MÉTODO	36
3.1.Tipo de investigación	36

3.2. Población y muestra	37
3.3.Operacionalización de variables.....	38
3.4.Instrumentos.....	39
3.5.Procedimientos	42
3.6. Análisis de datos	43
IV. RESULTADOS.....	44
4.1 Presentación de resultados descriptivos de la variable Gestión Administrativa.....	44
4.2. Presentación de resultados descriptivos de la variable empoderamiento	50
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	69
VI. CONCLUSIONES.....	72
VII. RECOMENDACIONES:	74
VIII.REFERENCIAS	75
IX. ANEXOS.....	77
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	77
Anexo 2: instrumentos de recolección de datos	79

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019. Entendiendo que la gestión administrativa comprende los procesos de planificación, organización dirección y control, asimismo el empoderamiento es la capacidad que tienen las personas para tomar decisiones en el momento oportuno, así como mostrar sus mejores competencias en el trabajo. La investigación se llevó a cabo en el Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, se trabajó con las 35 enfermeras del servicio. Se aplicó una investigación de carácter sustantiva con diseño descriptivo correlacional, quedando la hipótesis de investigación demostrada, la cual mostró que existe relación entre la gestión administrativa y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019, con una relación positiva muy fuerte al obtener un valor de 0,997; y un valor de significancia de $p=$. y es menor de 0,05. Siendo importante mencionar que estos últimos cinco años, se ha puesto en marcha cambios que fortalezcan el trabajo que se venía realizando, lo cual observamos que sus resultados son positivos y significativos, lo cual amerita que se siga fortaleciendo las competencias de todos los colaboradores del servicio, a fin de lograr la sostenibilidad en el tiempo, en bien del hospital.

PALABRAS CLAVE: Gestión administrativa, empoderamiento, toma de decisiones, responsabilidad, identidad.

ABSTRACT

The objective of the investigation was to determine the relationship between the administrative management and the empowerment of the nursing staff collaborators of the Neonatology Service of the National Hospital Dos de Mayo 2019. Understanding that administrative management includes the planning processes, management organization and control, also empowerment is the ability of people to make decisions in a timely manner, as well as show their best skills at work. The investigation was carried out in the Neonatology Service of the Dos de Mayo National Hospital, with 35 nurses of the service. A substantive research with a descriptive correlational design was applied, leaving the hypothesis of proven research, which showed that there is a relationship between administrative management and the empowerment of nursing staff collaborators of the Neonatology Service of the National Hospital Dos de Mayo 2019, with a very strong positive relationship when obtaining a value of 0.997; and a significance value of $p = .$ and is less than 0.05. It is important to mention that in the last five years, changes have been implemented that strengthen the work that was being carried out, which we observe that its results are positive and significant, which merits further strengthening the competencies of all service employees, in order to achieve sustainability over time, for the good of the hospital.

KEY WORDS: Administrative management, empowerment, decision making, responsibility, identity.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se titula “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL EMPODERAMIENTO DE LOS COLABORADORES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO- 2019”. El hospital Nacional Dos de Mayo, en los últimos años ha propiciado a nivel de toda la institución cambios que permitan lograr la misión, visión y objetivos estratégicos, desarrollando en su personal diferentes capacitaciones, que permitan tomar consciencia que la forma de institución había cambiado, y tenía que modernizarse para responder a las exigencias del entorno, en esta razón se fueron dando capacitaciones al personal de los diferentes servicios para mejorar la calidad.

En la presente investigación abarcaremos los temas de gestión administrativa en relación al empoderamiento del personal, ya que consideramos la importancia de conocer el estado actual, a fin de seguir mejorando o buscar la sostenibilidad de la misma.

1.1. Planteamiento del problema

La presente investigación se llevó a cabo en el Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, que depende Departamento de Pediatría y

se encuentra ubicado en el segundo piso del Block I (I-2). Fue inaugurado el 15 de marzo de 1,973.

El servicio de Neonatología y Cuidados Críticos, cuenta con ambientes para hospitalización de neonatos de ambos sexos, con capacidad para 27 pacientes en hospitalización y 36 pacientes normales, y tiene los siguientes espacios físicos:

- Jefatura del Servicio.
- Almacén.
- Estar de Médicos.
- UCI – I (conexiones para: O2, aire comprimido, aspiración empotrados y aire acondicionado)
- UCI – Aislados. (conexiones de O2 y aire comprimido y aspiración)
- UCIN (conexiones de O2 y aire comprimido)
- Intermedios 1 y 2: Sin conexiones de O2.
- Normales – Alto Riesgo y Alojamiento Conjunto.
- Estar de Enfermería y Técnicas de Enfermería.
- Tópico.
- Repostería.
- Oficina de Enfermería.
- Lactario: 09 sillones reclinables.

- Servicios Higiénicos (3): 01 en estar de médicos, 01 baños para personal de enfermería y técnicas de enfermería y 01 baño para las mamás.
- Ambiente para Laboratorio (Tamizaje).
- En sala de partos, se cuenta con 02 ambientes de atención inmediata (sala de operaciones de Cesáreas y sala de expulsivo para parto vaginal) con incubadoras abiertas (Servo cunas) y una área de adaptación del recién nacido.

En relación a las variables de estudio podemos señalar que si bien es cierto en las últimas tres décadas observamos cambios significativos en la gestión administrativa, como la puesta en marcha de nuevos procesos, estrategias, el Hospital y el Servicio de Neonatología viene haciendo cambios significativos y positivos en bien de la institución. Sin embargo en relación a la variable de empoderamiento podemos señalar que aún falta mayor motivación por parte de las autoridades el potenciar el empoderamiento en el personal, la falta de personal para la atención a los pacientes aún no permite que se dedique espacios de tiempo a capacitar y motivara al personal de enfermería, notándose la falta de empoderamiento del personal.

1.2. Descripción del problema

A nivel internacional se han dado muchos cambios en el orden de la gestión administrativa en todas las empresas, instituciones u organizaciones, a partir

de los procesos de planificación y la incorporación del diagnóstico que permite elaborar la misión, visión y los objetivos estratégicos, podemos señalar cambios significativos para el desarrollo de las organizaciones, así como considerar los otros procesos de organización, dirección y control.

Ha originado cambios sustanciales en los colaboradores, una mayor participación a través de sus opiniones, experiencias, denominándola como el empoderamiento del personal, que permite mejores logros para la institución. Se han venido dando estos cambios a nivel mundial.

En relación a nuestro país, también las diferentes empresas, organizaciones, e instituciones vienen trabajando a fin de responder a los requerimientos de la sociedad. No es ajeno el Hospital Nacional Dos de Mayo, que viene adecuando todo el sistema de trabajo a las nuevas exigencias del sistema.

1.3. Formulación del problema

-Problema General

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de mayo 2019?

Problemas Específicos:

1. ¿Qué relación existe entre la **planeación** y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019?

2. ¿Qué relación existe entre la **organización** y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019?

3. ¿Qué relación existe entre la **dirección** y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019?

4. ¿Qué relación existe entre el **control** y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Investigaciones internacionales

Marchán, S. (2016). En su trabajo: "Diagnóstico de la Gestión Administrativa en la empresa planificadora Espiga Dorada", para optar el Grado Académico de Magister en Administración de Empresas mención

Planeación, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, dentro de sus conclusiones señala:

La investigación dejar ver las diferentes falencias que tiene la empresa en el ámbito administrativo, en los últimos 20 años el posicionamiento en el mercado ha sido estable, pero si se hubiese detectado los problemas en el tiempo oportuno, habrían fomentado y potencializado más aún el crecimiento económico y productivo.

Se detectó falta de misión, visión, objetivos y planes de acción, la planeación es inexistente. La empresa carece de una estructura de Organización formal, los empleados conocen sus funciones basándose en su quehacer diario, los manuales de procedimientos existen parcialmente sobre todo en el área de producción, creando ineficiencia operativa ya que los empleados no disponen de un documento formal y metodológico. El liderazgo lo tiene el propietario, éste toma las decisiones administrativas y económicas en la empresa, en lo referente al clima laboral se obtuvieron resultados satisfactorios, no existe problemas de comportamiento organizacional el ambiente es armonioso, falta más compromiso del propietario para desarrollar otras habilidades y necesidades profesionales de los empleados.

En el ámbito de control, la empresa no tiene procesos de Evaluación de objetivos estratégicos; Indicadores de medición; y Retroalimentación de procesos.

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/703/1/MARCH>

AN%20GRUEZO%20SHIRLEY%20LORENA.pdf

Márquez, A. (2014). En su tesis: “El empoderamiento como estrategia gerencial en la formación de equipos de alto desempeño en las escuelas estatales”, para optar el grado académico de e Magíster Scientiarum en Educación. Mención: Gerencia de Organizaciones Educativas, de la Universidad de Zulia, llega a las siguientes conclusiones:

En relación al primer objetivo de la investigación, los resultados obtenidos, demuestran que los directivos de las escuelas no sustentan ni transforman la estructura, el comportamiento y la mente de toda la organización, es decir, de él mismo y de los empleados hacia la mejora continua de los procesos, sistemas y políticas del ambiente de trabajo, en función del sustento y sobrevivencia de la organización basándose en la excelencia.

Se determinó que el personal directivo de las escuelas pertenecientes a la Secretaría de Estado del Municipio Machiques de Perijá del Estado Zulia, presenta dificultades para manifestar su interés por la calidad educativa, lo cual influencia en el trabajo del personal que en algunas ocasiones se hace de forma armoniosa, por lo que requiere fortalecer el trabajo en equipo a través de un asesoramiento continuo que fortalezca las competencias de su personal, desarrollando habilidades que le permiten compartir información y demostrar seguridad en sí mismo.

Para el segundo objetivo específico, los resultados indican que los directivos de las escuelas no utilizan la dirección, el diálogo, la colaboración y la delegación como indicadores del empoderamiento, no se da un cambio de adentro hacia fuera. El personal directivo de las

escuelas pertenecientes a la Secretaría de Estado del Municipio Machiques de Perijá del Estado Zulia requiere fortalecer indicadores de empoderamiento para fortalecer una gestión que les permita tener direccionalidad en atención a los intereses de cada organización, el mismo que se logra mediante el dialogo de saberes, colaboración y la delegación.

Tercer objetivo, los resultados señalan que los directivos no conforman equipos de trabajo con el propósito común, con un clima de confianza y comunicación abierta y franca para tener el compromiso y la motivación de logro con la finalidad de alcanzar resultados de excelencia. Los resultados reflejan debilidades en el comportamiento analizado afectando así el nivel de compromiso y confianza del personal.

El cuarto objetivo, los resultados muestran que los directivos no desarrollan trabajo en equipo de forma funcional, transnacional o auto- administrados, para alcanzar un alto desempeño, desarrolla sus actividades como equipos prácticos, orientados a un objetivo común pero con estilos de liderazgo centralizados y con poca cooperación entre ellos.

http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/177/TDE-2015-03-02T11:55:44Z-5562/Publico/marquez_aulio_jose.pdf

Torres, G. (2018). En su investigación: “El empoderamiento del personal administrativo y trabajadores como herramienta en el desarrollo organizacional de la Universidad Técnica de Ambato”, para optar el grado

académico de Magister en Gestión de Talento Humano, de la Universidad Técnica de Ambato, concluye:

- El personal administrativo y trabajadores señalan que los niveles de liderazgo o tipos de poderes son bajos, evidenciando una carencia de habilidades gerenciales de los altos mandos de las diferentes unidades académicas y administrativas de la Universidad.
- Es importante el trabajo en equipo, para lograr desarrollo organizacional dentro de las organizaciones, los trabajadores nos señalan que, si se trabaja en equipo para el cumplimiento de los objetivos, pero no se genera empatía en todos los grupos de trabajo.
- La retroalimentación debe servir para fortalecer el trabajo y ver las debilidades.
- Es necesario que los trabajadores y personal administrativo estén informados sobre la situación de la institución, tanto en la planificación estratégica como en los planes institucionales y la filosofía institucional.
- No existe un plan de inducción estructurado para que el personal administrativo y trabajadores conozcan de la institución y sus unidades de trabajo

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28327/1/48%20GT>

H.pdf

1.4.2. Investigaciones nacionales

Cabana, H. (2018) En su tesis: “Gestión administrativa y servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud de la Región Callao”, para optar el grado académico de Maestra en Administración y Gerencia Social, de la Universidad Nacional Federico Villarreal, concluye lo siguiente:

- Los Hospitales San José, Ventanilla y Daniel Alcides Carrión no tienen la capacidad instalada para la categoría y nivel de atención, sin embargo sus servicios son accesibles a la población urbana y urbano marginal por su ubicación geográfica y estratégica.
- En la calidad técnica tienen un cumplimiento de los protocolos y guías de manejo, esto crea confianza en los usuarios de los servicios de emergencia del hospital.
- La dimensión de la continuidad de los servicios se ha visto afectada por las malas relaciones interpersonales de los trabajadores lo que se obstaculiza el trabajo en equipo y se refleja en la percepción de mala calidad que declaran los usuarios.
- La infraestructura es mala, tiene escasa iluminación y las condiciones higiénicas, interfieren en la comodidad de los Hospitales, esto afecta la calidad de atención.
- La gestión administrativa no es óptima, se requiere implementarlo con los últimos conocimientos en cuanto a administración de calidad.

- Es necesario mejorar la política de gestión pública y las estrategias de gestión, debido a que la satisfacción de los usuarios es deficiente.

<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2180>

León, J. (2018). En su investigación: “Empoderamiento organizacional y su relación con la gestión del conocimiento en docentes de la Universidad Privada del Norte – sede Lima Centro”, para optar el grado académico de Maestro en Gestión y Administración de la Educación, de la Universidad Nacional Federico Villarreal, concluye:

- Los resultados nos muestran:
La existencia de relaciones significativas entre el empoderamiento organizacional y la gestión del conocimiento en docentes de la Universidad Privada del Norte - Sede Lima centro.
- La existencia de relaciones significativas entre la dimensión Competencia del Empoderamiento Organizacional y la gestión del conocimiento en los docentes de la Universidad Privada del Norte - Sede Lima centro.
- Existe relación significativa entre la dimensión Significado del Empoderamiento Organizacional y la gestión del conocimiento en los docentes de la Universidad Privada del Norte - Sede Lima centro.
- La existencia de relaciones significativas entre la dimensión Autonomía del Empoderamiento Organizacional y la gestión del conocimiento en los docentes de la Universidad Privada del Norte - Sede Lima centro.

- La relación significativa entre la dimensión Impacto del Empoderamiento Organizacional y la gestión del conocimiento en los docentes de la Universidad Privada del Norte - Sede Lima centro.
- Existe relaciones significativas entre la dimensión Seguridad del Empoderamiento Organizacional y la gestión del conocimiento en los docentes de la Universidad Privada del Norte - Sede Lima centro.
- La existencia de relaciones significativas las dimensiones del Empoderamiento Organizacional y las dimensiones de la gestión del conocimiento en los docentes de la Universidad Privada del Norte - Sede Lima centro.

http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2290/Le%C3%B3n%20Mu%C3%B1oz%20Juan%20Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR3XAug7xQMXek_mkBY-MXJPPwGUG1IECtSgl926dp2y_fm0jsvSsnwVcQc

Villegas, L. (2015). En su trabajo: “Gestión Administrativa y su relación con el desempeño docente en la Escuela de Capacitación y Perfeccionamiento de la FAP – 2012”, para optar el grado académico de Magíster en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educacional, de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, entre sus conclusiones señala:

- Existe una relación positiva entre la gestión administrativa y el desempeño docente en virtud del rechazo de la hipótesis nula (H0) y la aceptación de la hipótesis de investigación (H1) general.

- Existe una relación positiva entre manejo de tiempos y espacios y el desempeño docente.
- Existe una relación positiva entre gestión de recursos humanos e información y el desempeño docente.
- Existe una relación positiva buena entre cumplimiento de normas y el desempeño docente.

<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1046/TM%20CEe%20V673%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR0rw9PP3Rbd4JuximayoMpa5zWSkwUf6pszsYxoSmyQBqeCrodqUBXKGvY>

Orihuela, J. (2018). En su tesis: "Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017", para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, indica como conclusión:

Los resultados evidencian que existe una correlación estadísticamente significativa y alta, entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 ($r_s = 0.995$, $p < 0.05$).

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15274>

1.5. Justificación de la Investigación.

- **Justificación práctica:** la investigación nos permitió determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo.

- **Justificación teórica:** Los aportes de la gestión administrativa son importantes, ya que deben ser adecuados a cada institución y se debe considerar los procesos. Como son la planificación, organización, dirección y Control. En relación a la otra variable de estudio que es el empoderamiento, debemos considerar como la capacidad que tienen los profesionales de tomar decisiones, opinar en favor del desarrollo de la institución.

- **Justificación metodológica:** El presente trabajo se aplicó la Investigación Sustantiva con diseño correlacional.

1.6. Limitaciones de la investigación

- En relación al tiempo, señalamos que falta celeridad del trámite, por parte de la universidad.

- En relación al espacio, si bien es cierto en esta investigación sólo nos centramos a investigar en el Servicio de Neonatología, señalamos que

es importante porque nos permitirá conocer el estado actual en relación a las variables de estudio.

- En relación a los recursos, fue financiado estrictamente por la investigadora, ya que no existe ningún tipo de financiamiento para llevar a cabo las investigaciones.
- En relación a la información, la Universidad carece de una biblioteca especializada, y no cuenta con libros que se necesita.

1.7. Objetivos

- **Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de mayo 2019.

- **Objetivos Específicos:**

1. Identificar la relación que existe entre la **planeación** y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.

2. Describir la relación que existe entre la **organización** y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.

3. Determinar la relación que existe entre la **dirección** y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.

4. Caracterizar la relación que existe entre el **control** y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis General

Existe relación entre la gestión administrativa y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.

1.8.2. Hipótesis específicas

1. Existe relación entre la **planeación** y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.
2. Existe relación entre la **organización** y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.
3. Existe relación entre la **dirección** y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.
4. Existe relación entre **el control** y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.

II. MARCO TEÓRICO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

a. La administración en las organizaciones: Es importante señalar que se debe de considerar que administrar “consiste en darle forma, de manera consciente y constante, a las organizaciones”. (Stoner, J.: Freeman, R. y Gilbert D., 1996, pág. 7)

b. Teorías que fundamentan la gestión administrativa: Son:

Teoría científica de la administración

Teoría clásica de la administración

Teoría de la organización.

Veremos brevemente a cada una de ellas.

- **Teoría Científica de la administración:** Recordemos que el objetivo de esta teoría era la búsqueda de mayor productividad, fue sustentada por Taylor (1911), el trabajo que realizaban las personas debería ser de acuerdo a sus potencialidades “El hombre adecuado para el puesto adecuado”, se buscó las capacitaciones para tener mayor productividad y estos deben ser estimulados, prevaleció los 11 principios de Taylor, entre ellos considerar: El trabajo, estudios tiempo; fatiga humana; división laboral, diseño de cargos y tareas, selección científica,

entrenamientos, incentivos salariales, premios: condiciones de trabajo, estandarización supervisión.

- **Teoría clásica de la administración:** Henri Fayol (1916), citado por Cadillo, E. (2017), menciona que la administración es el conjunto de procedimientos que operativizan las empresas y se dividen en 6 grupos (p.7)
 - Procedimientos comerciales (comprar, ventas, permutas)
 - Operaciones financieras (búsqueda y administración de capitales)
 - Procedimientos de seguridad (protección de bienes y de personas)
 - Operaciones de contabilidad (inventario, balance, precios de costo, estadística, etc.)
 - Procedimientos administrativos (previsión, organización, mando, coordinación y control)
 - Técnicas a través de las cuales se realiza la producción de bienes y servicios

Fayol fue el pionero por proponer el modelo de proceso de la administración, donde considero la ejecución de previsiones, hoy en día llamada planificación y también las demás funciones. Fue importante por sus aportes a ello se suma sus 14 principios entre ellos; división de trabajo, autoridad y responsabilidad, disciplina, unidad de mando unidad de dirección, subordinación del interés individual al interés general, remuneración del personal, centralización, cadena de escala,

ordenamiento, equidad, estabilidad del personal en sus cargos, espíritu de equipo e innovación.

- **Teoría de la organización:** Para Chiavenato (2004, p.321)

La cultura organizacional no es estática, ni permanente, por el contrario, sufre altibajos con el tiempo, esto depende de los factores internos o externos. Ahora bien, ciertas entidades consiguen renovarse permanentemente su cultura manteniendo su integridad y personalidad mientras que otras permanecen con una cultura amarrada a estándares antiguos.

Tal como menciona el autor, la cultura organizacional va cambiando de acuerdo a las innovaciones, capacitaciones que el personal pueda tener, así como el trabajo que ejecuta en función de la misión, visión y objetivos estratégicos.

- c. **Funciones de la gestión administrativa:** Desde fines del siglo XIX, se define a la administración en forma de 4 funciones específicas, que son las que ejecutan los gerentes:

Planificación

Organización

Dirección y

Control, veremos cada una de ellas.

- **Planificación:** “Es el proceso para establecer metas y curso de acción adecuado para alcanzarlas” . (Stoner, J.: Freeman, R. y Gilbert D., 1996, pág. 11).

Por lo tanto, significa que los gerentes y/o autoridades deben de planificar anticipadamente las metas y las acciones a seguir y que se base en métodos y no en la intuición.

Estos planes deben tener objetivos claros, que permitan lograr las metas. Es decir, la visión de la empresa, institución u organización, donde se detallen y especifiquen bien los tiempos, los responsables y los recursos necesarios para obtener los objetivos.

El primer paso para planificar consiste en elegir las metas de la organización, a continuación, se establecen las metas de las subunidades de la organización, estas pueden estar constituidas por divisiones, departamentos, áreas, dónde se establecen los programas para alcanzar las metas.

Asimismo, para Robbins, S. y Coulter, M., (2010), mencionan que es la etapa en la que se definen los objetivos y las estrategias que permiten alcanzar los objetivos y los planes y actividades, que integren al personal y los recursos destinados para tal fin. Consideran los siguientes indicadores:

- Política organizacional
 - Directriz, entendida como el conjunto de principios.
 - Meta
 - Programa
 - Procedimientos
 - Métodos
 - Normas.
- **Organización:** Es “el proceso para comprometer a dos o más personas para que trabajen juntas de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas”. (Stoner, J.: Freeman, R. y Gilbert D., 1996, pág. 12).

Organizar es el proceso de ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos con la finalidad de lograr los objetivos y la visión de la institución. Son la autoridades y/o gerentes que deben adaptar la estructura de la organización con la finalidad de cumplir las metas

Al respecto Robbins, S. y Coulter, M., (2010), señalan que organizar es establecer las tareas necesarias para lograr los objetivos, identificando a las personas sus potencialidades y de acuerdo a ello en los cargos que deben desempeñarse. Sus indicadores son:

- Diseño que adopta para organizarse (Organigrama)
- Departamentos. Áreas
- Operativa.

- **Dirección:** “Es el proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respeto a una tarea”. (Stoner, J.: Freeman, R. y Gilbert D., 1996, pág. 13).

Es importante entender que dirigir es mandar, influir, motivar, en este caso a los miembros de la organización. Que estará en función de las actividades que se desarrollen y estas a su vez del tiempo.

El Gerente es la primera persona que debe motivar y crear un ambiente agradable en la organización a fin de tener un buen clima, solucionando inmediatamente los conflictos que puedan suceder. Así mismo debe haber una comunicación asertiva. (Robbins, S. y Coulter, M., 2010).

Se consideran los siguientes indicadores:

- Dirigir
- Comunicar
- Liderar
- Motivar.

- **Control:** Es el “proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas”. (Stoner, J.: Freeman, R. y Gilbert D., 1996, pág. 13).

Considerando así el control implica:

- Establecer estándares de desempeño.
- Medir los resultados
- Comparar los resultados
- Tomar medidas correctivas.

Por lo tanto, señalamos que es una función muy importante, ya que permitirá a la institución una mejora continua, con la innovación y puesta en marcha de nuevos planes o planes de mejora, que permitan la eficacia y excelencia.

d. Misión y visión del Servicio de Neonatología y cuidados críticos del Hospital nacional Dos de Mayo- Lima: Según el Plan Operativo Anual-2019 tenemos:

Visión: “Al 2019 ser un SERVICIO acreditado, líder en atención integral en patologías de alta complejidad para el Recién Nacido, con potencial humano comprometido en brindar atención de calidad, contribuyendo a la inclusión social; facilitando la investigación y docencia”

Misión: Somos un servicio que cuenta con profesionales altamente capacitados que brinda atención de enfermería en forma oportuna y eficaz, a todos los recién nacidos normales y con patologías

médico/quirúrgico, comprometidos con su recuperación y satisfacción de la familia, mediante un trato humanizado al usuario neonatal.

EMPODERAMIENTO

a. Definición de empoderamiento: Se considera que el término empowerment, es de origen anglosajón, que traducido al castellano es empoderamiento, otorgamiento de poder.

Para García (2014) Es darles a los colaboradores el poder de su puesto de trabajo, busca delegar la capacidad de actuación, de modo que sientan que son responsables y capaces de las actividades que desarrollan, se deja de lado la jerarquía y se aprovecha al máximo los recursos técnicos y humanos, a fin de alcanzar los objetivos trazados.

La importancia radica en dirigir a todos los colaboradores hacia un proceso de liderazgo, comunicación en la que todos participen.

b. Características del empoderamiento: El colaborador a fin de llevar a cabo un trabajo exitoso:

- Valora la tarea asignada
- Desarrolla siempre el trabajo en equipo fomentando la unión.
- Considera los objetivos

- Genera confianza y se siente parte de la organización porque sus opiniones son tomadas en cuenta.

c. Principios de empoderamiento: De acuerdo a los aportes de Valdez, M. (2017), los principios son:

- Otorgar reconocimiento por los objetivos alcanzados.
- Hacer del conocimiento del equipo la gestión empresarial que ellos practicarán.
- Emplear sistemas donde se busque la excelente en forma conjunta.
- Compartir responsabilidades y capacidades con todo el personal haciéndolos partícipes de la gestión.
- Confiar en la capacidad personal y profesional del equipo.
- Ofrecer a todas las personas capacitación para que puedan alcanzar los objetivos de la empresa.
- Impulsar a la empresa hacia la mejora continua de su gestión y alcance de objetivos.

Como podemos observar lograr que se desarrollen estos principios lleva a tener una política de mejora continua de todo el personal, que se evalúe el desempeño y que de acuerdo a los resultados obtenidos se capacite al personal, para mejorar e innovar su práctica y ellos de esta manera puedan ofrecer lo mejor de su competencias para la empresa, organización o institución que laboran.

2.1 Marco Conceptual

ADMINISTRACIÓN:

Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos trabajando en grupos.

(Koontz y Wihrich, 2004)

DIRECCIÓN:

La dirección es otro componente de la gestión; los gerentes están dirigiendo cuando motivan a los empleados, coordinan las actividades de otros, eligen el canal de comunicación más eficaz, y resuelven los conflictos suscitados entre miembros de la organización”.

(Robbins y De Cenzo, 2013)

EMPODERAMIENTO:

El empoderamiento implica un proceso y mecanismos mediante los cuales las personas, las organizaciones y las comunidades ganan control sobre sus vidas. Rappaport (1984)

GESTIÓN DOCUMENTAL:

Es el área de la gestión responsable del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento y uso destrucción de documentos,

incluyendo los procesos para capturar y conservar evidencia e información sobre actividades y transacciones de la organización.

ISO 15489-2: (2001).

ORGANIGRAMA:

Es el gráfico que representa la estructura formal de una agrupación recibe la denominación de organigrama, en el cual se visualizan las líneas de autoridad, de responsabilidad, los diferentes cargos, las unidades departamentales, las relaciones de comunicación, tanto horizontales como verticales, además, si es una estructura plana o una estructura alta.

(Ospina, N. 2010)

ORGANIZACIÓN:

Es una función administrativa y parte integrante del proceso administrativo. En este sentido, la organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno.

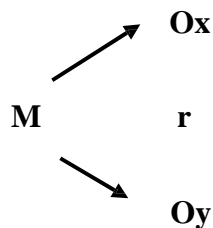
(Stoner, G., Freeman, N. y Gilbert, T. 2009).

III. MÉTODO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se aplicó la Investigación Sustantiva, con sus niveles Descriptivo y Explicativo, para Sánchez C., H. y Reyes M., C. (2017 p. 38), en su libro Metodología y Diseños de la investigación científica, define "... como aquella que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad".

Se trabajó con el diseño descriptivo correlacional:



Dónde:

M... Representa a la muestra de estudio.

Ox.. La variable gestión administrativa

Oy.. La variable empoderamiento

r..... El coeficiente de correlación entre variables.

3.2. Población y muestra

En la presente investigación la población y la muestra de investigación fue la misma, denominada muestreo censal, al respecto Ramírez (1997) afirma “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”

La muestra estuvo constituida por: 35 enfermeras que laboran en el Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo.

Tabla 1.

Distribución de frecuencias según Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mujer	35	100,0	100,0	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

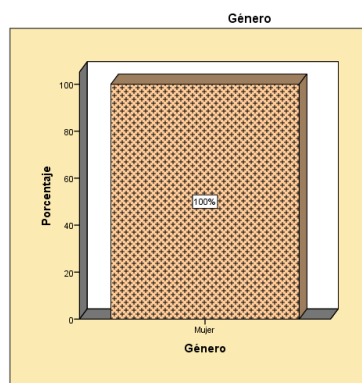


Figura 1. Muestra de estudio

De la encuesta aplicada al personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019, se obtuvo que el 100% son mujeres.

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 2.

Operacionalización de variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de Misión y visión. - Valores institucionales. - Planes de trabajo
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura de la organización - Organigrama Documentos de gestión - Comunicación interna
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Logros y compromiso - Recompensa por el trabajo - Toma de decisiones compartidas - Pertinencia en el trabajo
	Control	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de objetivos y metas - Control anticipado - Evaluación de desempeño - Información actualizada - Control del RRHH
EMPODERAMIENTO	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Dialogo
	Liderazgo participativo	<ul style="list-style-type: none"> - Decisiones - Experiencia - Flexibilidad
	Compromiso de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - Esfuerzo - Servicio

3.4. Instrumentos

- **Para la Variable (X): Gestión Administrativa**

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Encuesta para medir la Gestión Administrativa

Autora: La investigadora

Administración: Individual.

Tiempo Aplicación: En promedio de 15 minutos.

Propiedades psicométricas: La variable, está compuesta por 4 dimensiones:

1. Planeación
2. Organización
3. Dirección
4. Control

La encuesta comprende 20 ítems, con respuestas tipo Likert.

En lo referente a la confiabilidad y validez de la encuesta: Gestión Estratégica

Confiabilidad: Es el resultado de la Prueba Piloto, llevado a cabo con 10 enfermeras, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 3.
Estadísticos de fiabilidad-X.

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD-X	
Alfa de Cronbach	N de elementos
, 879	20

El resultado refiere que La Encuesta *es confiable en un 87,9%*.

Validez: Se ha llevado a cabo el Análisis de la prueba, RIT correlación ítem – total; sobre el valor mínimo esperado (0.2), siendo los resultados mayores al Mínimo esperado, por lo tanto la encuesta es **VALIDA Y CONFIABLE**.

- **Para la Variable (Y): Empoderamiento**

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Encuesta para medir el Empoderamiento

Autora : La investigadora

Administración: Individual.

Tiempo Aplicación: En promedio de 20 minutos.

Propiedades psicométricas: La variable, está compuesta por 3 dimensiones:

1. Trabajo en equipo
2. Liderazgo Participativo
3. Compromiso de los trabajadores.

La encuesta comprende 15 ítems, con respuestas tipo Likert.

En lo referente a la confiabilidad y validez de la encuesta: Empoderamiento

Confiabilidad: Es el resultado de la Prueba Piloto, llevado a cabo con 10 enfermeras, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 4.
Estadísticos de fiabilidad-Y.

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD-Y	
Alfa de Cronbach	N de elementos
, 805	15

El resultado refiere que La Encuesta es *confiable en un 80,5%*.

Validez: Se ha llevado a cabo el Análisis de la prueba, RIT correlación ítem – total; sobre el valor mínimo esperado (0.2), siendo los resultados mayores al Mínimo esperado, por lo tanto la encuesta es **VALIDA Y CONFIABLE**.

3.5. Procedimientos

A fin de contrastar las hipótesis se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

- Diseño de elaboración de encuestas
- Confiabilidad, a través del Alfa de Cronbach
- Trabajo de campo.
- Tabulación de datos en Excel.
- Aplicación del programa SPSS.

3.6. Análisis de datos

Luego de la obtención de resultados, se aplicará los métodos analítico, y deductivo.

IV. RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados descriptivos de la variable Gestión

Administrativa

A fin de describir mejor los resultados, presentaremos el resultado total de la variable y luego de cada una de sus dimensiones:

Resultado total de la variable: Gestión administrativa.

Tabla 5.

Gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	11	31,4	31,4	31,4
Regular	2	57,1	57,1	88,6
Bueno	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

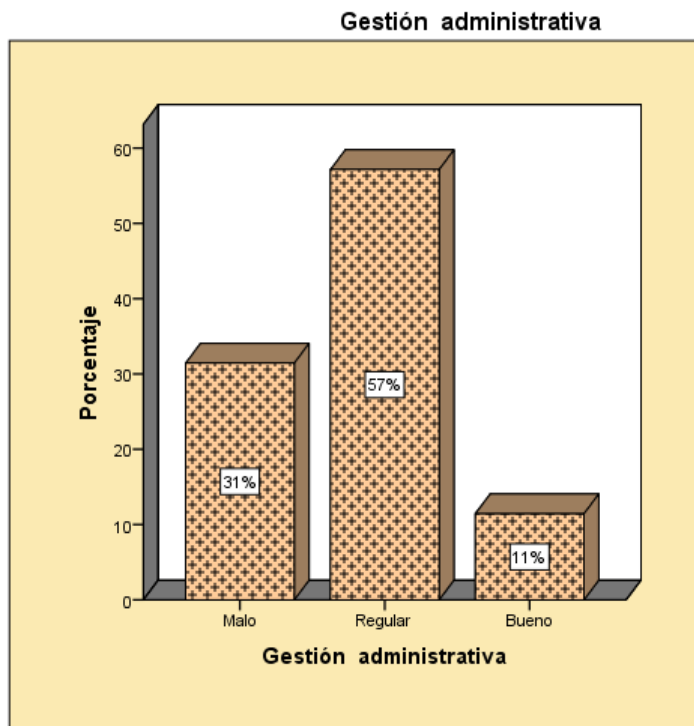


Figura 2. Gestión administrativa

De la encuesta aplicada al personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019, se obtuvo que el 57.14% considera que la gestión administrativa es regular, el 31.43% considera que la gestión administrativa es mala y el 11.43% considera que la gestión administrativa es buena.

Resultados por dimensiones de la variable: Gestión administrativa.

La presente variable esta constituida por 4 dimensiones: Planeación, organización, dirección y control, es así como presentaremos los resultados.

1. Planeación

Tabla 6.

Planeación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	1	28,6	28,6	28,6
Regular	19	54,3	54,3	82,9
Bueno	6	17,1	17,1	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

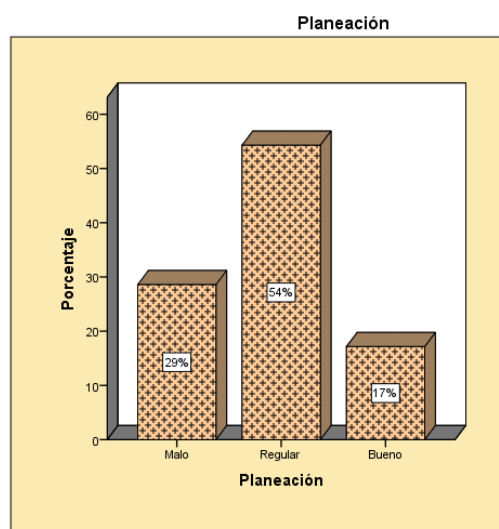


Figura 3. Planeación

De la encuesta aplicada al personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019, se obtuvo que el 57.29% considera que la Planeación es regular, el 28.57% considera que la Planeación es mala y el 17.14% considera que la Planeación es buena.

2. Organización

Tabla 7.

Organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	16	45,7	45,7	45,7
Regular	17	48,6	48,6	94,3
Bueno	2	5,7	5,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

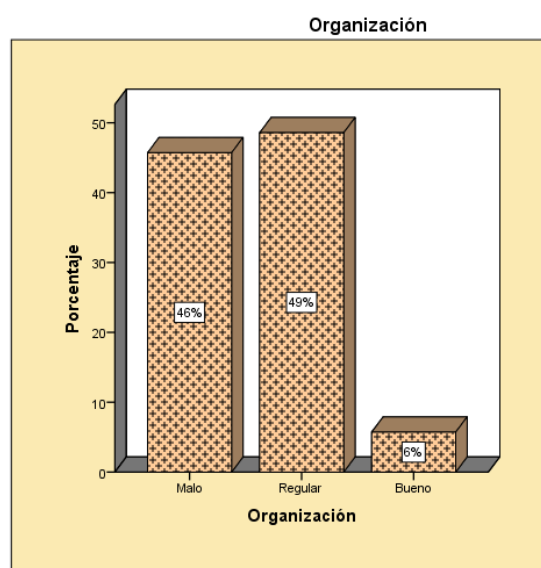


Figura 4. Organización

De la encuesta aplicada al personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019, se obtuvo que el 48.57% considera que la Organización es regular, el 45.71% considera que la Organización es mala y el 5.71% considera que la Organización es buena.

3. Dirección

Tabla 8.

Dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	11	31,4	31,4	31,4
Regular	22	62,9	62,9	94,3
Bueno	2	5,7	5,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

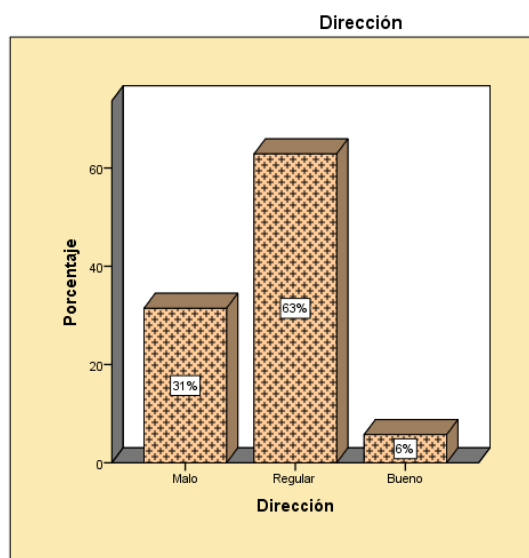


Figura 5. Dirección

De la encuesta aplicada al personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019, se obtuvo que el 62.86% considera que la Dirección es regular, el 31.43% considera que la Dirección es mala y el 5.71% considera que la Dirección es buena.

4. Control

Tabla 9. Control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	11	31,4	31,4	31,4
Regular	18	51,4	51,4	82,9
Bueno	6	17,1	17,1	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

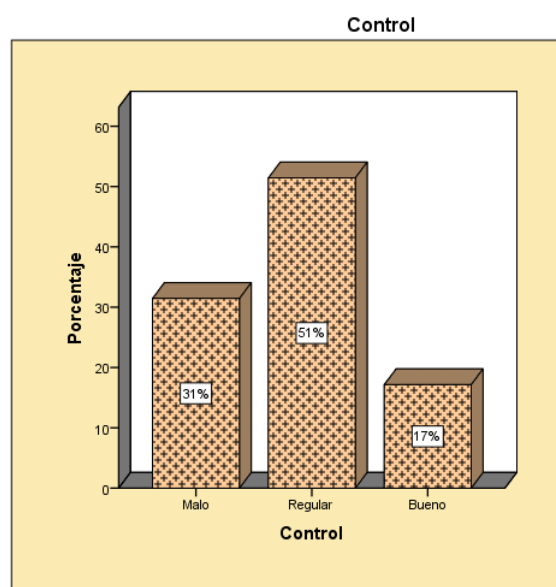


Figura 6. Control

De la encuesta aplicada al personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019, se obtuvo que el 51.43% considera que el control es regular, el 31.43% considera que el control es mala y el 17.14% considera que el control es buena.

4.2. Presentación de resultados descriptivos de la variable empoderamiento

A fin de describir mejor los resultados, presentaremos el resultado total de la variable y luego de cada una de sus dimensiones:

4.2.1. Resultado total de la variable: Empoderamiento

Tabla 10.

Empoderamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	16	45,7	45,7	45,7
Medio	16	45,7	45,7	91,4
Alto	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

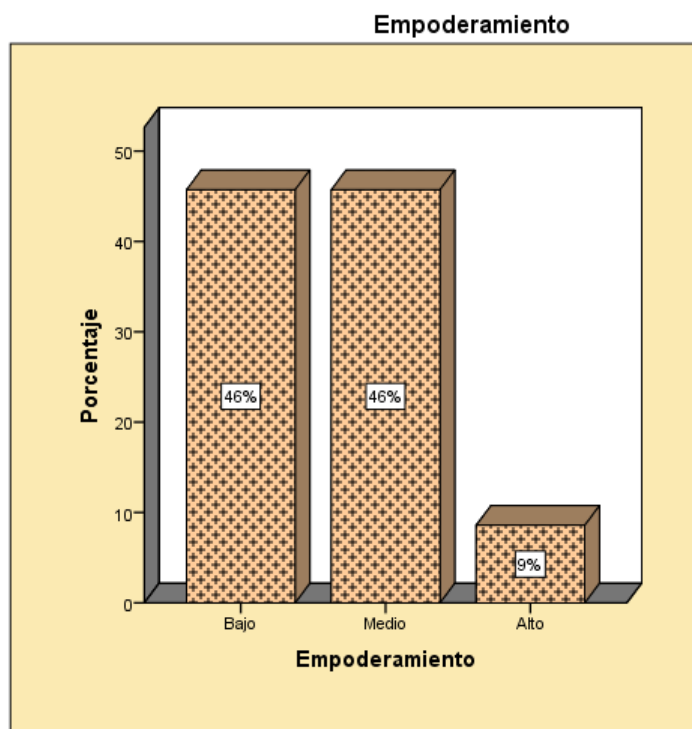


Figura 7. Empoderamiento

De la encuesta aplicada al personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019, se obtuvo que el 45.71% considera que el empoderamiento es medio, el 45.71% considera que el empoderamiento es bajo y el 8.57% considera que el empoderamiento es alto.

4.2. 2.. Resultados por dimensiones de la variable: Empoderamiento.

La presente variable está constituida por 3 dimensiones:

Trabajo en equipo, liderazgo participativo y compromiso de los trabajadores

es así como presentaremos los resultados.

Trabajo en equipo. Tabla 11.
Trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	31,4	31,4	31,4
Medio	19	54,3	54,3	85,7
Alto	5	14,3	14,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

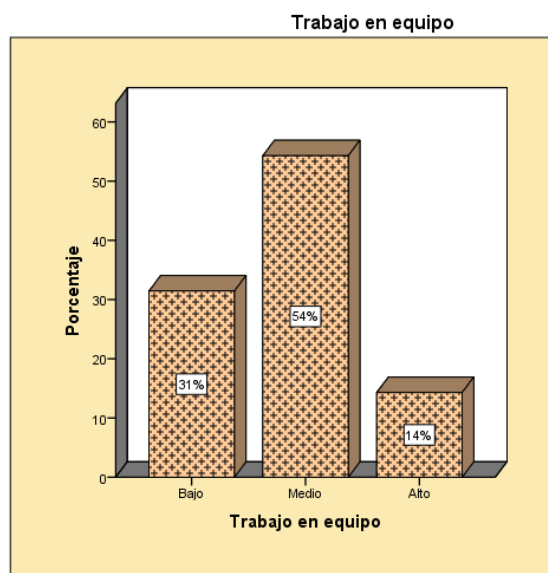


Figura 8. Trabajo en equipo

De la encuesta aplicada al personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019, se obtuvo que el 54.29% considera que el Trabajo en equipo es medio, el 31.43% considera que el Trabajo en equipo es bajo y el 14.29% considera que el Trabajo en equipo es alto.

Liderazgo participativo Tabla 12.

Liderazgo participativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	16	45,7	45,7	45,7
Medio	18	51,4	51,4	97,1
Alto	1	2,9	2,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

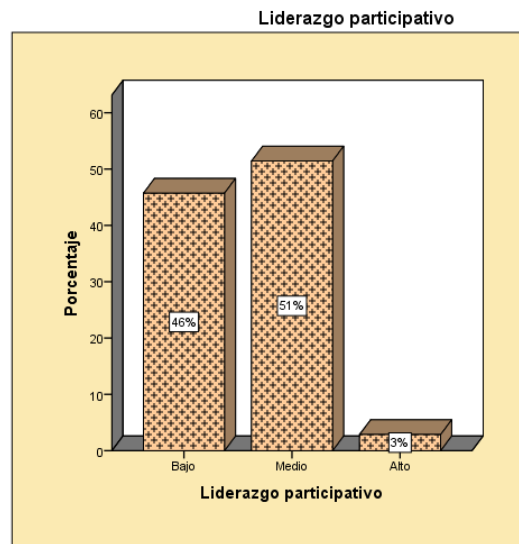


Figura 9. Liderazgo participativo

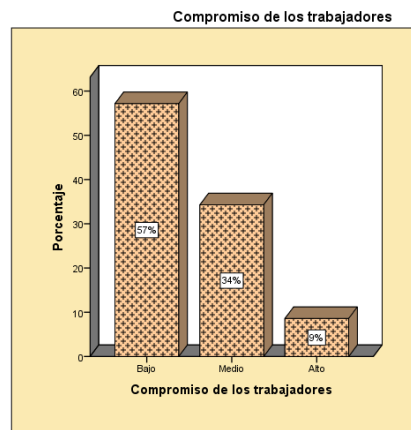
De la encuesta aplicada al personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019, se obtuvo que el 51.43% considera que el Liderazgo participativo es medio, el 45.71% considera que el Liderazgo participativo es bajo y el 2.86% considera que el Liderazgo participativo es alto.

Compromiso de los trabajadores

Tabla 13.***Compromiso de los trabajadores***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	57,1	57,1	57,1
Medio	12	34,3	34,3	91,4
Alto	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

**Figura 10. Compromiso de los trabajadores**

De la encuesta aplicada al personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019, se obtuvo que el 51.14% considera que el Compromiso de los trabajadores es medio, el 34.29% considera que el Compromiso de los trabajadores es bajo y el 8.57% considera que el Compromiso de los trabajadores es alto.

Prueba de Normalidad

En las tablas 14 y 15 se presentan los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Shapiro Wilk lo cual se usó debido a que la base de datos está compuesta por menos de 50 datos. Encontrando valores de p menores de 0.05; en tal sentido al demostrar que los datos no siguen una distribución normal, para contrastar las hipótesis, se deberá emplear estadísticas no paramétricas: Rho de Spearman.

A continuación, presentamos los resultados hallados.

Tabla 14
Prueba de Shapiro Wilk para la variable Gestión administrativa

Gestión administrativa		Planeación	Organización	Dirección	Control	
N		35	35	35	35	
Parámetros normales	Media	1,80	1,89	1,60	1,74	1,86
	Desviación estándar	,632	,676	,604	,561	,692
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,310	,281	,297	,362	,267
	Positivo	,262	,261	,297	,266	,247
	Negativo	-,310	-,281	-,289	-,362	-,267
Estadístico de prueba		,310	,281	,297	,362	,267
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Tabla 15.

Prueba de Shapiro Wilk para la variable Empoderamiento

		Empoderamiento	Trabajo en equipo	Liderazgo participativo	Compromiso de los trabajadores
N		35	35	35	35
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1,63	1,83	1,57	1,51
	Desviación estándar	,646	,664	,558	,658
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,292	,288	,322	,354
	Positivo	,292	,255	,304	,354
	Negativo	-,260	-,288	-,322	-,217
Estadístico de prueba		,292	,288	,322	,354
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Prueba de Hipótesis:**Hipótesis general**

H₀: No existe relación entre la gestión administrativa y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.

H₀: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.

Procedemos a efectuar el siguiente proceso:

- a. **Establecer el nivel de confianza:** 95%, y se considera un nivel de significancia de 0,05
- b. **Elección de la prueba estadística:** Para la validación de la hipótesis se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

C. Resultado estadístico:

Tabla 16.

Correlación rho de Spearman gestión administrativa y el empoderamiento

		Empoderamiento	
		Coeficiente de correlación	,997**
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Sig. (bilateral)	,000
		N	35

- c. **Interpretación:** De los resultados anteriores comprobamos que entre gestión administrativa y el empoderamiento existe una relación positiva

muy fuerte al obtener un valor de 0,997; y un valor de significancia de $p=$. y es menor de 0,05.

- d. Decisión:** se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, demostrando efectivamente que si existe relación entre la gestión administrativa y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.

Tal como se confirma en la figura.

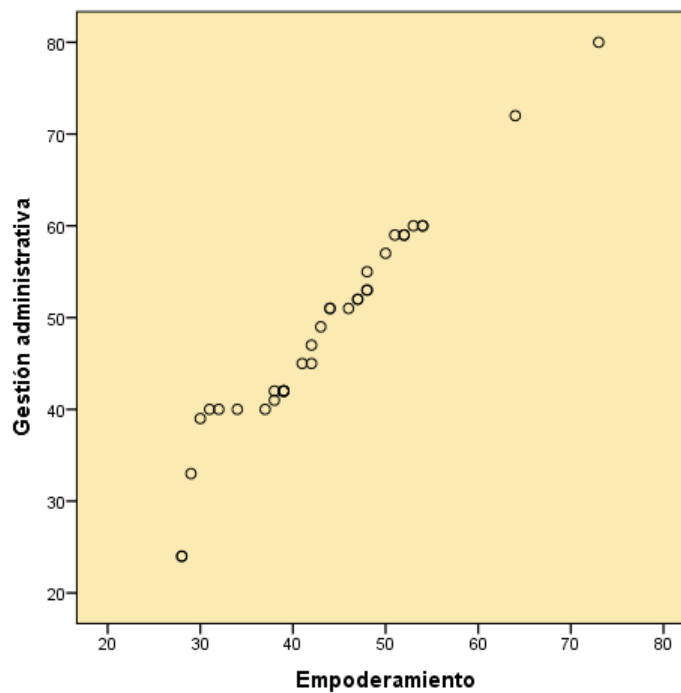


Figura 11. Relación entre gestión administrativa y el empoderamiento

Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1:

H₀: No existe relación entre la planeación y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.

H₁: Existe relación entre la planeación y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.

Procedemos a efectuar el siguiente proceso:

- a. **Establecer el nivel de confianza:** 95%, y se considera un nivel de significancia de 0,05
- b. **Elección de la prueba estadística:** Para la validación de la hipótesis se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.
- c. **Resultado estadístico:**

Tabla 17.**Correlación rho de Spearman planeación y el empoderamiento**

		Empoderamiento
Rho de Spearman		
	Planeación	
	Coefficiente de correlación	,961**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	35

d. **Interpretación:** De los resultados anteriores comprobamos que entre planeación y el empoderamiento de los colaboradores existe una relación positiva muy fuerte al obtener un valor de 0,961; y un valor de significancia de $p=$ y es menor de 0,05.

e. **Decisión:** Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1, demostrando efectivamente que si existe relación entre la planeación y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.

Tal como se confirma en la figura.

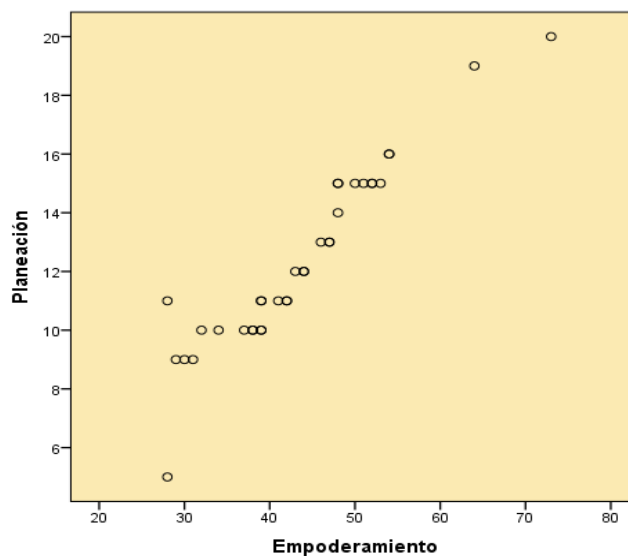


Figura 12. Correlación entre planeación y el empoderamiento de los colaboradores.

Hipótesis Específica 2:

H₀: No existe relación entre la organización y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.

H₂: Existe relación entre la organización y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.

Procedemos a efectuar el siguiente proceso:

- a. **Establecer el nivel de confianza:** 95%, y se considera un nivel de significancia de 0,05
- b. **Elección de la prueba estadística:** Para la validación de la hipótesis se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.
- c. **Resultado estadístico:**

Tabla 18.

Correlación rho de Spearman organización y el empoderamiento de los colaboradores

		Empoderamiento
	Coeficiente de correlación	,971**
Rho de Spearman	Organización Sig. (bilateral)	,000
	N	35

- d. **Interpretación:** De los resultados anteriores comprobamos que entre la organización y el empoderamiento de los colaboradores existe una relación positiva muy fuerte al obtener un valor de 0.971; y un valor de significancia de $p=$. y es menor de 0,05.
- e. **Decisión:** Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que si existe relación entre la organización y el empoderamiento de los colaboradores del

personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.

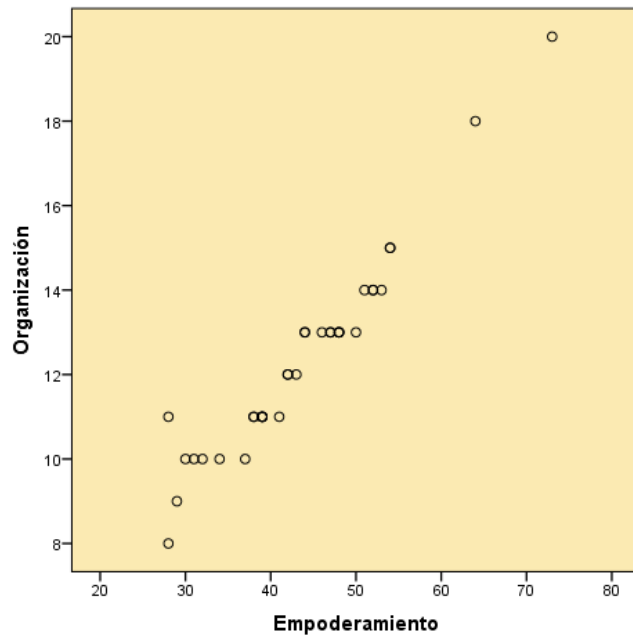


Figura 13. Correlación entre la organización y el empoderamiento de los colaboradores.

Hipótesis Específica 3:

H₀: No existe relación entre la dirección y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.

H₃: Existe relación entre la dirección y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.

Procedemos a efectuar el siguiente proceso:

- a. **Establecer el nivel de confianza:** 95%, y se considera un nivel de significancia de 0,05
- b. **Elección de la prueba estadística:** Para la validación de la hipótesis se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.
- c. **Resultado estadístico:**

Tabla 19.

Correlación rho de Spearman dirección y el empoderamiento

		Empoderamiento	
		Coefficiente de correlación	,989**
Rho de Spearman	Dirección	Sig. (bilateral)	,000
		N	35

- d. **Interpretación:** De los resultados anteriores comprobamos que entre la dirección y el empoderamiento de los colaboradores existe

una relación positiva muy fuerte al obtener un valor de 0.989; y un valor de significancia de $p=$. y es menor de 0,05.

- e. **Decisión:** Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que si existe relación entre la dirección y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.

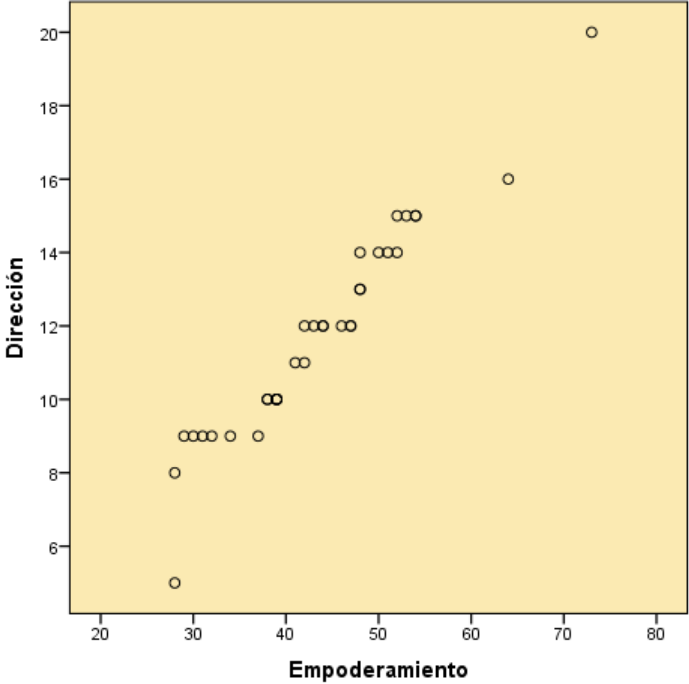


Figura 14. Correlación entre la dirección y el empoderamiento de los colaboradores.

Hipótesis Específica 4:

H₀: No existe relación entre el control y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.

H₄: Existe relación entre relación entre el control y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.

Procedemos a efectuar el siguiente proceso:

- a. **Establecer el nivel de confianza:** 95%, y se considera un nivel de significancia de 0,05
- b. **Elección de la prueba estadística:** Para la validación de la hipótesis se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.
- c. **Resultado estadístico:**

Tabla 20.**Correlación rho de Spearman control y el empoderamiento**

		Empoderamiento	
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	,956**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

- d. **Interpretación:** De los resultados anteriores comprobamos que entre el control y el empoderamiento de los colaboradores existe una relación positiva muy fuerte al obtener un valor de 0.956; ; y un valor de significancia de $p=$. y es menor de 0,05.
- e. **Decisión:** Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que si existe relación entre el control y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.

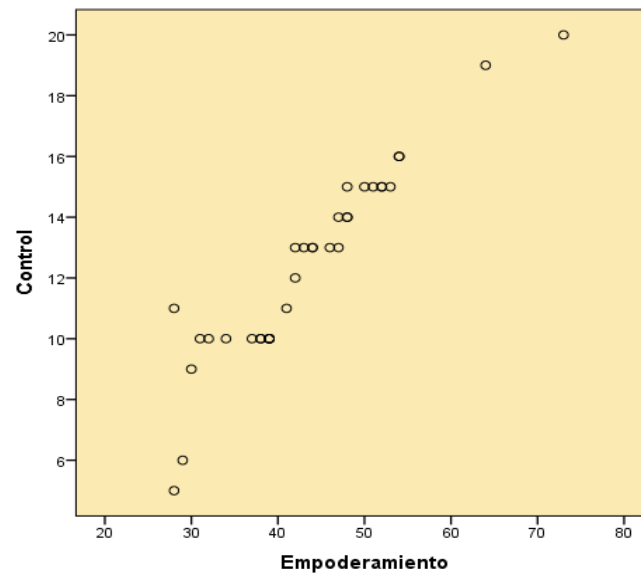


Figura 15. Correlación entre el control y el empoderamiento de los colaboradores

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se presenta la discusión de resultados de acuerdo a la prueba de hipótesis:

Hipótesis general: Los resultados muestran que si existe relación entre la gestión administrativa y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019, con una relación positiva muy fuerte al obtener un valor de 0,997; y un valor de significancia de $p=$ y es menor de 0,05. Sus resultados de Así mismo **Villegas, L. (2015)**, coinciden con los nuestros, ya que en su investigación acerca de la Gestión Administrativa y su relación con el desempeño docente en la Escuela de Capacitación y Perfeccionamiento de la FAP, menciona que existe una relación positiva entre gestión de recursos humanos e información y el desempeño docente. Asimismo, los resultados de **Orihuela, J. (2018)**, que también muestran una correlación estadísticamente significativa y alta, entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de salud Santa Rosa de Pachacútec de la red de salud Ventanilla, 2017 ($r_s = 0.995$, $p < 0.05$). Sin embargo los resultados de **Marchán, S. (2016)**, menciona que en su investigación acerca del Diagnóstico de la Gestión Administrativa en la empresa planificadora Espiga Dorada en Ecuador, si hubieran reparado las falencias a tiempo hubieran potenciado a tiempo para tener un mejor crecimiento, poniendo énfasis que faltó en la empresa una planificación estratégica pues no tenían una misión, visión y objetivos estratégicos que oriente el desarrollo. Por otro lado, se suma la investigación de **Cabana, H. (2018)**, quien señala que la gestión administrativa no es óptima en los establecimientos de salud de la Región Callao y necesita de una mejora en la política y estrategias de gestión.

Por otro lado en relación a la otra variable de estudio, que es el empoderamiento....., con los resultados de **Márquez, A. (2014)**, que aún el empoderamiento como estrategia en la formación de equipos de alto desempeño en las escuelas estatales, está en proceso. Asimismo, **Torres, G. (2018)**, en su investigación acerca del “El empoderamiento del personal administrativo y trabajadores como herramienta en el desarrollo organizacional de la Universidad Técnica de Ambato”, menciona que hay una falta de habilidades gerenciales y que se debe fortalecer estas capacidades a fin de mejorar con la calidad del servicio.

En relación a las hipótesis específicas tenemos:

Hipótesis específica 1: Los resultados muestran que si existe relación entre la planeación y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019, con una relación positiva muy fuerte al obtener un valor de 0,961; y un valor de significancia de $p=$. y es menor de 0,05, lo que significa que el personal está trabajando considerando los procesos y elementos de la planificación.

Hipótesis específica 2: Los resultados muestran que si existe relación entre la organización y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019, con una relación positiva muy fuerte al obtener un valor de 0.971; y un

valor de significancia de $p=$. y es menor de 0,05, en relación a este aspecto se observa que los colaboradores trabajan en forma organizada y de acuerdo a los objetivos estratégicos planificados.

Hipótesis específica 3: Los resultados muestran que si existe relación entre la dirección y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019, con una relación positiva muy fuerte al obtener un valor de 0.989; y un valor de significancia de $p=$. y es menor de 0,05, actualmente la capacidad de liderazgo es importante lo que significa que también hay una buena voluntad de trabajo en el área.

Hipótesis específica 4: Los resultados muestran que si existe relación entre el control y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019, con una relación positiva muy fuerte al obtener un valor de 0.956; ; y un valor de significancia de $p=$. y es menor de 0,05, la mejora se debe a que se están evaluando permanentemente los procesos en bien de la mejora continua del servicio, mostrando los colaboradores un trabajo en equipo.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA Según los resultados estadísticos existe relación entre la gestión administrativa y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019, con una relación positiva muy fuerte al obtener un valor de 0,997; y un valor de significancia de $p=$. y es menor de 0,05.

SEGUNDA Según los resultados estadísticos existe relación entre la planeación y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019, con una relación positiva muy fuerte al obtener un valor de 0,961; y un valor de significancia de $p=$. y es menor de 0,05.

TERCERA Según los resultados estadísticos existe relación entre la organización y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019, con una relación positiva muy fuerte al obtener un valor de 0.971; y un valor de significancia de $p=$. y es menor de 0,05.

CUARTA Según los resultados estadísticos existe relación entre la dirección y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019, con una relación positiva muy fuerte al obtener un valor de 0.989; y un valor de significancia de $p=$. y es menor de 0,05.

QUINTA Según los resultados estadísticos existe relación entre el control y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019, con una relación positiva muy fuerte al obtener un valor de 0.956; ; y un valor de significancia de $p=$. y es menor de 0,05.

VII. RECOMENDACIONES:

PRIMERA Que la Dirección del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, siga propiciando una buena gestión administrativa, acorde a los cambios que la sociedad requiere, a fin de mantener la calidad en el tiempo.

SEGUNDA Que la Dirección del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, siga propiciando el desarrollo del empoderamiento en sus colaboradores, que permita haya una mejor autonomía del personal, en función de los objetivos estratégicos.

TERCERA Que se replique esta forma de trabajo en las diferentes áreas del hospital a fin de mejorar la calidad del servicio.

VIII. REFERENCIAS

- Cabana, H. (2018). *Gestión administrativa y servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud de la Región Callao*. Perú. Universidad Nacional Federico Villarreal. Tesis.
- García, E. (2014). Ediciones Paraninfo, S.A. *Actitud emprendedora y oportunidades de negocio*. España.
- ISO 15489-2: (2001). *Information and documentation: Records management: Part 2, Guidelines*.
- Koontz H. y Wihrich H. (2004). *Administración. Una perspectiva global*. Mc Graw-Hill Interamericana.
- León, J. (2018). *Empoderamiento organizacional y su relación con la gestión del conocimiento en docentes de la Universidad Privada del Norte – Sede Lima Centro*. Perú. Universidad Nacional Federico Villarreal. Tesis.
- Marchán, S. (2016). *Diagnóstico de la Gestión Administrativa en la empresa planificadora Espiga Dorada*. Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Tesis.
- Márquez, A. (2014). *El empoderamiento como estrategia gerencial en la formación de equipos de alto desempeño en las escuelas estatales*. Venezuela. Universidad de Zulia. Tesis.
- Orihuela, J. (2018). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017*. Perú. Universidad Cesar Vallejo. Tesis.

- Ospina, N. (2010). *Administración de Fundamentos*. Medellín. Ediciones de la U.
- Rappaport, J. (1984). Studies in empowerment: Introduction to the issue. *Prevention in Human Services*, 3,1-7.
- Robbins, G. y De Cenzo, H. (2013). *Gestión administrativa*. Barcelona: Paidós.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson 10 Edición.
- Stoner, G., Freeman, N. y Gilbert, T. (2009). *Administración de empresas*. Barcelona: Herder.
- Torres, G. (2018). *El empoderamiento del personal administrativo y trabajadores como herramienta en el desarrollo organizacional de la Universidad Técnica de Ambato*. Ecuador. Universidad Técnica de Ambato. Tesis.
- Valdez, M. (2017). *Empoderamiento y desarrollo organizacional*. Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar. México. Tesis
- Villegas, L. (2015). *Gestión Administrativa y su relación con el desempeño docente en la Escuela de Capacitación y Perfeccionamiento de la FAP – 2012*. Perú. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Tesis.
- <http://revistas.esumer.edu.co/index.php/merc/article/download/133/151>
- https://www.researchgate.net/publication/302164187_El_empowerment_organizacionel_el_inicio_de_una_gestion_saludable_en_el_trabajo

IX. ANEXOS.

Anexo 1: Matriz de consistencia
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL EMPODERAMIENTO DE LOS COLABORADORES DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO- 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p align="center">PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019?</p> <p align="center">PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la planeación y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de</p>	<p align="center">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.</p> <p align="center">OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Identificar la relación que existe entre la planeación y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de</p>	<p align="center">HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.</p> <p align="center">HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>1. Existe relación entre la planeación y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.</p>	<p>Variable (X):</p> <p>Gestión Administrativa</p> <p>Variable (Y):</p> <p>Empoderamiento</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Sustantiva</p> <p>DISEÑO:</p> <p>Descriptivo correlacional</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA:</p>

<p>Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la organización y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la dirección y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre el control y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019?</p>	<p>Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.</p> <p>2. Describir la relación que existe entre la organización y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre la dirección y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.</p> <p>4. Caracterizar la relación que existe entre el control y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.</p>	<p>2. Existe relación entre la organización y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.</p> <p>3. Existe relación entre la dirección y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.</p> <p>4. Existe relación entre el control y el empoderamiento de los colaboradores del personal de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019.</p>		<p>35 Enfermeras, del Servicio de Neonatología del Hospital Dos de Mayo</p> <p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</p> <p>- Encuestas</p>
--	--	--	--	--

Anexo 2: instrumentos de recolección de datos

Encuesta de Gestión Administrativa

Estimado colaborador (a), la presente es una encuesta, que tiene por finalidad recoger información acerca de la gestión administrativa del Servicio de Neonatología, del hospital, el cual es motivo de una investigación.

Gracias por su colaboración.

I. Datos sociodemográficos:

SEXO: 1 () Varón 2 () Mujer

PROFESIÓN:

() Médico

() Enfermero (a)

() Técnico (a) de enfermería

Encuesta:

Indicaciones: Leer con atención y marcar solo una alternativa con una (x) como respuesta a cada pregunta, por favor no dejar ninguna respuesta sin marcar.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4

N°	CRITERIOS A EVALUAR	ESCALA			
		1	2	3	4
	PLANEACIÓN				
1	Las políticas del Servicio de neonatología son claras				
2	El Servicio de neonatología, tiene una visión clara				
3	Los objetivos estratégicos del Servicio de neonatología, se orientan al logro de la visión				
4	Se han establecido programas de mediano y largo plazo, para alcanzar la visión.				
5	Se encuentran en marcha programas de corto plazo				
	ORGANIZACIÓN				
6	El diseño organizacional es el adecuado				
7	Los procesos de gestión son eficientes				
8	Las diferentes áreas del Servicio de neonatología, llevan a cabo un trabajo coordinado				
9	La atención que brinda el Servicio de neonatología es organizada				
10	Cada colaborador cumple con sus tareas en forma organizada				
	DIRECCIÓN				
11	Se evidencia una buena capacidad de liderazgo por parte de las autoridades del Servicio de neonatología				
12	La información llega oportunamente a todos los colaboradores				
13	Se trabaja en forma coordinada y con el apoyo de las autoridades				
14	Existe un acompañamiento permanente en las tareas que ejecutan los colaboradores por parte de las autoridades				
15	Se evidencia un buen clima organizacional				
	CONTROL				

16	El Servicio de neonatología cuenta con estándares de calidad de atención				
17	El trabajo que ejecutan los diversos colaboradores del Servicio de neonatología, están en base a lograr los objetivos trazados				
18	Cuenta con una evaluación de desempeño los colaboradores, que permita la mejora continua				
19	Se realizan planes de mejora en el Servicio de neonatología				
20	Se evalúa permanentemente el Servicio de Neonatología, con fines de mejora				

Encuesta de Empoderamiento

Estimado colaborador (a), la presente es una encuesta, que tiene por finalidad recoger información acerca del empoderamiento el cual es motivo de una investigación.

Gracias por su colaboración.

I. Datos sociodemográficos:

SEXO: 1 () Varón 2 () Mujer

PROFESIÓN:

1 () Médico

2 () Enfermero (a)

3 () Técnico (a) de enfermería

II. Encuesta:

Indicaciones: Leer con atención y marcar solo una alternativa con una (x) como respuesta a cada pregunta, por favor no dejar ninguna respuesta sin marcar.

Considera:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	CRITERIOS A EVALUAR	ESCALA			
		1	2	3	4
	TRABAJO EN EQUIPO				
1	Se evidencia el trabajo en equipo en forma coordinada en el Servicio de Neonatología				
2	El Servicio de Neonatología fomenta el trabajo coordinado del equipo				
3	Existe una comunicación asertiva entre todos los colaboradores del Servicio de Neonatología				
4	En el Servicio de Neonatología, las autoridades toman en cuenta sus opiniones de Ud.				
5	Se evidencia colaboración entre todo el personal				
	LIDERAZGO PARTICIPATIVO				
6	Las decisiones que toman las autoridades del Servicio de Neonatología son con participación de todo el equipo				
7	Se imparte cursos de perfeccionamiento profesional y personal en el Servicio de Neonatología para todos los colaboradores				
8	Se evidencia un trato con equidad a para todos los colaboradores				
9	Permanentemente se motiva a los colaboradores, para mejorar su práctica				
10	Se premia el trabajo destacado				
	COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES				
11	Se evidencia puntualidad de todo el equipo en su labor				
12	Se evidencia responsabilidad de todo el equipo en su labor				

13	Trabajan en equipo para lograr los objetivos estratégicos trazados por el Servicio de Neonatología				
14	Se evidencia orden de todo el equipo en su labor				
15	Se evidencia compromiso institucional del equipo de trabajo				