



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Empowerment como estrategia para mejorar el desempeño laboral del
área de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de
Huancabamba- Piura

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Fustamante Diaz, Yarcely Magali (orcid.org/0000-0002-3495-7009)

Herreros Santos, Anai (orcid.org/0000-0002-0807-7489)

ASESOR:

Mg. Nauca Torres, Enrique Santos (orcid.org/0000-0002-5052-1723)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo de resultados a Dios por bendecirnos día a día, a nuestras familias por habernos mostrado su apoyo condicional tanto económico como moral, y a todas aquellas personas que nos acompañaron durante esta etapa, por haber brindado su apoyo durante este largo camino de formación profesional.

Agradecimiento

El presente trabajo de desarrollo de investigación agradecemos a Dios ante todo por guiarnos y acompañarnos en el transcurso de nuestra vida universitaria y formación profesional, y brindarnos paciencia y sabiduría para culminar con éxito nuestras metas propuestas como profesionales. Agradecer a nuestros asesores de tesis por brindarnos su experiencia, conocimiento y motivaciones de orientación en nuestra investigación

Índice de Contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de tabla	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA:.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización:	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	15
3.5 Procedimientos:	16
3.6 Método de análisis de datos:	16
3.7 Aspectos éticos:.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	0
ANEXOS	6

Índice de tabla

Tabla 1	Validación de Expertos	15
Tabla 2	Nivel del empowerment del área de servicios públicos.....	18
Tabla 3	toma de datos de la variable desempeño laboral.....	19
Tabla 4	Propuesta de estrategias sobre el empowerment	22
Tabla 5	Plan de acción y presupuesto de la estrategia de empowerment	23
Tabla 6	Cronograma de actividades de la estrategia del empowerment	24
Tabla 7	Dimension: Desempeño Laboral (pre-test y post-test	25

Índice de figuras

FIGURA 2 DISEÑO PRE EXPERIMENTAL	13
--	----

Resumen

El presente trabajo tiene como título “Empowerment como estrategia para mejorar el desempeño laboral del personal de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancabamba” cuyo objetivo general fue Determinar el empowerment como estrategia para mejorar el desempeño laboral del personal de servicios públicos en la Municipalidad de Huancabamba. La investigación realizada fue de tipo básica, transversal, el diseño de esta investigación fue Pre experimental, de tipo descriptivo (propositivo).

La muestra se conformó por 35 colaboradores, la técnica fue encuesta con instrumentos de cuestionario con la escala de Likert, con 30 preguntas validadas por 3 expertos en la materia, para su confiabilidad utilizó el Alfa de Cronbach, obteniendo la variable independiente 0.617 con un nivel confiable y la variable dependiente con 0.685 con un nivel muy confiable. como resultados se obtuvo que para ambas variables en el Pret y Post test de empowerment y desempeño laboral su nivel alto es 26%, nivel medio 34% y un nivel bajo 40%.

Se concluyó el empowerment ha dado beneficios de mejora para el desempeño laboral del área de servicios públicos, potenciando la capacidad comunicativa, fomentando el trabajo en equipo, proporcionando herramientas de toma de decisiones.

Palabras clave: Empowerment, trabajo en equipo, desempeño laboral.

Abstract

The present work has the title "Empowerment as a strategy to improve the labor performance of public services personnel in the Provincial Municipality of Huancabamba" whose general objective was to determine empowerment as a strategy to improve the labor performance of public services personnel in the Municipality of Huancabamba. The research carried out was of a basic, cross-sectional type, the design of this research was Pre-experimental, of a descriptive (propositive) type.

The sample was made up of 35 collaborators, the technique was a survey with questionnaire instruments with the Likert scale, with 30 questions validated by 3 experts in the field, for its reliability Cronbach's Alpha was used, obtaining the independent variable 0.617 with a level reliable and the dependent variable with 0.685 with a very reliable level. As results, it was obtained that for both variables in the Pret test and Post test of empowerment and work performance, its high level is 26%, medium level 34% and a low level 40%.

It was concluded that empowerment has given benefits to improve the work performance of the public services area, enhancing communication capacity, promoting teamwork, providing decision-making tools.

Keywords: Empowerment, teamwork, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

El Empowerment es una estrategia que sin importar el cargo que tengan los colaboradores dentro de una organización, puedan también tomar decisiones. Si bien ha existido desde años atrás, pero las entidades no le han ido dando la debida importancia ya que no la implementan a pesar de que es buena alternativa para la obtención en el desempeño laboral. Para conocer un poco más hemos tomado en cuenta diferentes fuentes que nos darán otras perspectivas acerca del Empowerment.

En el contexto a nivel internacional según Juyumaya et al. (2021) señalan que, estudiando el nivel de empoderamiento psicológico, analizando la productividad laboral de una organización, dando como resultados que, si un colaborador se encuentra empoderado, este va a tener buenos resultados y va a poder desenvolver eficiente y eficazmente en su área laboral debido a que va a generar empoderamiento psicológico. Asimismo, podemos encontrar la dimensión interpersonal, esta también es parte del empoderamiento psicológico, describiendo a cada una de las personas, sus niveles de satisfacción, y confianza que pueda tener, reconociendo las consecuencias positivas o negativas que puede tener a lo que su actuar genera hacia otros.

Por otro lado, el Empowerment aumenta la proactividad de los equipos de investigación, por el cual el líder juega un papel importante a los miembros y alentarlos a sentirse identificados y orgullosos de su labor sentando la bases para mejorar los procesos del equipo. De modo que, el empowerment es una base fundamental entre el líder y sus colaboradores, para una mejora de sus actividades aplicadas dentro de una organización contreras et al. (2018).

El Empowerment para Beuren (2020) indica los efectos de la percepción habilitadora del sistema de control gerencial sobre el empoderamiento psicológico y la resiliencia organizacional, como un modelo estructural en la motivación a las empresas para que enfrenten de una manera eficacia las adversidades ocurridas dentro de las empresas, logrando recuperar su equilibrio.

En el contexto a nivel Nacional, como en muchos otros lugares se pueden dar este tipo de problemas, pero gracias a que siempre hay un grupo que es más empoderado, como es este caso de jóvenes aymaras están reclamando por sus derechos, ellos dicen “que en nuestro país no existe democracia y más bien que Perú está sosegado por la prensa (medios de comunicación) y las empresas transnacionales, además se sienten excluidos, omitidos, silenciados e ignorados”. Asimismo, para Jara et al. (2018) menciona que su objetivo es identificar la mejora de la gestión pública y desempeño laboral de los colaboradores de la administración central del ministerio de salud; utilizando el diseño no experimental, en la cual la población fue considerada por colaboradores del ministerio de salud, mostrando su muestreo el cual fue no probabilístico, mediante la encuesta y su instrumento con preguntas de tipo escala Likert; dando como resultados que permitan afirmar que es adecuada.

Mientras tanto Montoya (2020) en base a su muestra elaborada, llevo a cabo el dominio del empowerment además de identificarse con el grupo de colaboradores, sus beneficios en el clima de la innovación tanto en el desempeño laboral y como en el acuerdo que se tiene en el área donde laboramos teniendo como resultados positivos.

En el contexto local, la Provincia de Huancabamba se encuentra en el departamento de Piura, ubicada en la vertiente oriental de la cordillera de los Andes en la derecha del río llamado Huancabamba. Por ende, se ha podido observar son los problemas, que viene afrontando la Municipalidad por la mala gestión que se está llevando, tanto en diferentes áreas como en la de servicios públicos donde se está recibiendo reclamos por parte de la población; cual genera un bajo déficit de desempeño laboral y la falta de empowerment por parte del personal de esta dicha área, debido a la falta de motivación, a la poca interacción entre jefe – empleador, generando no una buena efectividad en atención a la población que tanto se ha ido quejando a lo largo de estos meses de dicha gestión.

La Formulación del problema de investigación se planteó mediante la pregunta, ¿De qué manera el empowerment como estrategia mejorara el desempeño laboral del personal de servicios públicos en la Municipalidad de Huancabamba?, De forma específica planteamos las siguientes preguntas:

¿Cuál es la situación actual del empowerment como estrategia para el personal de servicios al público de la Municipalidad Provincial de Huancabamba?, ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral del personal de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancabamba?, ¿Cuál es la estrategia de empowerment para mejorar el desempeño laboral del personal de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancabamba?, ¿cuál son los criterios de validez por juicio de expertos teniendo en cuenta que empowerment como estrategia mejorara el desempeño laboral del personal de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancabamba?, ¿Cuál son los resultados de la estrategia de empowerment para la mejorara del desempeño laboral del personal de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancabamba?, justificando que a lo largo de los años ha ido cambiado la forma de un líder en dirigir una empresa, se está dejando atrás el método tradicional donde los directivos daban órdenes y los subordinados obedecían sin dar una opinión, en la actualidad se está mejorando y tratando de que los colaboradores tomen decisiones y resuelvan problemas, debido a que se vienen presentando en la Municipalidad de Huancabamba y viendo la necesidad que los colaboradores necesitan para afrontar y tomar la mejor decisión, lo cual el Empowerment como el desempeño laboral son herramientas fundamental que van ayudar en que los colaboradores obtengan mayor confianza en el liderazgo, motivación, crecimiento en su compromiso para mejorar la gestión municipal.

Asimismo, la justificación teórica ha sido con bases teóricas de estrategias del Empowerment la cual mejoro el trabajo y supieron actuar rápidamente los colaboradores ante los problemas que se han venido dando y solucionando, satisfaciendo las necesidades del pueblo. Por otro lado, la justificación práctica que se dio fue que ayudo a saber de qué forma se aplicaría las estrategias del Empowerment para que los colaboradores lo apliquen de manera eficiente y obteniendo los mejores resultados que se planteó. Y finalmente se obtuvo que la justificación metodológica, la cual se tomó un enfoque cuantitativo con una investigación descriptiva prepositiva debido a que se recogió datos de la Municipalidad de Huancabamba, lo cual nos ayudó implementando el Empowerment, para ayudar en la gestión que se viene dando y puedan

desenvolverse mejor los colaboradores de la municipalidad para realizar adecuadamente su trabajo y tengan la capacidad de resolver problemas.

Asimismo, se planteó como objetivo general: Definir el empowerment como estrategia para mejorar el desempeño laboral del personal de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancabamba. Los objetivos específicos fueron: a) Identificar la situación actual del empowerment como estrategia para el personal de servicios al público de la Municipalidad Provincial de Huancabamba, b) Conocer el nivel del desempeño laboral del personal de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, c) Diseñar el empowerment como estrategia para mejorar el desempeño laboral del personal de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, d) Validar la propuesta por juicio de expertos teniendo en cuenta que empowerment como estrategia mejorara el desempeño laboral del personal de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancabamba e) Evaluar la aplicación de la estrategia de empowerment para la mejorara del desempeño laboral del personal de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancabamba y la hipótesis de investigación que se planteo fue: El empowerment como estrategia mejora el desempeño laboral en el personal de servicios públicos.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional nos dice, Juyumaya et al. (2021) en su objetivo nos dice que estudia el nivel de empowerment psicológico, work engagement y la productividad laboral en los colaboradores en la industria textil chilena, en su estudio transversal, y con su enfoque metodológico cuantitativo, su población que tomó para el estudio está conformada por el personal de la industria textil, pertenecientes a pymes (mayor a 18 años). Sus resultados nos muestran un 61% de trabajadores comprometidos en el área que se encontraban, concluyendo nos dice que cuando un personal empieza a empoderarse vamos a tener resultados positivos para nuestra organización, debido a que van a empezar a trabajar motivados.

Por otro lado, Rodríguez et al. (2019) su objetivo es estudiar el Desempeño laboral de los profesores de la institución Universitaria ITSA, su metodología es enfoque cuantitativo, su tipo de investigación de esta es descriptiva y tiene diseño de campo no experimental y transeccional, diseñaron su instrumento con un ítems de 26 teniendo una escala de tipo Likert, la cual se aplicó una muestra de 84 personas de las cuales 79 eran docentes y cinco directivos, como resultados tenemos que se encontró como una debilidad en lo que viene hacer el desempeño laboral una carencia de comunicación interna, lo cual causo la falta de conformidad en los profesores y además de tener una secuencia fallido de retroalimentación; como conclusión nos dice que los docentes necesitan más motivación para elevar su desempeño laboral además de tener en cuenta la comunicación organizacional.

En otra perspectiva para Beuren et al. (2020) en su modelo estructural, su resultado indica que el empoderamiento psicológico examina los efectos de la percepción habilitadora del sistema de control gerencial; realizando encuesta a empresas con adquisición asociada con el empoderamiento psicológico y la capacidad de resiliencia organizacional, concluyendo las empresas enfrenten con eficacia las adversidades y contingencias, ayudando en el proceso de absorber cambios y recuperar el equilibrio, favoreciendo al empoderamiento de los gerentes y al apoyo a de las empresas.

En otro contexto Robinson et al. (2019) su objetivo es demostrar la coincidencia que hay del empowerment de las mujeres rurales e indígenas por

medio de una cooperación de los emprendimientos de diferentes diseños productivos y microempresas, esta fue una investigación de metodología de tipo descriptiva con un diseño documental, el cual tuvo como resultado de la investigación, sugerir una evolución que integre hacia el empoderamiento de mujeres rurales e indígenas que participan en el plan productivos o microempresas sociales en México y como conclusión se necesita el acompañamiento de mucha empatía y por ultimo capacitación para la construcción de microempresas sociales que generen la transformación, incluyendo un valor social y colaboren con el desarrollo local.

Por consiguiente, para Caisaguano et al. (2021) su objetivo es identificar el Clima Organizacional y Desempeño Laboral (FDC), es de estudio descriptivo con enfoque cuantitativo, se realizó preguntas y un cuestionario, fue realizado a 60 personas, como resultados nos dice que se necesitan diferentes opciones de mejora y además planes de acción que puedan contrarrestar esta situación. Debido que los directivos no reconocen fallas en cuanto su forma de liderar y como dirigen a la empresa. Concluyendo podemos decir que manifiestan una correlación significativa entre las dos variables: el CO incide significativamente en el desempeño laboral de los miembros de la organización.

Por otra para García et al. (2021) tiene por objetivo, estudiar el coaching y el empowerment que analizará como una herramienta en el talento de las en organizaciones agroalimentarias de los países como es Venezuela y como Colombia, con su enfoque metodológico que justifica en la aplicación de los métodos cuantitativos, la cual su investigación de tipo descriptiva, diseño no experimental, transversal de campo. Como resultados nos dice que su alcance de herramientas va a traer cosas positivas para el crecimiento del talento humano, en el crecimiento de la empresa y económico en la gestión que se está llevando a cabo por los objetos de las empresas de estudio, con una conclusión que su aplicación efectiva, tiene una participación competitiva, así como también traerá beneficios en situaciones organizacionales complejas, además de dar cosas positivas a miembros que integran con un beneficio del lograr los objetivos y las metas de las empresas.

De hecho, el empoderamiento destaca que muy pocos investigadores han investigado las causas que conducen a la obtención de un clima innovado y los

beneficios que trae está en el desempeño de los trabajadores; y a partir de una muestra de 201 trabajadores de empresas manufactureras y de servicios, se realizó un análisis para poder analizar la influencia de variables como el empowerment y la identificación con grupos de trabajo en el clima de innovación. Además, se investigó acerca de los beneficios de estas variables. Asimismo, concluyendo podemos decir que tiene una relación positiva entre las variables que da la hipótesis, el empowerment y el clima de innovación, y esta última es la que beneficia en el desempeño y compromiso laboral, Montoya et al. (2019).

A nivel nacional tenemos Pérez (2020) su objetivo era determinar el vínculo que había en la selección del personal y entre el desempeño laboral en funcionarios de una Municipalidad, Chimbote, esta investigación fue aplicada con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, correlacional y transversal. Así mismos su muestra fue extraída de 45 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Santa, Chimbote, la cual se utilizó la encuesta, los resultados que lograron recabar se obtuvieron gracias al programa EXCEL, SPSS, analizando así el coeficiente de correlación de Spearman que sirvieron para realizar las tablas y figuras realizadas. Concluyendo podemos decir que las variables nos dieron a conocer que la selección del personal tiene una correlación muy significativa ($p < 0.05$) y en grado alto ($r = 0.726$) con la variable desempeño laboral de los colaboradores de dicha Municipalidad.

Del mismo modo, Ortega y Bernita (2021) su objetivo es identificar el grado de empowerment que tienen las mujeres en los negocios que se dan a nivel internacional en el Perú con la finalidad que otras mujeres sigan el mismo ejemplo. En la metodología que utilizó fue de investigación cuantitativa por medio de las encuestas, esta investigación es de tipo exploratorio-descriptivo, la muestra tomó a 22 personas de organizaciones que lograron importar y exportar en el año 2019, dando como resultado obtenido de que las mujeres que colaboraron tienen con un alto grado de empowerment, concluyendo nos dice que las dimensiones de liderazgo son las más relevantes, manifestando a una mujer con un nivel alto de liderazgo, emprendedora generando confianza en sí misma, además teniendo la plena seguridad para tomar decisiones.

A por otro lado, Fernández (2018) teniendo como objetivo mostrar estrategias de empowerment para contribuir a la productividad en la empresa

transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo como metodología de tipo descriptivo-correlacional con un diseño transversal, la muestra fue recatada de los colaboradores de la organización, se obtuvo como resultados las personas que laboran ahí pueden cumplir con lo que se les asigne, pero tienen una carga de trabajo muy fuerte, concluyendo podemos decir el empoderamiento es el poder que la persona puede obtener, ya tenga un cargo alto o el más bajo, trayendo beneficios para la empresa mejorando la productividad, debido que muchas veces mucho trabajo estresa y hace que baje la productividad.

A nivel local tenemos Rodríguez et al. (2020) su objetivo, es indicar el vínculo que tiene entre la competencia laboral y el desempeño de los colaboradores de las municipalidades provincial y distritales de Morropón-Chulucanas, su enfoque es cuantitativo, siendo una investigación de tipo básica, con diseño no experimental – descriptiva – transversal correlacional, esta investigación su población son los colaboradores de dichas municipalidades. Se hizo un muestreo estratificado, el total fue de 168 colaboradores, utilizando la técnica de la encuesta, como resultados se dio a conocer el vínculo entre la competencia laboral y el desempeño de los colaboradores de la municipalidad es significativa, debido a que hay un vínculo directo, alta y significativa de (0.784) entre las variables la competencia laboral y el desempeño de los trabajadores, concluyendo se obtuvo un nivel de significancia del 0.06, el cual fue mayor al nivel de significancia planteado 0.05.

Asimismo, tenemos Saldarriaga (2019) como objetivo tiene examinar la relación entre empowerment y compromiso laboral en los trabajadores de una entidad pública de Piura, tiene un enfoque Correlacional, es Cuantitativo, No Experimental, Transversal se vio la necesidad de aplicar dos de Empowerment y de compromiso laboral a 89 personas en el mes de Setiembre 2019 y el otro en el mes de enero 2020. Como resultados nos da un 75% se obtuvo que tienen promedio alto en empoderamiento y un 25% un nivel bajo promedio en empoderamiento, concluyendo podemos identificar que en una organización no todo el personal está empoderado y no podemos tener resultados eficientes.

Por otro lado, Madrid (2020) su objetivo es realizar un plan de liderazgo empresarial para fomentar el empowerment de la mujer artesana de la provincia de Sullana, Piura, en la Asociación Manos Creativas. El estudio fue de

Naturaleza básica y presenta un diseño no experimental y correlacional. nos habla acerca de un programa de liderazgo para mujeres artesanas de Sullana Piura, su enfoque es basada en la técnica encuesta y el cuestionario como instrumento, en la cual se encuestó a 30 mujeres de las que obtuvieron respuestas que están motivadas, son persistentes, pero se concluye que les falta empoderarse empresarialmente para sacar a flote su negocio y poder tener éxito.

De igual forma, Maldonado (2020) su objetivo es identificar el vínculo que tiene entre el Empowerment y Motivación Laboral en el personal de Supermercados Peruanos S.A. Sullana, Piura, su tipo de investigación que utilizó es Correlacional, el diseño es no experimental y transversal, la población que se utilizó es de 120 personas y su resultado fue con una muestra de 92 colaboradores, la cual se tuvo que aplicar encuestas y con un instrumento de preguntas(cuestionario); así como también se empleó la entrevista. Concluyendo que se tiene una gran relación entre motivación y Empowerment, dando resultados eficientes para desarrollo de la empresa.

Del mismo modo, nos dice Timana (2021) objetivo es verificar la relación del empowerment y compromiso organizacional en el área de control de calidad de una empresa agroexportadora, Piura, 2021, que utilizó una metodología de investigación de tipo básica, con un diseño no experimental - transversal o transeccional, con enfoque cuantitativo y nivel correlacional, como resultados nos dice que el empowerment tiene un vínculo con el compromiso organizacional ($\text{sig.}=0,000$ menor a $0,05$), con un coeficiente de correlación de 0.755 lo que se traduce en un grado de correlación positiva considerable, concluyendo podemos decir que el empowerment en las empresas trae una relación con el compromiso organizacional, asimismo con el normativo del área y con el compromiso afectivo del área .

Con respecto a las teorías relacionadas, según Flores et al. (2021) nos dice “el empowerment va con el mejoramiento de la estabilidad laboral, que es fundamental para las empresas, para así mejorar la sensación de felicidad y satisfacción por parte de los empleados” p. 144. El empowerment sin duda es una estrategia que trae diferentes beneficios para el personal, debido a que mejora el desempeño laboral, incrementado así la satisfacción de los clientes,

haciendo que se empoderen y motivándose, por lo cual hacen que tengan una conexión con la organización.

En relación con lo que nos dice el autor, el empowerment, presenta tres dimensiones fundamentales como: liderazgo, toma de decisiones y motivación.

Acerca sobre el liderazgo López y Noriega (2005) nos menciona que los líderes que utilizan el empowerment trae consigo muchos beneficios como la motivación, además, que también desarrollan la confianza del personal. Lo cual ayuda a conseguir el éxito y que sus colaboradores se sientan propietarios de sus ideas, los buenos líderes se enfocan en que su personal trabaje por un solo objetivo de la organización. para conseguir que los colaboradores utilicen el Empowerment es un trabajo continuo hasta que se sientan seguros de sí mismos y se identifiquen con la organización. De igual forma, Rabadán et al. (2020) nos dice que la toma de decisiones consiste fundamentalmente en la elección entre un conjunto de posibles caminos o alternativas; identificando nuevas ideas para la mejor decisión y analizando cada objetivo, evaluando las alternativas que se tiene para lograr buenos resultados, porque los líderes se enfocan siempre en tener resultados positivos que los lleven al éxito. En otra parte Bazán (como se citó en Chiavenato, 2018) nos dice que la motivación, es la fuerza psicológica que va a representar la conducta de la persona, además según sus niveles de esfuerzo y ser constante ante sus problemas.

De la misma forma, Castro (2016) nos dice acerca del desempeño laboral que “en la actualidad, todas las organizaciones tienen que enfrentarse a diferentes problemas, el principal es la productividad del capital humano. Entre los que tenemos la carencia de capacitación, la elevada rotación de los colaboradores, así como la carencia de seguridad, falta de motivación dentro de las organizaciones”. Muchas veces las organizaciones no se dan cuenta de la importancia de tener un personal, motivado, con un ambiente laboral adecuado, para que pueda tener un desempeño laboral adecuado teniendo resultados eficientes para la organización con más productividad.

Oliva (2017) nos dice que, analizando, el desempeño laboral este viene hacer un proceso que va a diagnosticar los beneficios de una organización o de la persona por medio de la realización de sus actividades y objetivos trazados;

además, se conoce como el grado de desempeño del logro de las metas que se tiene estratégicamente.

El desempeño laboral viene hacer la calidad de servicio o trabajo que se da en una organización, y para tener un desempeño laboral eficiente es necesario tener un ambiente laboral adecuado donde nuestros colaboradores puedan trabajar cómodamente.

Por consiguiente, presenta tres dimensiones: a) La dimensión Innovación, donde para Cevalco (como se citó en Folgado, 2014) “la innovación va a consistir en salida de la zona de confort que se hace por medio del compromiso y la participación. La innovación va de la mano de la habilidad creativa de la persona, para ello tiene gran importancia la creación de espacios en la empresa que puedan sentirse parte de la organización el personal que labora y así puedan innovar en nuevas cosas. Su indicador fue: El cumplir los objetivos.” b) Dimensión Satisfacción. Para Cevalco (como se citó en Folgado, 2014) “la satisfacción con respecto al ámbito laboral es un tema para abordar de gran importancia en nuestra actualidad. En lo cual, la satisfacción laboral es una actitud que tiene una persona cuando se le designa alguna actividad como podemos decir sus sentimientos que tiene, sus actitudes que da a notar, estados de ánimo que refleja y su comportamiento en general que pueda tener. Su indicador es: Lograr ventaja competitiva”, c) Dimensión de eficiencia. Cevalco (como se citó en Manene, 2014) nos dice “la eficiencia es lo que nos va a dar a conocer los medios y recursos que esta va a utilizar para realizar sus actividades para el ahorro de tiempo y brindar un buen servicio para la organización.”

Por lo que se refiere al empowerment, Wilson (como se citó en Amezcua, 2019) dice que trae buenos resultados tanto para las organizaciones y el personal, debido a que actualmente ya no se debe utilizar la burocracia, lo cual busca eliminar de las organizaciones, para tener colaboradores que se sientan capaces de realizar sus actividades tomando las mejores decisiones con mayor flexibilidad favoreciendo el desarrollo y el uso que tienen muchas personas dentro de la organización esto se puede lograr transmitiendo poder y delegación.

Por otro lado, Rossmery et al. (2020) “el desempeño laboral está orientado para el desarrollo de las organizaciones y el éxito que pueden tener estas, de acuerdo a sus dimensiones: como es desempeño de la tarea,

analizaremos el logro de las actividades de acuerdo con los conocimientos que beneficiaran a la organización ya sea directa o indirectamente” p. 117. El desempeño labora ayuda a la organización a evaluar, si los colaboradores están realizando bien su trabajo, tomando en cuenta su competencia y habilidades profesionales, detectando así problemas para solucionarlos y que todos los colaboradores puedan sentirse identificados con su organización, trabajando por una sola meta.

III. METODOLOGÍA:

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

Esta investigación estudiada fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativa con respecto, Arias y Covinos (2021) nos informa, que se encarga de brindar solución a diferentes problemas básicos tomando resultados para así brindar alternativas para solucionar problemas de la sociedad.

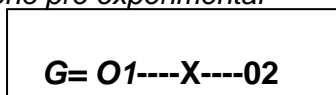
3.1.2 Diseño de investigación:

El diseño de esta investigación fue preexperimental descriptivo (propositivo), el diseño no experimental fue definido por Gallardo, Gonzales y Covinos (2021) como un diseño donde no hay estímulo a que se sometan las variables, la cual son evaluados al natural. Por otro lado, al ser descriptivo, tienen como objetivo la descripción de variables en un tiempo determinado.

Con un Diseño de investigación preexperimental, descriptivo (propositivo), según Estela Paredes R (2020)

Figura 1

diseño pre experimental



G: área de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancabamba - Piura

O1: Pre-test antes de aplicar Empowerment como estrategia para mejorar el desempeño laboral.

X: Empowerment como estrategia para mejorar el desempeño laboral.

O2: Post-test después de aplicar el desempeño laboral.

3.2 Variables y operacionalización:

La variable dependiente; desempeño laboral, como lo dice Rodríguez et al. (2019) es la habilidad de rendimiento que tiene cada colaborador en su ambiente laboral mostrando su habilidad de desarrollar sus tareas diarias para conseguir las metas y resultados mostrando así su potencial de desarrollo, para la contribución a la empresa.

Y para la variable independiente; Empowerment como estrategia, nos menciona Amezcua et al. (2019) este va a desarrollar muchas capacidades de los colaboradores de una organización sacando a flote cada habilidad que tienen y demostrando que pueden ser muy competitivos reconoce que desarrolla plan de gestión entorno a las competencias desarrolladas en las personas, en cual da más credibilidad para identificar los esfuerzos e ideas, tomando en consideración cuatro aspectos fundamentales para su desarrollo como: la autonomía, confianza, responsabilidad y retos laborales.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Para, Chaudhuri (2018) representa un grupo finito o infinito de sujetos con características semejantes u habituales en ambos. Por ende, el caso de esta investigación la población fue: 35 a los empleados de la Municipalidad Provincial de Huancabamba del área de servicios públicos

Criterios de inclusión: son las identificaciones que hacen que un sujeto sea contenido en la investigación (Molero Jurado M. et al. (2021) son:

Y criterios de exclusión: del personal del área de servicios públicos, las preguntas realizadas, se realizó desde los puestos más altos hasta lo más bajos, para lograr identificar las diferentes tomas de datos que evalúan de desempeño laboral

3.3.2 Muestra:

Según Hernández y Mendoza (2018) diluyo la muestra como un subgrupo que se estimó como una parte distintiva de la población o el universo, los datos compilados obtenidos de la muestra, la población se divisa desde la disposición problemática de la investigación. Por ende, la muestra se realizó a 35 empleados del área de servicios públicos.

3.3.3 Muestreo:

Para, Ander-Egg (como se citó en Ñaupas et al. (2018) conceptualizó el muestreo como la suma de operaciones que se ejecutan para poder conseguir una muestra.

Para esta investigación se utilizó el muestreo probabilístico.

3.3.4 Unidad de análisis:

De hecho, se realizó a los 35 empleados del área de servicios públicos de la Municipalidad de Huancabamba.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Encuesta:

Según, Bernal (2019) la definió como una herramienta que se lleva a cabo por un cuestionario, está dirigido a la muestra o población previamente establecida y da como resultados la información sobre sus opiniones, conductas y valoraciones.

Cuestionario:

Para, Ñaupas et al. (2018) nos dice que es un instrumento que nos sirve para recolectar datos, a través de preguntas y respuestas. No hay respuestas válidas y no válidas. Su finalidad es acumular información para validar la hipótesis de la investigación.

Validez:

Según, Ugarriza (como se citó en Ñaupas H. et al. (2018) definió la efectividad de una herramienta de cálculo, para cuantificar lo que se quiere investigar; con esto se pretendió decir con qué nivel de asertividad se midió el instrumento.

Tabla 1

Validación de Expertos

Nº	Nombres	Grado	Puntuación –	Puntuación -
1	Omar José Paiva Peñaloza.	Magister	17	18
2	Erick Alfredo Gamarra Vera.	Magister	16	18
3	Víctor Jesús Loayza Carbajal	Magister	15	18
Total (3)				

Nota: el cuadro fue elaborado por parte de los investigadores, el cual se plasmó la valoración hecha por parte de los docentes con grado de magister a los que acudimos, con respecto a la encuesta.

Confiabilidad:

Ñaupas et al. (2018) definió como una herramienta que fue verídico cuando las medidas realizadas no cambian mucho, ni por realizarla en otro momento. ni por la aplicación a diferentes personas.

La confiabilidad que se halló, empleando método Alfa de Cronbach para la variable independiente empowerment es de 0.617 con un nivel confiable y para la variable dependiente desempeño laboral con un 0.685 con un nivel muy confiable, este nivel de confiabilidad resulto de dos encuestas ejecutadas por el área de servicios públicos de la municipalidad de Huancabamba, ambos niveles están dentro del límite permitidos de confiabilidad.

3.5 Procedimientos:

Se realizó las siguientes actividades como: la definición de nuestro título de nuestro proyecto de investigación, esto se dio a través de la coyuntura problemática de la institución; logrando a cabo un enfoque cuantitativo, con una investigación propositiva, donde se realizó encuestas de manera presencial al personal como a la población, a través de un llenado de preguntas, planteadas por la coyuntura que se estaba suscitando, con la finalidad de poder lograr aplicar el Empowerment como una estrategia para que la institución y así mejoro su desempeño laboral del personal de servicios públicos, esto llevó a cabo, a través de un análisis de investigación, donde se refuto diferentes conceptos de autores y sus grandes resultados para la eficiencia dentro de una institución, organización o empresa.

3.6 Método de análisis de datos:

Se utilizo el método de Alfa de Cronbach, donde valido la confiabilidad de nuestro instrumento, asimismo se realizó una encuesta de 15 preguntas utilizando como instrumento de cuestionario aplicada con ítems del 1 al 5, con niveles de bajo, medio y alto para cada variable y dimensión establecida. Asimismo, se utilizará una base de datos de cada variable y dimensión para hallar los resultados del nivel de Empowerment como el desempeño laboral.

3.7 Aspectos éticos:

Gallardo (2021) nos mencionó que, están presentes desde el inicio hasta el final de la indagación, para ello se debe tener presente los manuales éticos, el consentimiento instruido y las autorizaciones de instituciones. Encima de ello se evalúa la conducta del investigador.

Los principios según, Gallardo (2021) son, para obtener información de un tercero, se debe hacer con su consentimiento previo. Para obtener información de una empresa, se debe presentar una solicitud anticipada. Si son menores de edad deben presentar una autorización de sus representantes legales o sus padres. Cada progreso del proyecto es porque el anteriormente el asesor lo aprobó. Y cada vez que se realice una actividad, guardar las evidencias pertinentes. Es importante tener almacenadas las evidencias para poder corroborar la información.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 01: Identificar la situación actual del empowerment como estrategia para el personal de servicios al público de la Municipalidad Provincial de Huancabamba.

Tabla 2

Nivel del empowerment del área de servicios públicos de la municipalidad de Huancabamba

Variable / Dimensión	Nivel	ni	%
Variable 1: Empowerment	Bajo	14	40%
	Medio	12	34%
	Alto	9	26%
Dimensión 1: Liderazgo	Bajo	12	34%
	Medio	20	57%
	Alto	3	9%
Dimensión 2: Motivación	Bajo	19	54%
	Medio	8	23%
	Alto	8	23%
Dimensión 3: Toma de decisiones	Bajo	5	14%
	Medio	16	46%
	Alto	14	40%

Nota: ni: Datos tomados por el personal de servicios públicos (35), de la Municipalidad de Huancabamba (2022); elaboración propia

Interpretación: según lo verificado, el nivel del empowerment del área de servicios públicos de la municipalidad de Huancabamba tiene un nivel bajo de 40% y un nivel medio 34%. Asimismo, la dimensión liderazgo tiene un nivel bajo de 34% y nivel medio de 57%; de igual modo, la dimensión motivación con un nivel bajo de 54% y nivel medio de 23%; por último, la dimensión de toma de decisiones tiene un nivel bajo de 14% y un nivel medio de 46%.

Objetivo específico 2. Conocer el nivel del desempeño laboral del personal de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancabamba

Tabla 3

toma de datos de la variable desempeño laboral

Variable / Dimensión	Nivel	ni	%
Variable 1: Desempeño Laboral	Bajo	14	40%
	Medio	12	34%
	Alto	9	26%
Dimensión 1: Innovación	Bajo	11	31%
	Medio	17	49%
	Alto	7	20%
Dimensión 2: Satisfacción	Bajo	16	46%
	Medio	14	40%
	Alto	5	14%
Dimensión 3: Eficiencia	Bajo	8	23%
	Medio	14	40%
	Alto	13	37%

Nota: Datos tomados por el personal de servicios públicos (35), de la Municipalidad de Huancabamba (2022); *elaboración propia*

Interpretación: dado los resultados podemos afirmar que la variable desempeño laboral tiene un nivel bajo de 40% y un nivel medio de 34%. De la misma manera, la primera dimensión de innovación que tiene un nivel bajo de 31%, y nivel medio de 49%; también, la dimensión satisfacción con un nivel bajo de 46%, y nivel medio de 40%; por último, el nivel de eficiencia obtuvo un nivel bajo de 23%, y un nivel medio del 40%.

Objetivo específico 3: Determinar el empowerment como estrategia para mejorar el desempeño laboral del personal de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancabamba.

1. Presentación

El empowerment como estrategia es de gran importancia en el Área De Servicios Públicos De La Municipalidad De Huancabamba debido a que va a mejorar el desempeño laboral a través de la participación de toda el área, eliminando la jerarquía y más bien depositando la confianza en esta, la cual va a hacer una estrategia que va a traer beneficios como la motivación, la fidelidad, incrementar su rendimiento.

2. Fundamentación

El personal del área de servicios públicos, no se identifica con la entidad, debido que desconoce las funciones que se debe cumplir ante las problemáticas que puedan suceder tanto interno como externo de dicha entidad; además se sienten presionados e incapacitados de poder tomar decisiones, y eso ocasiona una ineficiencia de desempeño dentro del entorno laboral y sobre todo falta de empowerment por parte de los trabajadores para dar posibles soluciones ante problemáticas. Es por ello se realizará diversos objetivos, estrategias; con el fin de poder lograr mejor la eficiencia de dicha área.

3. Objetivos

▪ Objetivo general

Implementar un sistema de retroalimentación de empowerment como estrategia para mejorar el desempeño laboral, Municipalidad Provincial de Huancabamba.

▪ Objetivo específico

1. Mejorar su rol de líder de cada empleado del área de servicios públicos.
2. Innovar nuevos métodos de liderazgo.
3. Dar confianza de líder en contribución con la entidad.
4. Establecer un plan de desarrollo potencial y rendimiento de cada personal del área de servicios públicos.
5. Mejorar el plan de políticas de incentivos laborales.

6. Investigar el comportamiento motivacional del personal.
7. Restablecer un proceso de comunicación fluida entre jefes y subordinados.
8. Aprender a utilizar herramientas.
9. Herramientas que ayuden a tomar de decisión adecuada.
10. Examinar causas de las decisiones difíciles de elección.

4. Estrategia de empowerment para el desempeño laboral

Tabla 4

Propuesta de estrategias sobre el empowerment en mejorar el desempeño laboral

OBJETIVOS	DIMENSIONES	ESTRATEGIA	META	ACCIONES
<ul style="list-style-type: none"> · Mejorar su rol de líder de cada empleado del área de servicios públicos. - Innovar nuevos métodos de liderazgo 	LIDERAZGO	<ul style="list-style-type: none"> -Potenciar la capacidad comunicativa. -Fortalecer capacidades resolutivas. 	<ul style="list-style-type: none"> *Tener personal con visiones de líder ante cualquier problema. *Emprender nuevos proyectos 	<ul style="list-style-type: none"> *Brindarles confianza, así puedan sentirse más valorados *Entrenar sus habilidades de creatividad.
<ul style="list-style-type: none"> -Promover liderazgo de confianza en equipo en la entidad. 		<ul style="list-style-type: none"> -Fomentar equipos de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> *Delegar y confiar 	<ul style="list-style-type: none"> *Generar confianza de equipos de trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> · Establecer un plan de desarrollo potencial y rendimiento de cada personal del área de servicios públicos. -Mejorar el plan de políticas de incentivos laborales. 	MOTIVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> -Procurar incentivos laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> *Mantener al personal de manera justa, de acuerdo con las funciones que cumplen 	<ul style="list-style-type: none"> *Retribuir al personal por los años de servicio (viajes, económicamente, etc.)
<ul style="list-style-type: none"> -Investigar el comportamiento motivacional del personal. 		<ul style="list-style-type: none"> -suscitar una política de equidad. -potenciar relaciones de subgrupos laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> *Tener incentivos medibles para cada empleado. *Mejorar la productividad laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> *Dar reconocimientos mensuales por el rol de servicio que brinda. *Reconocer el buen trabajo de cada empleado.
<ul style="list-style-type: none"> · Restablecer un proceso de comunicación fluida entre jefes y subordinados. 	TOMA DE DECISIONES	<ul style="list-style-type: none"> -potenciar la comunicación fluida en un feedback 	<ul style="list-style-type: none"> *Incrementar la seguridad en la funcionalidad de toma de decisiones ante problemáticas que ocurran en el área de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> *Capacitaciones constantes sobre las funciones de problemáticas
<ul style="list-style-type: none"> -Aprender a utilizar herramientas que ayuden en la tomar la decisión correcta. 		<ul style="list-style-type: none"> *Proporcionar herramientas de toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> *identificar y detectar posibles problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> *Observar y evaluar de manera anticipada los problemas pasados, presentes y futuros.
<ul style="list-style-type: none"> -Examinar causas de las decisiones difíciles de tomar. 		<ul style="list-style-type: none"> *identificar u observar con determinación posibles problemas laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> * Reducir el promedio para detectar problemas y solucionarlos 	<ul style="list-style-type: none"> *Realizar un feedback en el área, para recojo de información y detectar problemas.

Elaboración propia

Tabla 5

Plan de acción y presupuesto de la estrategia de empowerment

Elaboración propia

ESTRATEGIAS	RESULTADOS	RESPONSABLE	INDICADOR	PERIODO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO TOTAL
*Potenciar la capacidad comunicativa	Mantener constantemente una fluides comunicativa entre empleado – empleador	RECURSOS HUMANOS	Capacidad de expresar ideas	Mensual	Mejorar la comunicación y orientación de un líder constante ante hechos de problemática.	2 capacitaciones	S/ 300.00
*Fortalecer capacidades resolutivas. fomentar equipos de trabajo.							
* Fomentar equipos de trabajo							
*Procurar incentivos laborales.	Satisfacción de confianza de parte del personal, en función a sus servicios	RECURSOS HUMANOS	Garantizar la mejora continua	Mensual	Generar bonos monetarios, reconocimientos sobre la labor que cumplen dentro del área	2 capacitaciones	S/ 500.00
*Suscitar una política de equidad.							
*Potenciar relaciones de subgrupos laborales							
*potenciar la comunicación fluida en un feedback	Genera mejor la identificación de problemas y buena toma de decisiones.	RECURSOS HUMANOS	Participación en constante reuniones	Mensual	Desarrollar grupos de interacción laboral, para lograr buena toma de decisiones.	2 capacitaciones	S/ 300.00
*Proporcionar herramientas de toma de decisiones.							
*identificar u observar con determinación posibles problemas laborales.							

Tabla 6*Cronograma de actividades de la estrategia del empowerment*

DIMENSIONES	ESTRATEGIA	PERIODO				
		AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
LIDERAZGO	*Potenciar la capacidad comunicativa	X	X	X	X	X
	*fortalecer capacidades resolutivas.	X	X	X	X	X
	*fomentar equipos de trabajo.	X	X	X	X	X
MOTIVACIÓN	*Procurar incentivos laborales.	X	X	X	X	X
	*Suscitar una política de equidad.	X	X	X	X	X
	*Potenciar relaciones de subgrupos laborales	X	X	X	X	X
TOMA DE DECISIONES	*potenciar la comunicación fluida en un feedback	X	X	X	X	X
	*Proporcionar herramientas de toma de decisiones.	X	X	X	X	X
	*identificar u observar con determinación posibles problemas laborales.	X	X	X	X	X

Elaboración propia

Objetivo específico 4: Cuáles son los criterios de Validación por juicio de expertos el empowerment como estrategia para mejorar el desempeño laboral del personal de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancabamba.

La presente investigación del empowerment como estrategia para mejorar el desempeño laboral del personal de servicios públicos de la Municipalidad de Huancabamba, 2022, fue validado por el Mg. Omar José Paiva Peñaloza, Mg. Luis Ruiz Ahumada y la Mg. Mirian M. Miñano Guevara, los expertos evaluaron cada dimensión descrita, de tal modo la redacción, fundamentación, costos, estructura y la viabilidad de este, dando así una calificación aceptable para la ejecución de la investigación.

Objetivo específico 5: Evaluar la aplicación de la estrategia de empowerment para la mejorar el desempeño laboral

Tabla 7

Dimensión: Desempeño Laboral (pre-test y post-test)

Categoría	Pre – test		Post - test	
	N	%	n	%
Bajo	14	40%	5	14%
Medio	12	34%	20	57%
Alto	9	26%	10	29%
Total	35	100%	35	100%

Nota: n: 35 cantidad de encuestados. Se interpreta datos del nivel del mejoramiento sobre el desempeño laboral del prest - test y post - test. El nivel bajo en el prest -test un 40% y en post – test tuvo 14%; el nivel medio en prest – test obtuvo 34% y en post – test un 57%; un nivel alto en prest – test tuvo un 26% y en post – test un 29%. *Elaboración propia*

V. DISCUSIÓN

En nuestra investigación se ha realizado el estudio de dos variables por un lado está la variable dependiente que es el desempeño laboral y por otro lado tenemos la variable independiente Empowerment, donde el propósito de esta investigación es evaluar el desempeño laboral del área de servicios públicos de la municipalidad de Huancabamba. De acuerdo con los resultados que hemos podido recabar y analizar podemos decir que:

En lo que respecta el objetivo general, es definir el empowerment como estrategia para mejorar el desempeño laboral del personal de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancabamba-Piura, para Rossmery et al. (2020) nos dice que el desempeño laboral está orientado para el desarrollo de las organizaciones y el éxito que pueden tener estas. Por ello en nuestra investigación hemos observado que dicha área el personal se siente presionado, desmotivado, un ambiente laboral no adecuado, lo cual está trayendo consecuencias en el desempeño laboral, además de no poder llegar a las metas que se trazaron, llegamos a obtener diferentes investigaciones científicas que nos facilitaron analizar nuestra problemática encontrando investigaciones tanto nacionales como internacionales y locales, asimismo Rodríguez et al. (2020) da a conocer el vínculo entre la competencia laboral y el desempeño de los colaboradores, asimismo nos menciona que para tener un desempeño laboral se debe tener competencias laborales como tener un personal motivado, eficiente, preocupándose por el estado emocional del personal para que eleven su desempeño laboral, debido a que actualmente las empresas requieren un personal más competitivo. Estas investigaciones son similares a la estudiada debido a que ambas toman el tema de desempeño laboral dando la importancia que se tiene en una entidad para que sea más competitiva.

Continuando con el primer objetivo específico donde Identificamos la situación actual del empowerment como estrategia para el personal de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Huancabamba-Piura, según Flores et al. (2021) el empowerment va con el mejoramiento de la estabilidad laboral, que es fundamental para las empresas, para así mejorar la sensación de felicidad y satisfacción por parte de los empleados. En la

presente investigación tiene un nivel bajo de 40% la cual no se sienten capacitados para tomar decisiones, ni motivados y un nivel medio 34% que responden que el ambiente laboral depende para su desempeño. Asimismo, la dimensión liderazgo tiene un nivel bajo de 34% que no se sienten capacitados para expresar ideas debido a que su líder es autocrático y nivel medio de 57% que tienen siempre la iniciativa de hacer nuevas cosas e innovar, pero su ambiente laboral no es el adecuado; de igual modo, la dimensión motivación con un nivel bajo de 54% en la cual responden que les falta motivación para realizar sus actividades las realizan solo por cumplir y nivel medio de 23% que se sienten involucrados con el área y la municipalidad pero les falta más motivación ; por último, la dimensión de toma de decisiones que tiene un nivel bajo de 14% responden que no se les asigna esa confianza de poder tomar decisiones y actuar rápidamente ante los problemas que se pueden dar y un nivel medio de 46% en la que nos dicen que se sienten capacitados para tomar decisiones y actuar rápidamente antes que el problema se agrande solo necesitan el punto de confianza. Por otra para García et al. (2021) el empowerment es una herramientas que trae cosas positivas para el crecimiento del talento humano, en el crecimiento de la empresa y económico en la gestión que se está llevando a cabo, su aplicación efectiva, tiene una participación competitiva, así como también traerá beneficios en situaciones organizacionales complejas, además de dar cosas positivas a miembros que integran con un beneficio del lograr los objetivos y las metas de las empresas. Estas investigaciones son similares debido a que ambas se enfocan en los beneficios que trae implementar el empowerment en una organización, para que sean más competitivas.

En nuestro segundo objetivo específico tenemos conocer el nivel del desempeño laboral del personal de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, en tal sentido, Oliva (2017) nos dice que, analizando, el desempeño laboral este viene hacer un proceso que va a diagnosticar los beneficios de una organización o de la persona por medio de la realización de sus actividades y objetivos trazados; además, se conoce como el grado de desempeño del logro de las metas que se tiene estratégicamente.

Cómo nos dicen nuestros resultados el clima laboral influyen en el desempeño de los colaboradores, para que puedan trabajar de manera adecuada, dado los resultados de nuestra investigación podemos afirmar que la variable desempeño laboral tiene un nivel bajo de 40% los colaboradores que participaron en esta encuesta que son 35 colaboradores, nos dicen que no pueden tener un buen desempeño laboral debido a que hay mucho, falta de motivación, entre otros factores y un nivel medio de 34% nos mencionan que pueden tener un alto nivel con la estrategia que se les esta mencionando. De la misma manera, la primera dimensión de innovación que tiene un nivel bajo de 31% asimos nos dicen la falta de tecnología no los deja desenvolverse mejor, y nivel medio de 49% mencionan que si todos los del área se identificaran con la municipalidad mejorarían su desempeño laboral; también, la dimensión satisfacción con un nivel bajo de 46% siente que les hace falta trabajar en equipo, y nivel medio de 40% nos relatan que deberían trabajar por un solo objetivo; por último, el nivel de eficiencia que obtuvo un nivel bajo de 23% les hace falta compañerismo e unirse ante cualquier problema, y un nivel medio del 40% los encuestados nos dicen que se debe trabajar de una manera eficiente para el logro de objetivos. para Caisaguano et al, (2021) dice que se necesitan diferentes opciones de mejora y además planes de acción que puedan contrarrestar esta situación viendo la necesidad que el clima organizacional es de gran importancia en el desempeño laboral. Ambas investigaciones son similares debido a que nos mencionan que se necesita un ambiente laboral adecuado para un buen desempeño laboral, como la motivación, innovación y satisfacción.

Por otro lado, tenemos el objetivo específico evaluar la aplicación de la estrategia de empowerment para la mejorar del desempeño, el empowerment (como se citó en Wilson, 2004) dice que trae buenos resultados tanto para las organizaciones y el personal, debido a que actualmente ya no se debe utilizar la burocracia, lo cual busca eliminar de las organizaciones, para tener colaboradores que se sientan capaces de realizar sus actividades tomando las mejores decisiones con mayor flexibilidad favoreciendo el desarrollo y el uso que tienen muchas personas dentro de la organización esto se puede lograr trasmitiendo poder y .delegación,

asimismo, en nuestros resultados de pre-test y pos-test podemos observar el nivel bajo en el pre-test un 40% y en post – test tuvo 14%; el nivel medio en pre-test obtuvo 34% y en post – test un 57%; un nivel alto en pre-test tuvo un 26% y en post – test un 29%, en la cual vemos una diferencia en cada nivel esta ha sido para mejora del área de servicios públicos de la municipalidad de Huancabamba debido a que después de haber aplicado las estrategias dicha área mejoro su desempeño laboral, según Saldarriaga, (2019) hay una relación entre empowerment y compromiso laboral en los trabajadores de una entidad pública de Piura, como resultados nos da un 75% se obtuvo que tienen promedio alto en empoderamiento y un 25% un nivel bajo promedio en empoderamiento, en una organización no todo el personal esta empoderado y no podemos tener resultados eficientes. Tienen ambas investigaciones una similitud debido a que se enfocan en la importancia del empowerment en una organización y los resultados que pueden traer, que son beneficios para la organización.

VI. CONCLUSIONES

1. Se Concluye, el empowerment como estrategia ha dado resultados positivos para el desempeño laboral en el área de servicios públicos de la provincia de Huancabamba, aumentando la motivación, trabajando en equipo para el logro de los objetivos, buena comunicación con sus compañeros y jefes.
2. Finalmente, se logró identificar que los colaboradores del área de servicios públicos de la municipalidad de Huancabamba se sentían desmotivados con un nivel bajo de 54%, además de la falta de liderazgo con un nivel bajo de 34%, su toma de decisiones no era muy eficiente su nivel bajo es de 14%.
3. Asimismo, se identificó la carencia de su desempeño laboral de los colaboradores, la falta de eficiencia, de productividad, trabajo en equipo y de motivación, como consecuencia se tenía un público reclamando la mala atención que se reflejaba día a día.
4. Por otro lado, el empowerment ha dado beneficios y cambios de mejora para el desempeño laboral del área de servicios públicos, potenciando la capacidad comunicativa, fomentando el trabajo en equipo, proporcionando herramientas de toma de decisiones.
5. Se realizó la validación de la estrategia de empowerment para el desempeño laboral, esta revisión fue dada por 3 expertos en la materia de administración dando su visto bueno y algunos consejos de mejora.
6. Después de comparar el prest- test y el post-test se logró identificar la mejora del desempeño para el área de servicios públicos de Huancabamba a través de la implementación de las estrategias de empowerment, sintiéndose más satisfechos los colaboradores, motivados, mejorando su creatividad e incrementando su desempeño laboral según los resultados obtenidos. El nivel bajo en el prest -test un 40% y en post – test tuvo 14%; el nivel medio en prest – test obtuvo 34% y en post – test un 57%; un nivel alto en prest – test tuvo un 26% y en post – test un 29%

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda desarrollar en la municipalidad en cuestión a que sus funcionarios realicen una gestión, donde se invierta en capacitaciones como: onboarding, habilidades blandas, habilidades técnicas, habilidades cognitivas, de servicios, fortalecer las relaciones interpersonales y liderazgo a su personal del área servicios públicos a mejorar su desempeño laboral, y sobre todo que tengan Empowerment para poder mejorar la deficiencia en el área de servicios públicos logrando dar soluciones ante problemas que suscitan tanto interna como externa.
- Al jefe de recursos humanos debe organizar un constante seguimiento a sus trabajadores, promoviendo a incentivar capacitaciones, trabajo en equipo, evaluación laboral, sin que sus empleados se sientan presionados u obligados sino se sientan con confianza a la hora que pueda ocurrir algún suceso de problema.
- Monitorear constantemente el desempeño laboral con la finalidad de conocer el rendimiento de sus actividades de sus puestos de trabajo
- Desarrollar constantemente la capacidad comunicativa, el trabajo en equipo e incentivar al personal del área de servicios públicos de la municipalidad, debido a que si se tiene un personal incentivado van a estar motivados trabajando con eficiencia y teniendo un desempeño laboral adecuado.
- Por último, se recomienda aplicar empowerment, porque demuestra que el personal cuando empieza a tener empoderamiento tiene resultados favorables para la organización, mejorando así su desempeño laboral dentro de la entidad u organización.

REFERENCIAS

- Amezcu García, E. L., Pérez Ceballos, V., & Quiroz de la Cruz, E. M. (2019). El empowerment como estrategia de crecimiento del talento humano.
- Antonio, M. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electronica de investigacion educativa*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v20n1/1607-4041-redie-20-01-38.pdf>
- Arias Gonzáles, J. L., & Muñoz Duran, H. (2021). Elaboración y validación de una escala para medir la capacidad de liderazgo en un entorno de trabajo remoto (CLETR). *Contabilidad y Negocios. nov2021, Vol. 16 Issue 32, p23-37. 15p., 16.*
- Bazan, B. I. (2020). LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ETRAL SAC EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2020. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2C%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, 16-74.
- Beuren , I. M., Dos Santos, V., & Bernd, D. C. (2020). Efectos del sistema de control de gestión sobre el empoderamiento y la resiliencia organizacional. *BBR, 17(2)*, 211-232.
- Caisaguano, M. M., Castro, D. T., & Reyes, Y. M. (2021). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Talento Humano en la Federación Deportiva de Cotopaxi (FDC). <http://portal.amelica.org/ameli/journal/593/5933292006/html/>.
- Castiblanco Moreno, S. E., & Pineda Duque, J. A. (2022). Empoderamiento femenino y asociaciones productivas comunitarias: una revision sistematica de literatura. *Acta Colombiana de Psicología, 25(1)*, 9-27.
- Castro Vázquez, P. M. (2016). El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas. *Repositorio institucional de la UASLP*.

- Chiavenato, I. (2000). *introduccion a la teoria general de la administraci3n* .
M3xico: editora Ltda.
- Diaz Garrido, M. (2018). *Fundamentos De Direcci3n De Operaciones En
Empresas De Servicios*. Aranzadi / Civitas. Obtenido de <https://n9.cl/uinib>
- Enciclopedia Econ3mica*. (2017). Obtenido de Enciclopedia Econ3mica:
<https://enciclopediaeconomica.com/empowerment/>
- Estela Paredes , R. (2020). *Investigaci3n Propositiva*. La Perla - Trujillo:
Institucion de Educacion Superior Pedagogico Publico Indoamerica.
- Eva Leticia Amezcua Garc3a, V. P. (2019). El empowerment como estrategia de
crecimiento del talento humano. 5.
- Fern3ndez, G. M., & Riva, J. P. (2020). El desempe1o laboral en la municipalidad
provincial de Rioja, regi3n San Mart3n-2020. *ciencia latina, revista
multidisciplinar*.
- Flores Rueda, I. C., Tristan Monrroy, B. V., & Mart3nez Aguilar, M. F. (2021).
PR3CTICAS DEL PENSAMIENTO ESTRATEGICO 2021. SAN LUIS
POTOSI: Flores-Rueda, I.C, Tristan-Monrroy, B.V. y Mart3nez-Aguilar,
M.F. (2021) Pr3cticas del pensamiento.
- Gallardo, A. G. (2021). *Dise1o y metodolog3a de la investigacion*. Arequipa -
Peru: Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de
<http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Garc3a Guilianny, J., Paz Marcano, A., & Pinto Arag3n, E. (2021). Coaching y
empowerment: Herramientas. *evista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(3),
219-234.
- Garc3a Guilianny, J., Paz Marcano, A., & Pinto Arag3n, E. (2021). Coaching y
empowerment: Herramientas para el fortalecimiento del talento humano
en empresas agroalimentarias.
<https://www.redalyc.org/journal/280/28068740014/28068740014.pdf>, 1-
14.

- Huertas, R. P. (2020). *Metodo inductivo de la teoria del caos creativo para ver informacion de una investigacion aplicada*. Portugal: Ludomedia.
- Ines, F. E. (2018). EL EMPOWERMENT PARA MEJORAR LA. <https://repositorio.uess.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8884/Fern%C3%A1ndez%20Estela%20Ines.pdf?sequence=1>, 138.
- Ines, F. E. (2018). El empowerment para mejorar la productividad en la empresa Transportes Angel Divino S.A.C Chiclayo 2018. <https://repositorio.uess.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8884/Fern%C3%A1ndez%20Estela%20Ines.pdf?sequence=1>, 138.
- Jara Martínez , A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., & Medina Guzmán, J. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestio pública y desempeño laboral. 23, 740-760.
- Juyumaya, J., & Nicole Alvarado, C. R. (2021). EFECTOS DEL EMPODERAMIENTO Y EL COMPROMISO EN EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA TEXTIL CHILENA. *Estudios de Administración.*, 13 paginas.
- Juyumaya, J., Alvarado, N., & Rojas, C. (2021). EFECTOS DEL EMPODERAMIENTO Y EL. *Estudios de Administración.*, 13 paginas.
- Linares Arévalo , L. (2020). *Economía* . CEPREUNU.
- Lopez cipientes, R., & Noriega Arriaga, L. (2005). *"Empowerment, una herramienta de cambio administrativo para lograr el exito empresarial"*. Guatemala.
- Madrid Villarreyes, C. M. (2020). Liderazgo empresarial y empoderamiento de la mujer artesana en Sullana, Piura. [oai:repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/51675](https://repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/51675).
- Maldonado Olaya, K. J. (2020). mpowerment y la motivación laboral en los colaboradores de Supermercados Peruanos S.A. Sullana, Piura, 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49353>.

- Merino Ato, M. E. (2021). El empowerment y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Instituto Privado Abaco Piura 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77258>.
- Molero Jurado, M., Barragán Martín, A., Martos Martínez, Á., Gázquez Linares, J., & Pérez-Fuentes, M. (2021). *Manual práctico para la realización de una revisión sistemática*. Almeira: Universidad Almería. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8168135.pdf>
- Montoya Ramirez , M. F., Ostos, J., & Sáenz Arteaga, A. R. (2019). Rol del empoderamiento e identificación con equipos de trabajo en clima de innovación. *Administración de Empresas*, 3, 183-194.
- Montoya Ramírez, M. F., Ostos, J., & Sáenz Arteaga, A. R. (2020). El Rol del empoderamiento e identificación de equipos de trabajo en clima de innovación. *Administración de Empresas*, 60(3), 183- 194.
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2018). *Diseño del Formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión*. Bogotá - Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de <https://n9.cl/0rgb3>
- Olalde Ramos, T. (2018). Administración del diseño. *Universidad autonoma Metropolitana*.
- Oliva Estrada, E. (2017). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015. *repositorio de la universidad cesar vallejo*.
- Ortega Párraga, D. B. (2021). Nivel de empoderamiento de las mujeres líderes en los negocios internacionales en el Perú - 2021: caso exploratorio. <http://hdl.handle.net/20.500.11955/853> .
- Perez Tocas, J. A. (2020). Selección de personal y desempeño laboral en funcionarios de una Municipalidad, Chimbote, 2020. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_d0de4e7585f9ef72f16015eab300dc92.

- Rabadán Gómez, A., Cid Cid , A., & Leguey Galán , S. (2020). *Métodos de decisión en la Empresa*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo.
- Robinson Trápaga, D., Diaz Carrión , I. A., & Cruz Hernández , S. (2019). Empoderamiento de la mujer rural e indígena en México a través de grupos productivos y microempresas sociales. *revista de ciencias de la administración y Economía*, 9(17), 91-108.
- Rodríguez Marulanda, K. P., & Lechuga Cardozo, J. I. (2 de FEBRERO de 2019). Desempeño laboral de los docentes de la institución Universitaria ITSA. *EAN*(87), 79-101.
- Rodríguez Rivera, J. N., Rivas Castillo, K. F., & Rojas García, C. R. (2020). El nivel de competencias laborales y su influencia en el desempeño de los trabajadores: análisis comparativo entre la Municipalidad Provincial de Chulucanas – Morropón y las municipalidades distritales de la provincia de Morropón. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3210>.
- Rodríguez-Marulanda, K. P. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institucion Universitaria ITSA. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Documents/0120-8160-ean-87-79.pdf>, 79-105.
- Rossmery Bautista Cuello, R. C. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. LIMA-PERU: Volumen 7, Número 1, 2020, páginas 109-121.
- Rueda Contreras, C. A., Jiménez Almaguer, K. P., & Mendoza Gomez, J. (2018). Efecto del empodreamiento grupal en la proactividad. Un estudio impirico en equipos de I+D de universidades tamaulipecas. *RECAI*, 7(18).
- Saldarriaga Villar, M. A. (2019). Relación entre empowerment y compromiso laboral en los trabajadores de una entidad pública Piura, 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45857-ucv>.
- Terry Wilson. (2004). *Manual del Empowerment*. Reino Unido: Gower Publishing Limited.

- Timana Chiroque, P., & Villegas Santos, P. A. (2021). Empowerment y compromiso organizacional en el área de control. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82682/Timana_CHP-Villegas_SPA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y, 168.
- Tommasoli, M. (2003). *El desarrollo participativo*. Madrid: IEPALA.
- Vargas Hernandez, J., & Casas Cardenaz, R. (2019). El presupuesto en la gestión financiera de la Mpymes asistido por el proceso administrativo como herramienta competitiva. *Administracion en Diálogo*, 21(3), 87-114.
- VÁZQUEZ-RIVERA, C. y.-L. (2022). Refortalecimiento: Beyond Prevention, Empowerment and Intervention in an Impoverish Community in Puerto Rico. (Refortalecimiento: Más allá de la prevención, empoderamiento e intervención en una comunidad empobrecida de Puerto Rico). *Revista Colombiana de Psicología. ene-jun2022, Vol. 31 Issue 1, p109-124. 16p., 16.*
- Vesga Rodríguez , J. J. (2020). La gestión de recursos humanos en contextos de individualización. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 16, 201-213.
- Wiliam Huanca-Arohuanca, J. (2022). El estado de la cuestión sobre la participación política en los jóvenes de la Nación Aymara - Perú. Un diálogo teórico desde sus actores. (Spanish). *Apuntes Universitarios: Revista de Investigación*, 37.
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship. Innov Entrep*, 1-2. Obtenido de [https://innovation-entrepreneurship.springeropen.com/articles/10.1186/s13731-021-00151-](https://innovation-entrepreneurship.springeropen.com/articles/10.1186/s13731-021-00151-x)

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	POBLACIÓN	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA
<p>¿De qué manera el empowerment como estrategia mejora el desempeño laboral para mejorar el personal de servicios públicos en la Municipalidad de Huancabamba?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Proponer el empowerment como estrategia para mejorar el desempeño laboral del personal de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancabamba.</p> <hr/> <p>OBJETIVO ESPECIFICO a) Diagnosticar la situación actual del empowerment como estrategia para el personal de servicios al público de la Municipalidad Provincial de Huancabamba. b) Establecer el nivel del desempeño laboral del personal de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancabamba. c) Diseñar el empowerment como estrategia para mejorar el desempeño laboral del personal de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancabamba. d) validar la propuesta por juicio de expertos teniendo en cuenta que empowerment como estrategia mejorara el desempeño laboral del personal de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancabamba.</p>	<p align="center">El Empowerment influye de manera positiva en la mejora del desempeño laboral en el personal de servicios públicos.</p>	<p>V.D: desempeño laboral en servicios públicos, tenemos mejorar la eficiencia de cada trabajador, objetividad, cooperación, imparcialidad, mejora en atención a la población, ética y moral.</p> <hr/> <p>V.I: Empowerment como estrategia, en evidencia física, tenemos, dar poder al personal, toma de decisiones, compromiso, responsabilidad, y por último sacar el mejor talento humano de cada trabajador.</p>	<p>El personal de servicios públicos: 30 trabajadores de la Municipalidad de Huancabamba</p>	<p>Diseño descriptivo propositivo</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>G= 01---X---02</p> </div> <p>G: área de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancabamba - Piura O1: Pre-test antes de aplicar Empowerment como estrategia para mejorar el desempeño laboral. X: Empowerment como estrategia para mejorar el desempeño laboral. O2: Post-test después de aplicar el desempeño laboral.</p>	<p align="center">ENCUESTA S/ CUESTIONARIO</p>	<p align="center">Muestra de los 35 empleados</p>

--	--	--	--	--	--	--	--

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala de medición
EMPOWERMENT	<p>Flores (2021) nos dice “el empowerment le apunta al mejoramiento de la estabilidad laboral, que es primordial para las empresas, y al mejoramiento de la sensación de felicidad y satisfacción por parte de los empleados” p. 144. El empowerment sin duda es una estrategia que trae diferentes beneficios para el personal, debido a que mejora el desempeño laboral, incrementado así la satisfacción de los clientes, haciendo que se empoderen y motivándose, por lo cual hacen que tengan una conexión con la organización.</p>	<p>La variable del empowerment se medirá con 3 dimensiones e indicadores, dónde se utilizará la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario que se basa en la escala Likert, para procesar la información que obtendremos, hacemos uso de software estadísticos SPSS.</p>	Liderazgo	Capacidad de expresar ideas	1 –5	Ordinal Escala Likert
				Capacidad de innovación		
				Muestra iniciativa		
			Toma de decisiones	Ser directos y flexibles	6-10	
				Garantizar la mejora continua		
				Identificar procesos		
			Motivación	Involucrar en actividades	11-15	
				Participación en constante reuniones		
				Incentivos laborales		

variable Dependiente	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala de medición
DESEMPEÑO LABORAL	<p>Oliva (2017) "Finalmente, el desempeño laboral es el proceso que determina el éxito de una organización o individuo mediante el logro de sus actividades y objetivos establecidos; se considera como el nivel de desempeño al cumplimiento de las metas establecidas estratégicamente".</p> <p>El desempeño laboral viene hacer la calidad de servicio o trabajo que se da en una organización, y para tener un desempeño laboral eficiente es necesario tener un ambiente laboral adecuado donde nuestros colaboradores puedan trabajar cómodamente.</p>	<p>La variable Desempeño Docente se medirá con 3 dimensiones e indicadores, donde utilizará la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario que se basa en la escala Likert, para procesar la información que obtendremos, haremos uso del software estadístico SPSS.</p>	Dimensión Innovación	Minuciosidad, pulcritud y empeño que pone al trabajo.	1-5	Ordinal Escala Likert
				Compromiso con la institución.		
				Utilización de tecnología nueva		
			Dimensión satisfacción	Se siente identificado con la organización	6-10	
				Trabaja por un solo objetivo		
				Se percibe el trabajo en equipo.		
Dimensión de eficiencia	Trabajar en grupos humanos de manera eficiente.	11-15				
	Se muestra compañerismo					

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Empowerment

DIMENSIÓN: Liderazgo						
N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	¿Concuerda Ud. que el empowerment de liderazgo dentro de una entidad?					
2	¿Considera que el liderazgo, contribuye a una buena relación con sus empleados?					
3	¿Usted considera la importancia del liderazgo de empowerment, obtenga un desempeño laboral en los empleados?					
4	¿Analiza críticamente la mala gestión de liderazgo dentro de entidades o empresas?					
5	¿Cree usted tener liderazgo de empowerment, lo aplica dentro de su centro de trabajo o vida cotidiana?					
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN						
6	¿Los incentivos en merito a sus competencias profesionales son suficientes?					
7	¿La entidad le otorga un grado de motivación?					
8	¿Las condiciones de trabajo son motivantes?					
9	¿las condiciones de tu trabajo te permiten realizar mejor tus actividades laborales?					
10	¿El personal se siente satisfecho con la valoración que se le da a su prestigio profesional?					
DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN						
12	¿Se Promueven actividades para seguir mejorando en la participación de sus empleados?					
13	¿Existe una buena coordinación entre los empleadores – empleado sobre la realización de las actividades?					
14	¿Participo constantemente en las reuniones y diversas comisiones para el logro de las metas de la entidad?					
15	¿Le parece que es buena la participación de los empleadores de la entidad con la de sus empleados?					

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desempeño Laboral

DIMENSIÓN: Innovación						
N°	ITEMS	Nunca	A veces	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre
18	¿La organización debe tener equipos modernos?					
19	¿Es importante motivar al personal con incentivos?					
20	¿Los colaboradores deben verse involucrados con la organización?					
21	¿Es necesario tener satisfacción por el área donde laboral?					
22	¿Es fundamental tener una conexión con los compañeros de la organización?					
DIMENSIÓN: satisfacción						
23	¿Considera que la puntualidad describe la calidad de persona?					
24	¿Se debe capacitar los colaboradores para que mejoren su trabajo?					
25	¿El personal de atención al público están obligados a brindar un buen servicio?					
26	¿Se debe mantener informados a los clientes?					
27	¿Cuánto el cliente presenta problemas con el servicio que se le ha brindado la organización debe ayudarlo?					
DIMENSIÓN: Eficiencia						
28	¿Se debe cumplir en tiempo exacto lo ofrecido?					
29	¿El cliente tiene que sentirse seguro al recibir algún servicio?					
30	¿La organización debe brindar eficientemente el servicio que brinda?					
31	¿Tiene mucho que ver el trato que se brinda para que el cliente tenga confianza en la organización?					
32	¿Se debe entender las necesidades del cliente?					

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el empowerment

Observaciones: Mejorar la redacción de las preguntas en función a los indicadores y dimensiones.

Existe Suficiencia El instrumento de investigación para la variable Empowerment se debe corregir para poder aplicar en la investigación.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable []** **Aplicable después de corregir [x]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Erick Alfredo Gamarra Vera.....

DNI: 42533900...

Especialidad del validador: Magister MBA.....

Chiclayo, 16 de junio del 2022



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desempeño laboral

Observaciones: Mejorar el instrumento y revisar la matriz de operacionalización.

Existe Suficiencia El instrumento de investigación para la variable Desempeño Laboral se recomienda no aplicar en la investigación.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Erick Alfredo Gamarra Vera

DNI: 42533900

Especialidad del validador: Magister MBA



Chiclayo, 16 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Mg. Erick Alfredo Gamarra Vera

Solicito apoyo de su paciencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“EMPOWERMENT COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA - PIURA”**

Realizado por: BACH. FUSTAMANTE DIAZ YARCELY MAGALI Y BACH. HERREROS SANTOS ANAI

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA : Muy adecuado.

BA : Bastante adecuada

A : Adecuado

PA : Poco adecuado

NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada				X	
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.			X		
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las actividades en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.			X		
2.2	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.			X		
2.3	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.			X		
2.4	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.			X		
III	Fundamentación teórica					

3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.			X		
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.			X		

IV	Referencias					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		X			
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.			X		
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.				X	
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.				X	

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Creo que la propuesta es válida, pero en algunos indicadores está mal planteada, sobre todo en lo que respecta a la variable desempeño laboral, verifiquen que sean indicadores observables y mejoren las preguntas, revisen que tengan relación con cada indicador y dimensión.

Validado por el Mg. Erick Alfredo Gamarra Vera

Especializado: MBA Administración

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 6 años

Cargo Actual: DTP UCV / DTP UTP / DTC UPSJB

Fecha: 16 de noviembre del 2022.



Mg. Erick Alfredo Gamarra Vera
DNI N°: 42533900

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Creo que la propuesta es válida, pero en algunos indicadores está mal planteada, sobre todo en lo que respecta a la variable desempeño laboral, verifiquen que sean indicadores observables y mejoren las preguntas, revisen que tengan relación con cada indicador y dimensión.

Validado por el Mg. Erick Alfredo Gamarra Vera

Especializado: MBA Administración

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 6 años

Cargo Actual: DTP UCV / DTP UTP / DTC UPSJB

Fecha: 16 de noviembre del 2022.



Mg. Erick Alfredo Gamarra Vera
DNI N°: 42533900

Observaciones: __Redacción____Existe Suficiencia__coherencia con las dimensiones y sus variables.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

DNI: 42163916

Especialidad del validador:



Chiclayo, 15 de Setiembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones: en la dimensión eficiencia falta mas coherencia con sus ítems.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador:

DNI: 42163916

Especialidad del validador:



Chiclayo, 11 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado MBA. VÍCTOR JESÚS LOAYZA CARBAJAL

Solicito apoyo de su paciencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“EMPOWERMENT COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA - PIURA”**

Realizado por: BACH. FUSTAMANTE DIAZ YARCELY MAGALI Y BACH. HERREROS SANTOS ANAI

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA : Muy adecuado.

BA : Bastante adecuada

A : Adecuado

PA : Poco adecuado

NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada			X		
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.			X		
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las actividades en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.			X		
2.2	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.			X		
2.3	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.			X		
2.4	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.			X		

III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.			x		
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.			x		

IV	Referencias					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		x			
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.			x		
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.					
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.			x		

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Una investigación interesante para muchas entidades, con algunas observaciones por mejorar, sobre todo en redacción y planteamiento de preguntas.

Validado por el MBA. VÍCTOR JESÚS LOAYZA CARBAJAL

Especializado: Máster Business Administración

Tiempo de Experiencia en Docencia: 10

Universitaria: UPN

Cargo Actual: maestro administración estratégica de negocios

Fecha: 15 de JUNIO del 2022.



MBA. VÍCTOR JESÚS LOAYZA CARBAJAL

DNI N°: 42163916

Observaciones: Ninguna **Existe Suficiencia:** Si

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Paiva Peñaloza Omar José

DNI: 02883872

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública




Chiclayo, 11 de junio del 2022

Mgtr. Omar José Paiva Peñaloza

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones: Ninguna **Existe Suficiencia:** Si

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Paiva Peñaloza Omar José

DNI: 02883872

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública




Chiclayo, 11 de junio del 2022

Lic. Omar José Paiva Peñaloza

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Mg. Paiva Peñaloza Omar José

Solicito apoyo de su paciencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“EMPOWERMENT COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA - PIURA”**

Realizado por: BACH. FUSTAMANTE DIAZ YARCELY MAGALI Y BACH. HERREROS SANTOS ANAI

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA: muy adecuado

BA: bastante adecuado

A: adecuado

PA: poco adecuado

NA: no adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada			x		
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.			x		
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las actividades en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.			x		
2.2	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.			x		
2.3	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.			x		

2.4	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.			X		
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.			X		
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.			X		

IV	Referencias					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		X			
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.			X		
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.					
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.			X		

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Una investigación interesante para muchas entidades, con algunas observaciones por mejorar, sobre todo en redacción y planteamiento de preguntas.

Validado por el Mg. Paiva Peñaloza Omar José

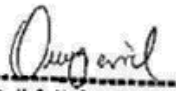
Especializado: Gestión Pública

Tiempo de Experiencia en Docencia:

Universitaria:

Cargo Actual: Maestro en Gestión Pública

Fecha: 15 de junio del 2022.


 Lic. O. Adam Omar J. Paiva Peñaloza
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 31185

Mg.

DNI N°: 02883872

Confiabilidad (alfa de Cronbach) – Variable Empowerment

ENCUESTADOS	ITEMS															SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
E1	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	66
E2	2	3	4	4	3	3	2	5	2	4	3	3	4	2	2	46
E3	5	4	4	3	4	3	3	5	2	3	2	3	2	3	3	49
E4	2	2	4	5	4	2	3	3	4	2	4	4	3	4	4	50
E5	4	2	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	59
E6	3	2	4	5	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	52
E7	2	2	4	5	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	52
E8	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	5	62
E9	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	63
E10	3	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	5	5	54
E11	3	5	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	66
E12	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	52
E13	2	2	5	4	4	2	4	4	3	3	3	2	3	4	4	49
E14	4	4	5	5	5	2	3	3	4	2	5	4	4	4	4	58
E15	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	4	4	48
E16	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	65
E17	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	2	2	4	4	54
E18	5	2	4	4	4	2	5	4	4	2	4	4	5	4	4	57
E19	5	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	59
E20	3	4	5	5	3	2	4	3	4	3	3	4	4	5	5	57
E21	2	3	5	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	47
E22	3	5	5	4	3	2	3	2	4	3	3	4	5	3	3	52
E23	2	5	5	5	4	4	3	4	2	2	2	5	2	3	3	51
E24	4	4	5	5	4	3	4	4	3	2	3	2	2	5	5	55
E25	3	4	3	5	4	3	3	4	4	2	3	5	3	3	3	52
E26	3	4	3	5	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	50
E27	4	3	3	5	5	2	4	2	2	3	2	5	3	2	2	47
E28	3	4	5	3	3	4	5	2	4	3	4	2	2	2	2	48
E29	4	4	4	4	5	2	3	3	2	3	4	4	5	4	4	55
E30	4	3	4	5	4	5	5	3	5	3	5	3	2	5	5	61
E31	3	4	5	3	3	4	4	3	5	2	2	4	4	4	4	54
E32	5	2	3	4	5	2	3	3	4	2	3	5	3	3	3	50
E33	3	5	3	5	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	52
E34	4	3	5	5	4	3	5	4	3	5	4	5	5	3	3	61
E35	3	4	4	5	4	5	3	5	2	5	5	4	5	2	2	58
VARIANZA	0.8163	1.105	0.462	0.531	0.397	1.187	0.673	0.645	0.87	1	0.82	0.95	1.16	0.88		
SUMATORIA DE VARIANZA	11.489															
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS	31.611															

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

K:	Número de ítems del instrumento	15
S _i ² :	Sumatoria de las varianzas de los ítems	12.730
S _t ² :	Varianza total del instrumento	30.021
α:	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	0.617

Confiabilidad (alfa de Cronbach) – Variable Desempeño Laboral

ENCUESTADOS	ITEMS															SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
E1	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	66
E2	2	3	4	4	3	3	2	5	2	4	3	3	4	2	2	46
E3	5	4	4	3	4	3	3	5	2	3	2	3	2	3	3	49
E4	2	2	4	5	4	2	3	3	4	2	4	4	3	4	4	50
E5	4	2	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	59
E6	3	2	4	5	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	52
E7	2	2	4	5	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	52
E8	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	5	62
E9	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	63
E10	3	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	5	5	54
E11	3	5	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	66
E12	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	52
E13	2	2	5	4	4	2	4	4	3	3	3	2	3	4	4	49
E14	4	4	5	5	5	2	3	3	4	2	5	4	4	4	4	58
E15	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	2	3	4	4	48
E16	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	65
E17	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	2	2	4	4	54
E18	5	2	4	4	4	2	5	4	4	2	4	4	5	4	4	57
E19	5	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	59
E20	3	4	5	5	3	2	4	3	4	3	3	4	4	5	5	57
E21	2	3	5	4	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	47
E22	3	5	5	4	3	2	3	2	4	3	3	4	5	3	3	52
E23	2	5	5	5	4	4	3	4	2	2	2	5	2	3	3	51
E24	4	4	5	5	4	3	4	4	3	2	3	2	2	5	5	55
E25	3	4	3	5	4	3	3	4	4	2	3	5	3	3	3	52
E26	3	4	3	5	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	50
E27	4	3	3	5	5	2	4	2	2	3	2	5	3	2	2	47
E28	3	4	5	3	3	4	5	2	4	3	4	2	2	2	2	48
E29	4	4	4	4	5	2	3	3	2	3	4	4	5	4	4	55
E30	4	3	4	5	4	5	5	3	5	3	5	3	2	5	5	61
E31	3	4	5	3	3	4	4	3	5	2	2	4	4	4	4	54
E32	5	2	3	4	5	2	3	3	4	2	3	5	3	3	3	50
E33	3	5	3	5	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	52
E34	4	3	5	5	4	3	5	4	3	5	4	5	5	3	3	61
E35	3	4	4	5	4	5	3	5	2	5	5	4	5	2	2	58
VARIANZA	0.8163	1.105	0.462	0.531	0.397	1.187	0.673	0.645	0.87	1	0.82	0.95	1.16	0.88		
SUMATORIA DE VARIANZA	11.489															
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS	31.611															

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

K:	Número de ítems del instrumento	15
Si ² :	Sumatoria de las varianzas de los ítems	12.730
S ² :	Varianza total del instrument	30.021
α:	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	0.682

MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “GUÍA DE ENTREVISTA”

Fecha: 13/06/2022

Nombre del entrevistado: Lenny Orlando Espinoza García

Entidad: Publica

Yo, Lenny Orlando Espinoza García con DNI 41542340 en forma voluntaria; Sí

MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Sí (x) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo formular la estrategia de Empowerment para que sean aplicadas en el área de servicios públicos de la municipalidad de Huancabamba, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: yfustamantedia@ucvvirtual.edu.pe o aherreros@ucvvirtual.edu.pe



(X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo seguir mejorando gestión de nuestra institución Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo:

**ANEXO 3 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV
AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Municipalidad Provincial de Huancabamba – Piura	20147026529
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Arq. Lenin Q. Espinoza García	DNI: 41542340

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Empowerment como estrategia para mejorar el desempeño laboral del personal de los servicios públicos en la municipalidad de Huancabamba- Piura	
Nombre del Programa Académico: Proyecto de Gestión	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
*Herreros Santos Anal.	*74446008
*Fustamante Díaz Yareely Magali	*77270244

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar Y Fecha: Provincia De Huancabamba -23-05-2022

Firma:



(Titular o Representante legal de la Institución)

() Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.*

Tabla 1. Nivel de Confiabilidad

Valor	Nivel de Confiabilidad (anexos)
0.53 a menos	= nula confiabilidad
0.54 – 0.59	= baja confiabilidad
0.60 – 0.65	= confiable
0.66 – 0.71	= muy confiable
0.72 – 0.99	= excelente confiabilidad
1	= perfecta confiabilidad

Nota: Ñaupás (2018), proporciona los niveles de confiabilidad que se empleó en la investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Chiclayo, 16 de junio del 2022

CARTA N° 0025-2022-UCV-CH-EPA

Señor:
Ismael Huayama Neyra
Municipalidad Provincial De Huancabamba
Chiclayo. -

ASUNTO: Presentación de estudiantes



Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Universidad César Vallejo de Chiclayo y desearte toda tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La Escuela Profesional de Administración ha previsto en su plan de estudios, el desarrollo y ejecución de soluciones con un enfoque científico el cual se ejecuta, a través de sus proyectos de investigación.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle le brinde facilidades a los estudiantes del IX ciclo: **FUSTAMANTE DIAZ, YARCELY MAGALI** con DNI N°:77270244 y **HERREROS SANTOS, ANAI** con DNI N°: 74446008 y así puedan desarrollar su investigación titulada "Empowerment como estrategia para mejorar el desempeño laboral del personal de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura" en el tiempo que crea conveniente, y que busca solución en el área que guarda relación directa con la especialidad de Administración, las mismas que estamos seguros contribuirán a la consolidación de su formación profesional.

La información que solicitara será eminentemente con fines académicos y nuestros estudiantes están advertidos que cualquier información que adquieran deberán guardar absoluta confidencialidad. De ser aceptada, sírvase informarnos al correo administracion.cix@ucv.edu.pe

Agradeciendo por anticipado la atención que brinde a la presente, me despido.

Atentamente,

Mgr. César E. Pinedo Lozano
Coordinador de la Escuela de Administración



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NAUCA TORRES ENRIQUE SANTOS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Empowerment como estrategia para mejorar el desempeño laboral del área de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huancabamba- Piura", cuyos autores son HERREROS SANTOS ANAI, FUSTAMANTE DIAZ YARCELY MAGALI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 24 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NAUCA TORRES ENRIQUE SANTOS DNI: 41657065 ORCID: 0000-0002-5052-1723	Firmado electrónicamente por: ENAUCAT el 24-11- 2022 15:05:22

Código documento Trilce: TRI - 0452708