



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**EMPOWERMENT COMO ESTRATEGIA PARA  
MEJORAR EL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E.  
N°16081 SEÑOR DE HUAMANTANGA, JAÉN –  
2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autoras:**

**Bach. Fernandez Cruzado, Marcia Yudith  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6298-2642>**

**Bach. Fernandez Vasquez, Mily Adixa  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6220-9403>**

**Asesora:**

**Dra. Calanchez Urribarri África del Valle  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9246-9927>**

**Línea de Investigación:  
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2023**

**EMPOWERMENT COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL SERVICIO  
EDUCATIVO EN LA I.E. N°16081 SEÑOR DE HUAMANTANGA, JAÉN –  
2022**

Asesor (a): Dra. Calanchez Urribarri África del Valle Firma

Presidente (a) : Dr. Mego Núñez Onésimo Firma

Secretario (a): Dr. García Yovera Abraham José Firma

Vocal (a): Mg. Rojas Jiménez Karla Ivonne Firma

### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la **DECLARACIÓN JURADA**, somos **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autoras del trabajo titulado:

**EMPOWERMENT COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E.  
N°16081 SEÑOR DE HUAMANTANGA, JAÉN - 2022**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Fernández Cruzado, Marcia Yudith	DNI: 70041059	
Fernández Vásquez, Mily Adixa	DNI:75949432	

Pimentel, 22 de Abril de 2023

### **Dedicatoria**

Esta investigación está dedicada a Dios, y nuestros padres y familiares por darnos el impulso a seguir adelante y permanecer íntegros en esta etapa de nuestra formación que día tras día nos brindan todo su apoyo, confianza y amor incondicional, son nuestro motor de supervivencia y con su plena confianza en nosotros nos hace ser mejores cada día.

*Bach. Fernández Cruzado, Marcia Yudith*

*Bach. Fernández Vásquez, Mily Adixa*

## **Agradecimiento**

A Dios por permitirnos disfrutar de la vida y poder continuar con nuestras metas.

A nuestros padres por impulsar nuestra educación, creer en nosotros y motivarnos a lograr nuestras metas todos los días, por todos los sacrificios que hicieron en nuestras carreras y por estar con nosotros en cada etapa de nuestras vidas.

A nuestra Universidad Señor de Sipán por su compromiso de formar profesionales exitosos y promover el desarrollo holístico e intelectual de todos los estudiantes para que puedan adaptarse al cambio e integrarse satisfactoriamente a la sociedad luego de culminar sus estudios.

*Bach. Fernández Cruzado, Marcia Yudith*

*Bach. Fernández Vásquez, Mily Adixa*

## Resumen

El presente estudio titulado “Empowerment como estrategia para mejorar el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga, Jaén – 2022”, tuvo como objetivo general proponer el Empowerment como estrategia para mejorar el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga, Jaén – 2022, para el cual empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, propositiva, siendo no experimental, de corte transversal, con dos poblaciones una conformada por 31 docentes y 600 estudiantes del nivel secundario, de los últimos, se obtuvo una muestra de 235 alumnos del 1° al 5° de educación secundaria, quienes fueron encuestados y se obtuvo como resultado que el 51,6% mostró un nivel regular para la variable empowerment y el 48,4% en el nivel deficiente, y el 57% demostró un nivel regular para el servicio educativo y un 4,7% deficiente, logrando concluir que diseñaron estrategias de Empowerment con el propósito de mejorar el servicio educativo tales como definir roles y misiones, suministrar recursos, determinar un sistema de información y fomentar la toma de decisiones, las mismas que tiene un presupuesto total aproximado de S/. 4970.00, y serán desarrolladas durante todo el 2023.

**Palabras clave:** Empowerment, servicio educativo, gestión educativa, eficacia voluntaria y empatía

## **Abstract**

The present study entitled "Empowerment as a strategy to improve the educational service in the I.E. N°16081 Señor de Huamantanga, Jaén - 2022", had as general objective to propose the Empowerment as a strategy to improve the educational service in the I.E. N°16081 Señor de Huamantanga, Jaén - 2022, for which it used a quantitative approach methodology, descriptive, propositive, being non-experimental, cross-sectional, with two populations. N°16081 Señor de Huamantanga, Jaén - 2022, for which it used a methodology of quantitative approach, descriptive, propositional, non-experimental, cross-sectional, with two populations, one consisting of 31 teachers and 600 students of secondary level, of the latter, a sample of 235 students from 1st to 5th year of secondary education was obtained, who were surveyed and it was obtained as a result that 51, The result was that 51.6% showed a regular level for the empowerment variable and 48.4% in the deficient level, and 57% showed a regular level for the educational service and 4.7% deficient, concluding that they designed Empowerment strategies with the purpose of improving the educational service such as defining roles and missions, providing resources, determining an information system and promoting decision making, which have an approximate total budget of S/. 4970.00, and will be developed throughout 2023.

**Keywords:** Empowerment, educational service, educational management, voluntary effectiveness, and empathy.

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del Problema.....	26
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	26
1.6. Hipótesis .....	27
1.7. Objetivos .....	27
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	28
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	28
2.2. Variables, Operacionalización.....	29
2.3. Población y muestra.....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	33
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	35
2.6. Aspectos éticos .....	36
2.7. Criterios de Rigor científico.....	36
III. RESULTADOS .....	38
3.1. Resultados en tablas y figuras .....	38
3.2. Discusión de resultados .....	49
3.3. Aporte práctico .....	52
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
4.1. Conclusiones.....	58
4.2. Recomendaciones.....	59
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS .....	64



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> V. independiente: Empowerment .....	30
<b>Tabla 2.</b> V. dependiente: Servicio educativo .....	31
<b>Tabla 3.</b> Población para variable servicio educativo. ....	32
<b>Tabla 4</b> Escala Likert .....	34
<b>Tabla 5.</b> Expertos para validación de instrumentos .....	34
<b>Tabla 6.</b> Fiabilidad Empowerment.....	35
<b>Tabla 7.</b> Fiabilidad servicio educativo .....	35
<b>Tabla 8</b> Dimensión 01: Gestión educativa .....	38
<b>Tabla 9</b> Dimensión 02: Desarrollo profesional .....	39
<b>Tabla 10</b> Dimensión 03: Eficacia Voluntaria.....	40
<b>Tabla 11</b> Dimensión 04: Decisiones grupales.....	41
<b>Tabla 12</b> Dimensión 05: Compromisos organizacionales .....	42
<b>Tabla 12</b> Variable empowerment .....	43
<b>Tabla 14</b> Dimensión 01: Fiabilidad.....	44
<b>Tabla 15</b> Dimensión 02: Responsabilidad.....	45
<b>Tabla 16</b> Dimensión 03: Seguridad.....	46
<b>Tabla 17</b> Dimensión 04: Empatía.....	47
<b>Tabla 18</b> Dimensión 05: Variable servicio educativo.....	48
<b>Tabla 19</b> Definir roles y misiones .....	53
<b>Tabla 20</b> Cronograma de definir roles y misiones.....	53
<b>Tabla 21</b> Suministrar recursos .....	54
<b>Tabla 22</b> Cronograma de suministrar recursos .....	54
<b>Tabla 23</b> Determinar un sistema de información.....	55
<b>Tabla 24</b> Cronograma de determinar un sistema de información .....	55
<b>Tabla 25</b> Fomentar la toma de decisiones .....	56
<b>Tabla 26</b> Cronograma de determinar un sistema de información .....	56
<b>Tabla 27</b> Presupuesto total .....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Esquema del diseño de investigación .....	29
<b>Figura 2</b>	Dimensión 01: Gestión educativa .....	38
<b>Figura 3</b>	Dimensión 02: Desarrollo profesional.....	39
<b>Figura 4</b>	Dimensión 03: Eficacia Voluntaria .....	40
<b>Figura 5</b>	Dimensión 04: Decisiones grupales .....	41
<b>Figura 6</b>	Dimensión 05: Compromisos organizacionales.....	42
<b>Figura 7</b>	Variable empowerment.....	43
<b>Figura 8</b>	Dimensión 01: Fiabilidad .....	44
<b>Figura 9</b>	Dimensión 02: Responsabilidad .....	45
<b>Figura 10</b>	Dimensión 03: Seguridad .....	46
<b>Figura 11</b>	Dimensión 04: Empatía .....	47
<b>Figura 12</b>	Dimensión 05: Variable servicio educativo .....	48

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática.

Analizando el contexto internacional, se encontró que, en España, lo que falta en las instituciones educativas para que brinden un buen servicio educativo, es que cuenten con los medios correctos para el buen hacer y saber de los profesores, debido a que las generaciones nuevas son pertenecientes a una era digital, y el uso de la administración en los sistemas educativos de España no se pueden quedar al margen, por ello las instituciones educativas deberían desarrollar un sistema de educación sostenible a base del empowerment, donde se promueva la participación activa de los estudiantes de acuerdo a sus capacidades, de forma compartida, analítica, reflexiva y autónoma, enfocada en el empoderamiento con el uso de las TIC (Hoz, 2018).

De la misma manera, se encontró que, en Venezuela, desde el siglo XVII se pretende hacer modificaciones en las metodologías de enseñanzas y en la administración de los centros educativos, iniciando con bases de emprendimiento y renovación de pedagógica con el propósito de mejorar los servicios educativos y administrativos, denominada también como una nueva educación donde se rompan los estilos de enseñanza normal y se apliquen metodologías de empowerment para los docentes, con el fin de que se mejore la gestión en la parte administrativa, de que conozcan mejor a sus estudiantes, que son capaces en su aprendizaje, cuáles son sus nuevas ideas, que factores los motivan o desmotivan, cuáles son sus actitudes, valores y hábitos para estudiar (Asunción, 2019).

En Colombia, la educación está basada en el reglamento de ley 30 de 1992, en el cual está establecido diversos parámetros mediante los cuales las instituciones educativas se deben de desarrollar. Sin embargo, gran parte de las instituciones educativas colombianas tienen deficiencias en el área administrativa, además no se rigen a la ley, lo que genera problemas en el servicio educativo, como también en el desarrollo administrativo de la institución, ya que no fijan estándares de calidad que garanticen el debido cumplimiento y seguimiento al funcionamiento de las IE, por lo que deben aplicar un perfil de empoderamiento y deben implementar herramientas para valorar el buen servicio educativo, que no solamente puedan medir que se cumplan las normas,

sino que también se valoren los actores principales que son el empoderamiento en docentes y estudiantes (Arroyave y Hurtado, 2019).

Analizando el contexto nacional, En el Perú, así como en todos los otros países el empowerment en el ambito educativo es el factor muy importante en todo ser humano e instituciones, no obstante, tiene que estar acompañado de estrategias, métodos que optimicen la calidad en los servicios educativos, así como en la enseñanza y aprendizaje, basándose en ello, la educación en Perú no es una deficiencia de épocas, ni contextos, sino de deficiencias de empoderamientos en los centros educativos, factor que ocasiona que no se brinde un servicio educativo de calidad, para ello es necesario que los centros educativos implementen estrategias de empowerment educativo, para que los docentes puedan saber qué hacer en la IE, haciendo frente a una nueva gestión educativa y pedagógica, y demostrando un espacio laboral nuevo donde los profesores ejerzan un liderazgo auténtico (Miranda et al., 2021).

Para Jiménez et al. (2020) la problemática principal en el servicio educativo peruano, es que a los profesores no se les da mucha responsabilidad para que tomen decisiones con respecto a los diseños curriculares y mucho menos sobre sus actividades pedagógicas propias, además que no aplican estrategias para mejorar su empowerment, teniendo como consecuencia que los docentes no se sientan identificados con la institución, no se encuentren motivados y le dediquen poco empeño en brindar un servicio educativo adecuado, por lo que es necesario que se desarrollen estrategias de empowerment para reducir estas falencias y se aumenten sus estrategias, destrezas, capacidades y competencias de enseñanzas y que puedan contribuir en la administración correcta del aprendizaje de los alumnos.

Por su parte, Núñez et al. (2019), afirman que el servicio educativo en Perú, muchas veces no es tan eficiente, ya que muchas veces la manera de educar no siempre va de acorde al ritmo que el estudiante desea aprender, o la expectativa que estos tienen sobre el empoderamiento de los docentes, de tal manera que se sobre exige al alumno con el propósito de hacer sentir complacidos a los padres o intentar demostrar una eficiencia falsa, otro factor de deficiencia es que la labor pedagógica no siempre genera un desarrollo integral en los estudiantes. Por lo que es importante que los servicios educativos dependan en gran parte

del empoderamiento docente y de los modelos de enseñanza, pretendiendo perfeccionar capacidades gerenciales, pedagógicas y directivas para optimizar el empoderamiento en los docentes, como también la calidad educativa.

Analizando el contexto local se encontró que la institución educativa N.º 16081 Señor de Huamantanga, de la Provincia de Jaén, existe una limitada gestión institucional basada en el Empowerment, ya que ni los mismos directivos o plana administrativa son conscientes en el manejo de recursos digitales frente a la actual crisis sanitaria, además la IE no le brinda al personal un desarrollo profesional para potencializar sus habilidades blandas, por lo, que los docentes muchas veces no actúan con eficiencia voluntaria es decir, no siempre cumplen con sus obligaciones de manera autónoma y voluntaria, lo que genera que no se sientan comprometidos con la IE, ya que observan que siempre no hay cooperación, y todo ello conlleva a que los estudiantes no participen favorablemente y no cumplan con sus actividades propuestas, ya que no tenían una orientación adecuada, repercutiendo desfavorablemente en sus logros de aprendizaje.

Es decir, se evidencia que existe un bajo compromiso e identidad por parte de los profesores de la IE, lo que repercute en la calidad del servicio educativo y en la formación de los alumnos de todos los niveles, es especial se ven más perjudicados los alumnos del nivel secundario, ya que sienten que la IE no siempre les brinda una educación eficiente, que les genere confianza, de seguir estudiando allí hasta terminar su nivel secundario, debido a que también sienten que los docentes no siempre son del todo empáticos es decir, no siempre les brindan un trato oportuno que les ayude a desarrollar sus habilidades comunicativas y a poder interrelacionarse con los demás.

La IE de seguir con estas falencias en el Empowerment de los docentes, seguirá teniendo falencias en su servicio educativo, lo que va a generar que los alumnos no se sientan contentos con los servicios educativos y por ende van a dejar de estudiar en la IE o se van a trasladar a otra IE que les brinde un mejor servicio. Por ello, con el presente estudio se pretende proponer estrategias de Empowerment para mejorar el servicio educativo en la I.E. N.º 16081 Señor de Huamantanga, Jaén

## 1.2. Trabajos previos.

### Nivel internacional

Liu et al. (2022), en su estudio *“El empowerment psicológico y el bienestar profesional de los maestros de jardín de infancia chinos”* cuyo propósito fue examinar la relación entre el empowerment psicológico de los profesores y el bienestar profesional, así como el efecto mediador de la presión profesional sobre el mismo. Los participantes eran maestras de jardín de infancia chinas (n = 225; edad media = 26,79 años; DT = 5,78 años). A quienes se les encuestó, empleando una metodología cuantitativa, transversal, donde los resultados del análisis de trayectoria indicaron con un 68% que el empoderamiento psicológico predijo un mayor bienestar profesional, donde la sensación de presión profesional de los profesores medió en la relación entre la capacitación psicológica y el bienestar profesional. Logrando concluir que los maestros de jardín de infancia presentan un nivel más alto de empoderamiento psicológico teniendo una menor presión profesional, y un mayor sentido de las experiencias de bienestar profesional, por lo que se sugiere la necesidad de reducir la presión profesional de los maestros de jardín de infancia para su empoderamiento profesional y su bienestar laboral.

Lei y Xu (2022) en su estudio *“Desarrollo de la escala de empoderamiento psicológico de los profesores de inglés universitarios chinos: Un estudio de validación”* cuya finalidad fue investigar el poder psicológico de los profesores universitarios de inglés (CETPE) mediante el desarrollo y la validación de la escala de CETPE. Para ello emplearon una metodología cuantitativa, transversal, con una entrevista a 17 profesores universitarios de inglés para conceptualizar las dimensiones del CETPE, y un análisis factorial exploratorio de los datos de 227 profesores universitarios de inglés y, a continuación, de los cuales se obtuvo como resultados que revelan que el CETPE se compone sistemáticamente de la percepción positiva y la experiencia de los profesores sobre el sentido del trabajo, la autonomía docente, la competencia profesional, el impacto profesional y el estatus social. Logrando concluir que se debe proporcionar una nueva vía para el desarrollo profesional de los profesores mediante el fortalecimiento de su fuerza motriz intrínseca y, por tanto, ayuda a mejorar los efectos de la enseñanza del inglés en la universidad.

Terán (2019) en su estudio *“El empoderamiento docente: pieza clave para obtener el éxito educativo”* centró su objetivo en llevar a cabo un análisis sobre los factores tanto internos como externos educativos que logran influir sobre el Empowerment docente. Se aplicó un pequeño cuestionario a 22 docentes quienes fueron considerados como parte de la muestra, siendo un estudio descriptivo – no experimental. Como resultados se tuvo que aquellos factores en los que evidencias limitaciones se tienen al estatus, toma de decisiones y la autonomía habiendo alcanzado promedios menores; mientras que en los factores externos fueron el liderazgo colaborativo y colaboración docente quienes obtuvieron puntaje menor de 3.8 y 3.7 respectivamente. Es así como se concluyó que, los docentes sienten que para ejercer sus diversas funciones existe cierto impedimento para realizarlas según su experiencia y tomando sus propias decisiones.

Rivera (2018) en su estudio *“El empoderamiento y su asociación en la calidad de servicio empresa PAZVISEG CÍA, Ambato”* su objetivo fue realizar una investigación de cómo es que afecta una aplicación inadecuada de Empowerment sobre la calidad del servicio. La metodología que se usó fue exploratoria, correlaciona y descriptiva, siendo la muestra de 127 clientes que fueron encuestados. Los resultados fueron: el 50% considera que la empresa a veces se preocupa por implementar algún cambio de mejora, un 47% piensa que la empresa no brinda confianza con el trabajo que realizan. La conclusión fue: Los clientes de la empresa afirman que aplicar el empoderamiento permite contribuir a mejorar la comunicación organizacional tanto en el entorno dentro y fuera.

Harutyunyan (2018) en su tesis *“Empoderamiento: Una solución para evitar y mantener el ambiente conflictivo en el aula”*, el propósito fue concretar la existencia de un ambiente que sea armónico y así lograr una mejora en la comunicación en las distintas aulas. La investigación fue exploratoria, encuestándose a 65 estudiantes. Se evidenció una situación crítica al momento de iniciar la investigación, en el dónde un 58% consideraba que existía una presencia de un ambiente inadecuado. La conclusión fue, que se observó una aceptación ya que al comparar los resultados con los recolectados al inicio del

estudio estos resultados ser superiores, lo que indica que el empowerment si generó mejoras.

### **Nivel Nacional**

Miranda et al. (2021) en su tesis *“Influencia del Empowerment pedagógico en el desempeño docente”* se centró en determinar cómo es que el empoderamiento como tal logra influir sobre el desempeño presentado en el docente. El estudio fue de tipo no experimental, apoyándose en un diseño de correlación; asimismo, se empleó un cuestionario para medir las variables correspondientes y el cual se aplicó a 61 docentes de la I.E. En términos generales se halló que el empowerment presenta un nivel alto según el 58%, mientras que en sus dimensiones empowerment estructural se encuentra a un nivel medio y en el psicológico un nivel alto. Por otro lado, la variable desempeño presentó un nivel óptimo según el 74% y sus dimensiones tienen un nivel alto tanto la preparación para el aprendizaje como identidad; sin embargo, en un nivel regular estuvo la enseñanza y participación. Concluyéndose que, las variables presentan una relación considerada alta siendo el valor de  $r = 0.613$ .

Aquino et al. (2021) en su investigación *“Empowerment y calidad de servicio de la I.E José Antonio Encinas”* se centraron en identificar la relación entre ambas variables de estudio. La investigación fue caracterizada por ser no experimental con un diseño correlacional, donde fueron 7 docente la muestra y quienes fueron sometidos a una encuesta para obtener la información requerida. Se evidencia como resultados que el empowerment se encuentra en un nivel regular según el 43% de encuestados y la misma situación se presenta con la calidad de servicio. Teniendo en cuenta los resultados se concluyó que entre el empowerment y la calidad de servicio existe una relación muy alta referenciando que se obtuvo un valor  $r = 0.936$ .

Machaca (2020) en su tesis *“La estrategia del empoderamiento y su incidencia en el desempeño laboral de los profesores de las instituciones educativas del nivel secundario del Distrito de Tacna”*, el propósito fue determinar la incidencia que llega a tener la estrategia del empoderamiento sobre el desempeño de los profesores. Por la naturaleza, la investigación fue no sólo descriptiva sino explicativa a la vez, siendo una muestra de 209 docente quienes



fueron encuestados. La mayoría de los docentes (37,8%) cree que las estrategias de empoderamiento se encuentran en escala de puntajes bajos y el desempeño educativo de la mayoría de los docentes (36,8%) resultaron ser deficiente. Concluyéndose que, después de aplicar pruebas de regresión regulares las estrategias de empoderamiento adoptadas por las instituciones educativas tienen un impacto significativo en la capacidad de los docentes para desempeñar su trabajo ( $r=0.646$ ).

Mendoza (2019) en su tesis *“Empowerment en la gestión de las instituciones educativas”*, su objetivo fue fundamental la importancia que tiene el empowerment sobre la gestión que se realiza en las instituciones educativas. La investigación fue a un nivel descriptivo, encuestándose a los directivos siendo un total de 50 considerados como muestra. Se evidenció la existencia de ciertas deficiencias en el servicio educativo las cuales deben ser atendidas aprovechando las fortalezas con las que cuentan las instituciones, asimismo, se debe mejorar el tema de la administración de los recursos. Concluyéndose que, para continuar con el mismo comportamiento frente a la nueva escuela, necesitamos hacer logística y control de calidad en una cultura escolar innovadora donde el trabajo de todos los miembros es importante. Aplicar la equidad a los diversos eventos que representa la organización.

Santa Cruz (2018) en su artículo *“Empoderamiento y desempeño docente en la institución educativa Javier Heraud de Trujillo”* pretendió determinar la incidencia entre el empoderamiento y el desempeño por parte de los docentes. El estudio optó por un diseño correlacional, considerándose a 40 docentes en este caso pertenecientes al nivel secundario quienes fueron encuestados. El empowerment en los docentes alcanzó un nivel regular (33%) y alto según el 43%; asimismo, el 95% presenta la existencia de un buen desempeño por parte de los docentes. Por ende, se llegó a concluir que entre el empowerment y el desempeño se evidencia la existencia de una relación de tipo directa pero débil, siendo el valor de Pearson de 0.038.

### **Nivel Local**

Torres (2021) en su estudio *“Empoderamiento como estrategia para lograr el compromiso en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque”* tuvo por

objetivo la aplicación del empowerment como parte de una buena estrategia que permita alcanzar el compromiso de tipo organizacional por parte de la institución en estudio. Se optó por usar un diseño preexperimental aplicando un cuestionario a un total de 82 colaboradores pertenecientes a dicha gerencia regional. Entre los resultados se evidenció que, el 74% siente que resulta difícil lograr adaptarse a los cambios, asimismo, existe un desacuerdo en relación a la remuneración percibida según el 52%; y, además, el 71% considera que los esfuerzos que suelen realizar de forma adicional no son valorados por la institución. Por ende, se llegó a concluir que, es que aplicación del empowerment fue fundamental ya que este influyó en el logro de objetivos.

Olazábal y Santisteban (2021) en su estudio *“Empoderamiento para mejorar la calidad del servicio en la empresa de seguridad y vigilancia privada Bucraco, Olmos”*, el objetivo se centró en realizar una propuesta basada en el Empowerment que permita una mejora en la calidad del servicio de la empresa en estudio. En cuanto a metodología se optó por un diseño no experimental y mixto a la vez; asimismo, para la muestra se tomó como referencia a 52 colaboradores lo cuales fueron encuestados. Se encontró que dentro del empowerment la dimensión motivación se encuentra en un nivel medio (91%) y la variable calidad en un 100% según los encuestados presenta un nivel medio. Concluyéndose así que, la empresa en cuestión necesitaba realizar un reforzamiento y empoderamiento a sus colaboradores, puesto que el servicio que ofrecían se encontró en un nivel intermedio

Ramirez y Lora (2018) en su tesis *“Autoevaluación de la calidad del servicio educativo de una institución educativa particular de Chiclayo”*, el objetivo fue que por medio del modelo EFQM de Excelencia identificar el nivel de calidad del servicio educativo de la I.E.P El Nazareno. La investigación fue no experimental con enfoque mixto, donde se encuestó a 150 estudiantes distribuidos de 3ero a 5to secundaria. Con los resultados se determinó que la calidad del servicio ofrecido por la investigación es medio con un 75%, además que dicho modelo propuesta se adaptaría fácilmente. Sin embargo, se concluyó que la institución que fue evaluada no cumple con lo requerido por el modelo EFQM puesto que los indicadores evaluados no lograron alcanzar la puntuación máxima de 4.

Cabrera y Rodríguez (2018) con *“Empowerment y calidad de servicio en la Corporación Herrera SAC, Chiclayo”*, su objetivo fue determinar la relación que pueda existir entre el empowerment y la variable calidad de servicio. Se escogió una investigación no experimental y descriptiva a la vez, en donde se eligió a 36 colaboradores de la empresa para que fuesen sometidos a responder una encuesta. En los resultados se encontró que el empowerment según el 73% está en un nivel bajo y lo mismo sucede con la calidad de servicio por un 64%, llegándose a concluir que entre las variables seleccionadas para el análisis se presenta una relación que resulta ser lo suficientemente significativa, alcanzando un valor del 71%.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **1.3.1. Empowerment**

Fischman (2007) lo define como la fortaleza personal que se logra cuando un individuo encuentra el camino trabajando su equilibrio, visión, creatividad, autoestima y capacidad de aprendizaje.

Chiavenato (2019) sostiene que debe entenderse como “El proceso a través del cual los miembros pertenecientes a una comunidad (stakeholders y grupos organizados) desarrollan de forma conjunta capacidades y recursos para tomar control de sus vidas, actuando comprometidamente, consciente y crítica para adquirir la transformación del entorno de acuerdo a las necesidades y aspiraciones de cada uno, transformándose uno mismo”

Para Huerta y Recio (2021), también es parte de esta idea, donde la transformación de la realidad es la clave para entender el empoderamiento: “A partir de las fuentes del conocimiento, todos los aspectos de la vida humana están involucrados y reflejados. perfeccionado, y sigue superándose y generando nuevos conocimientos”.

##### **1.3.1.1. Verdades del Empowerment**

Torres (2014) parten de tres verdades sobre el empowerment:

- a) El empoderamiento no es una personalidad estricta común a todas las situaciones, sino un conjunto de buenas condiciones para el crecimiento laboral.

- b) El empowerment es una variable continua donde las personas, con o sin responsabilidad, están más o menos empoderadas.
- c) El empowerment es específico de la industria, no una estructura global que pueda generalizarse a diferentes situaciones y roles en la vida.

### **1.3.1.2. Importancia del empowerment en la educación**

Fischman (2007) empodera la práctica porque es el docente quien tiene derecho a mantener la sostenibilidad de la educación por lo que se ha demostrado que la calidad de los docentes incide en la calidad de los aprendizajes de los estudiantes. Un maestro para garantizar los objetivos de aprendizaje de los estudiantes.

Además, Huerta y Recio (2021), representan una nueva visión de la educación en el siglo XXI, donde los docentes son la columna vertebral del desarrollo educativo, el empoderamiento orientado a la planificación y al mercado, sirviendo de acuerdo con las funciones de formación docente gestionadas por el estado. De manera planificada y direccional hacia una formación docente cada vez más no académica.

### **1.3.1.3. Principios del empowerment**

Para Torres (2014) existen 10 principios bajo los cuales se sostiene el empowerment:

- i. Delegar responsabilidades equitativamente.
- ii. Fijar tanto autoridad como responsabilidad sobre las distintas actividades.
- iii. Definición de estándares asociados con la excelencia.
- iv. Ofrecer capacitaciones que resulten necesarias para lograr los estándares de calidad.
- v. Suministrar tanto información como conocimiento que resulte necesario.
- vi. Brindar retroalimentación en relación al desempeño alcanzado.

vii. Reconocer los distintos logros que se alcancen.

viii. Tener plena confianza en los colaboradores.

ix. Brindar apoyo con dignidad y respeto.

#### **1.3.1.4. Características del empowerment**

Para Fischman (2007) El empowerment tiene las siguientes características:

- a) Incita a innovar y ser creativos.
- b) Mejora la toma de decisiones, por medio del trabajo en conjunto con el equipo.
- c) Permite el enriquecimiento de los puestos.
- d) Se necesita contar con colaboradores lo suficientemente capacitados que sean capaces de asumir las distintas responsabilidades.
- e) El personal se siente involucrado, ya que siempre responsabilidad no sólo por lo que hace.
- f) Se logra la solución de problemas de forma activa sin recaer en la duplicidad de órdenes.
- g) Se evidencia una mejor performance en los equipos de trabajo por medio de mejores niveles tanto en la productividad como en la toma de iniciativa.
- h) La estructuración de las organizaciones es mucho mejor lo que facilita que las tareas sean realizadas de mejor forma por los integrantes.
- i) La información se comparte y, por ende, todos los miembros tienen conocimiento sobre ella.
- j) Por medio del liderazgo se llega a propiciar la participación.
- k) El líder suele ser democrático, por ende, no impone criterios que sean únicamente de él.

- l) Permite que se genere compromiso en los miembros del equipo.
- m) Se respeta y reconoce las distintas ideas que son generadas por los participantes.

#### 1.3.1.5. Dimensiones

Para Fischman (2007) el empowerment tiene las siguientes dimensiones:

- a) **La gestión educativa**, en especial el control de la gestión educativa relacionada con la educación y la gestión del aprendizaje para orientar de forma adecuada el proceso educativo y alcanzar los objetivos fijados.
- b) **El desarrollo profesional** se refiere básicamente a iniciativas, compromisos, identidad del docente y, sobre todo, especialización y formación continua del profesorado.
- c) **La eficacia voluntaria** es la eficiencia, eficacia, autonomía y eficacia de la labor educativa que se refleja en la trascendencia del aprendizaje de los alumnos.
- d) **Las decisiones grupales** se refieren a la cooperación y el apoyo mutuo, a menudo en el lugar de trabajo donde el proceso educativo es relevante para los intereses de la comunidad en su conjunto.
- e) **Compromisos organizacionales** reflejados en compromisos emocionales significa identidad organizacional, compromisos permanentes o de apoyo permanente a las actividades de la organización, y compromisos normativos significa que el cumplimiento de la ley es la norma de la organización, es decir que tiene el efecto de no violar las provisiones de. Y documentos de operación.

### **1.3.2. Servicio educativo**

Los servicios son procesos o actividades directos o indirectos, resultado de esfuerzos humanos o mecánicos, y no producen productos físicos. Es decir, la parte intangible de la transacción. Transacciones entre consumidores y proveedores. Los servicios pueden entenderse como un conjunto de prestaciones accesorias de carácter cuantitativo o cualitativo con beneficios (Zeithaml et al., 2014).

La calidad del servicio que sienten los clientes se entiende como la reputación general del consumidor. Este es el resultado de comparar las expectativas del servicio que recibe el cliente con la percepción del desempeño del proveedor del servicio (Villa, 2014)

En el caso de Senlle y Gutiérrez (2005), los servicios educativos se enfocan en crear motivaciones laborales racionales que traigan satisfacción y beneficio a los padres.

#### **1.3.2.1. Importancia de la calidad**

La calidad es importante porque proporciona una ventaja competitiva. Las empresas que brindan productos y servicios superiores a menudo ganan una gran cuota de mercado y penetran en el mercado antes que otras (Zeithaml et al., 2014).

Villa (2014) La Calidad de Servicio es significativa no solo para las empresas de servicios, sino para todas las empresas. En ambos casos, el servicio se ofrece al cliente de alguna forma, ya sea como está en el mercado o como complemento. Servicio a la relación entre el cliente y la empresa. A medida que aumenta el número de personas que trabajan en empresas de servicios, la población se relaciona de alguna manera con la industria terciaria y, por lo tanto, con los servicios.

#### **1.3.2.2. Tipos de calidad de servicio**

Villa (2014) sostienen que la calidad presenta los siguientes tipos:

- a) Excelencia:** Se caracteriza como lo mejor, conocido también como la calidad total y absoluta, donde las empresas y los trabajadores, muestran compromiso para ofrecer un buen

servicio que pueda superar las expectativas de los usuarios, para buscar la perfección.

- b) Valor:** Aquí se debe dividir las ideas de acuerdo con el tipo de clientes, debido a que se atribuyen valores al precio y calidad, pensando en la naturaleza de los servicios.
- c) Ajuste a especificaciones:** Se debe brindar un servicio moderno, que permita a las empresas modificar los diversos procesos que garanticen una buena calidad de atención.
- d) Satisfacción de expectativas del usuario:** Se experimentan los servicios y la estimación con su calidad, centrándose en poder observar lo que necesita el usuario para que se satisfaga sus necesidades, no obstante, tiende a ser difícil ya que cada cliente es distinto y único, por ende, no todo usuario le va a brindar la misma importancia a cada servicio.

### **1.3.2.3. Los servicios educativos elementales**

Senlle y Gutiérrez (2005), dan a conocer los servicios educativos elementales:

- a) a) Los servicios educativos deben realizarse diariamente en el aula con los estudiantes para lograr un desarrollo integral y así evitar el practicismo y la improvisación en el manejo de los estudiantes en clase que contiene tareas que deben realizarse.
- b) El contenido curricular es un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes seleccionados y organizados para que los alumnos experimenten el aprendizaje.
- c) Bienestar estudiantil, cuyos programas y comportamientos impiden que los estudiantes individual y colectivamente apoyen sus necesidades y brinden asesoría para su desarrollo personal y profesional en un contexto institucional y social.<sup>31</sup> Se define como una unidad tecnológica académica que tiene



como objetivo apoyar y conducir a holismo formación individual.

- d) **Infraestructura educativa** En este sentido, se consideran todos los activos físicos, incluidos los diversos bienes y equipos. La infraestructura educativa se diseña y construye de acuerdo a las capacidades que realiza.
- e) **Instalaciones y materiales educativos** para una enseñanza exitosa, se necesitan equipos y materiales para poder brindar servicios educativos de alta calidad que incluyan el desarrollo de destrezas y habilidades del estudiante. La forma en que se utilizan en el proceso de enseñanza contribuye al aprendizaje real de los estudiantes: ya que se ha afirmado que la amplia gama de herramientas a disposición de los docentes permite establecer metas adecuadas, metodología y gestionar las relaciones con los estudiantes respetando sus identidades.
- f) **Tecnologías de la Información** “Network (conexión de computadoras a través de líneas de comunicación) abre un mundo de oportunidades para estudiantes, profesores y personal administrativo. Muchas instituciones educativas abren e implementan sus sistemas educativos mediante el uso de tecnología e información. Tecnologías como Internet son una fuente de información próspera y cada vez más importante en todos los niveles de la educación.

#### **1.3.2.4. Dimensiones**

Senlle y Gutiérrez (2005) las dimensiones del servicio educativo son:

- a) **Fiabilidad**, tiene que ver con proyectar seguridad y también confianza a los usuarios.
- b) **Responsabilidad**, fuertemente asociado con la integridad y el nivel de cumplimiento que lo ofrecido por las empresas hacia sus usuarios.

- c) **Seguridad**, se refiere con el confort que puede poseer la infraestructura moderna y que ésta se encuentre libre de todo tipo de riesgos, asimismo el uso no sólo de equipos sino también de materiales que vayan acorde a las innovaciones y que permitan asegurar la calidad del servicio.
- d) **Empatía**, hace alusión al respeto, al mantener relaciones que sean adecuadas a nivel personal y que existan habilidades comunicativas que sean adecuadas y permitan ofrecer un trato oportuno a los usuarios sin generar algún tipo de susceptibilidad.

#### **1.4. Formulación del Problema.**

##### **1.4.1. Problema general**

¿De qué manera el Empowerment como estrategia mejorará el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga Jaén - 2022?

##### **1.4.2. Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de Empowerment en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga Jaén- 2022?

¿Cómo es el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga Jaén- 2022?

¿Cómo las estrategias de Empowerment van a mejorar el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga Jaén- 2022?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio.**

La presente investigación es de vital importancia ya que se propondrán estrategias basadas en el Empowerment, siendo este indispensable en la educación en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga, Jaén ya que puede ayudar a que los alumnos estén mucho más motivados, además, este sentimiento se puede conseguir a través de diversas técnicas, una de ellas es la manera en que los docentes y estudiantes tomen sus decisiones por sí mismos en relación con su aprendizaje.

Por otro lado, Bernal (2010) da a conocer que un estudio es justificado de manera teórica, práctica y metodológica

Para ello, el presente estudio es justificada de manera teórica, ya que va a optar por indagar y plasmar información teórica relevante y necesaria para desarrollar cada variable de estudio donde se tomó en cuenta a Fischman (2007) lo define al empoderamiento como “la fortaleza personal que se logra cuando un individuo allana el camino trabajando la autoestima, la creatividad, la visión, el equilibrio y la capacidad de aprendizaje”.

Metodológicamente se justifica ya que en lo concerniente al desarrollo resulta necesario emplear un método de tipo inductivo, asimismo una investigación a nivel descriptiva-correlacional y un diseño no experimental, mientras que para el proceso asociado a la recolección de información se empleará una encuesta como técnica más utilizada, y un cuestionario como instrumento.

Finalmente, de forma práctica se logra justificar que se podrá conocer como es el servicio educativo y el Empowerment, para que la alta gerencia pueda no sólo ver sino también analizar e implementar estrategias que permitan mejorar el servicio educativo y que así pueda influir de manera positiva en brindar un servicio de calidad; beneficiando a los docentes.

## **1.6. Hipótesis**

El Empowerment como estrategia si mejorará el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga, Jaén - 2022

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivos General**

Proponer el Empowerment como estrategia para mejorar el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga, Jaén - 2022

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Diagnosticar el nivel de Empowerment en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga, Jaén - 2022

Establecer el nivel del servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga, Jaén - 2022

Diseñar estrategias de Empowerment para mejorar el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga, Jaén – 2022.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

#### 2.1.1. Tipo de investigación

**Enfoque cuantitativo**, emplea la obtención y análisis de información para dar respuesta a la formulación del problema de estudio, y lograr comprobar hipótesis establecidas con anterioridad, confiando en la medición numérica, y el uso de la estadística para que se establezcan con exactitud factores de comportamiento de determinados sujetos de estudio (Hernández et al., 2014)

**Tipo descriptivo**, son útiles para el análisis de cómo es determinado fenómeno y cómo se manifiesta de acuerdo con sus componentes; permitiendo detallar el fenómeno de estudio mediante la medición de uno a más características. Es decir, describe los atributos que poseen una determinada población o un grupo de sujetos estudiados (Hernández et al., 2014).

**Tipo propositiva**, es fundamentada una vez que la información de las variables es analizada y descrita y cuando existe un vacío o necesidad dentro de una empresa u organización, se realiza una propuesta para mejorar las deficiencias de la actual problemática (Behar, 2008).

Basándose en las definiciones de los autores, se determinó que la presente investigación fue desarrollada mediante un enfoque cuantitativo, ya que se emplearon datos numéricos y a través de estadística para dar respuesta a los problemas planteados anteriormente. Además, fue de tipo descriptivo-propositiva, puesto que tanto la variable Empowerment y servicio educativo, la I.E. N.º 16081 Señor de Huamantanga fueron descritas en su estado normal, analizando sus falencias, para luego diseñar estrategias de mejora que ayuden a subsanar las deficiencias encontradas.

#### 2.1.2. Diseño de investigación

**No experimental**, Se basa en que las variables o categorías se den sin que el investigador intervenga de manera directa. Es decir, no se manipulan de manera intencional ninguna de las variables de estudio, solo se busca interpretar, y observar, las variables en su ambiente natural, que ayude en la descripción y análisis de estas. (Hernández et al., 2014)

**Transversal.** Es definida como un método que ayuda a analizar los resultados de las variables de estudio, que se recopilan en un determinado tiempo, y basándose en una población o un grupo de sujetos de estudio. (Hernández et al., 2014).

En base a las definiciones de los autores, se determinó que la presente investigación tuvo un diseño no experimental de corte transversal ya que la variable Empowerment no fue alterada por ninguna razón, ni mucho menos la variable servicio educativo, ambas solo fueron observadas en su estado natural y en un tiempo determinado. Sin realizar experimento alguno.

### **Figura 1**

*Esquema del diseño de investigación*



Dónde:

M = Muestra de la investigación

O = Información a recoger (observación)

P = Propuesta.

Nota. Elaboración propia

## **2.2. Variables, Operacionalización.**

### **2.2.1. Variables**

**Variable independiente: Empowerment** - Fischman (2007) lo define como la fortaleza personal que se logra cuando un individuo encuentra el camino trabajando, su autoestima, creatividad, visión, equilibrio y capacidad de aprendizaje.

**Variable dependiente: Servicio educativo** - Senlle y Gutiérrez (2005), los servicios educativos se enfocan en crear motivaciones laborales racionales que traigan satisfacción y beneficio a los padres.

### 2.2.2. Operacionalización

**Tabla 1.**

*V. independiente: Empowerment*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica / Instrumento
Empowerment	Gestión educativa	Organización	1; 2	Encuesta / cuestionario
		Proceso educativo	3	
		Enseñanza	4	
	Desarrollo profesional	Iniciativa	5	
		Especialización	6;7	
		Identidad docente	8	
		Autonomía	9	
	Eficacia voluntaria	Eficiencia	10	
		Eficacia	11; 12	
	Decisiones grupales	Cooperación	13;14	
Apoyo mutuo		15;16		
Compromisos organizacionales	Normativo	17;18		
	Afectivo	19; 20		

Nota: Elaboración propia

**Tabla 2.***V. dependiente: Servicio educativo*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnica / Instrumento</b>
Servicio educativo	Fiabilidad	Eficiencia	1; 2	Encuesta / cuestionario
		Confianza	3; 4	
	Responsabilidad	Integridad	5; 6	
		Cumplimiento	7; 8	
	Seguridad	Infraestructura	9; 10	
		Equipos y materiales	11; 12	
	Empatía	Habilidades comunicativas	13	
		Trato oportuno	14	
Relaciones interpersonales		15; 16		

Nota: Elaboración propia

### 2.3. Población y muestra.

**Población,** Hace referencia a la totalidad, conjunto o universo de sujetos de un estudio, quienes poseen similares patrones de estudio para ser indagados y de los cuales se pretende obtener información relevante (Behar, 2008).

Con base en ello, en la presente investigación tuvo en cuenta a 31 docentes que laboran en la I.E. N.º 16081 Señor de Huamantanga, Jaén, para analizar la variable Empowerment.

De la misma manera, para poder analizar la variable servicio educativo se tuvo en cuenta una población de 600 estudiantes del nivel secundario de la I.E. N.º 16081 Señor de Huamantanga, tomando en cuenta lo siguiente:

**Tabla 3.**  
*Población para variable servicio educativo.*

<b>Grado – Nivel secundario</b>	<b>Nº</b>
1º	120
2º	120
3º	120
4º	120
5º	120
<b>Total</b>	<b>600</b>

**Nota.** Data I.E. N°16081 Señor de Huamantanga

**Muestra;** Se refiere al subgrupo o a una parte de los sujetos de estudio de una población que son seleccionados para ser analizados y obtener resultados confiables y consistentes como si se estudiara a toda la población .(Behar, 2008)

Para la variable Empowerment se tuvo como muestra al total de la población, siendo 31 docentes, ya que se puede acceder a todos ellos y además es una población menor a 100 colaboradores, por ende, no existió la necesidad de aplicar alguna fórmula estadística.

Sin embargo, para la variable servicio educativo se tuvo en cuenta la siguiente formula estadística:



$$n = \frac{N Z^2 pq}{(N - 1)e^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

Tamaño de la población (N) =	600
Valor de Z según nivel de confianza (95%) =	1.96
Proporción favorable 50% (p) =	0.5
Proporción desfavorable 50% (q) =	0.5
Error permisible 5% (e) =	0.05

$$n = \frac{600 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(600 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 235 \text{ alumnos}$$

Basándonos en ello, para recolectar datos de la variable servicio educativo se tuvo en cuenta una muestra de 235 alumnos del 1° al 5° de educación secundaria, de los cuales, divididos en los cinco grados, se tuvo una muestra de 47 alumnos por cada nivel educativo secundario de la I.E. N.º 16081 Señor de Huamantanga

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

**Encuesta.** Para Niño (2011), es una técnica empleada para recoger información de una cierta población con fines de ampliar la investigación de las categorías de estudio, permitiendo dar respuesta a problemas encontrados, transmitiéndola de forma descriptiva, el mismo mecanismo es constituido por interrogantes que pueden ser de tipo abiertas o cerradas como lo determine el investigador.

**Cuestionario.** Consiste en la formulación de un conjunto de preguntas escritas en un documento, estas preguntas deben estar enfocadas a las variables de la investigación como a sus indicadores con la finalidad de recoger datos importantes para el estudio, (Ñaupás et al., 2014).

Con base en ello, el presente estudio estuvo basado en una encuesta como técnica con su respectivo instrumento que constará de 36 interrogantes, de las cuales 20 están direccionadas a analizar la variable Empowerment la misma que será aplicada a 31 docentes y 16 están enfocadas en analizar la variable servicio educativo la misma que será aplicada a 235 alumnos del 1° al 5° de educación secundaria de la I.E. N.º 16081 Señor de Huamantanga. Donde ambos instrumentos estarán basados en una escala Likert del 1 al 5, considerando a 1 como nunca y a 5 como siempre.

**Tabla 4**  
*Escala Likert*

<b>Escala</b>	<b>Numero</b>
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

**Nota.** Elaboración propia

**Validez,** Hernández et al. (2014), indican que es denominada también autenticidad, se basa en un instrumento de medición, donde el investigador pretende medir con total precisión y exactitud, es decir, con este instrumento mide lo que el autor pretende pronosticar en la evaluación del estudio.

En base a ello, el instrumento de medición de ambas variables del presente estudio fue debidamente validado por el juicio de tres expertos que conozcan y tengan experiencia sobre la temática estudiada.

**Tabla 5**  
*Expertos para validación de instrumentos*

<b>Nº</b>	<b>Apellidos y nombre</b>	<b>Título profesional</b>	<b>Grado académico</b>
1	Ramos Farroñan Emma	Lic. Administración	Dra. Ciencia de la edu.
2	Heredia llantas Flor	Lic. Administración	Dra. Gestión Publica
3	Gacia Yovera Abraham	Lic. Administración	Dr. Gestión Publica

**Nota.** Elaboración propia

**Confiabilidad**, se expresa y se mide por medio de un coeficiente de confiabilidad, es decir, cuando se deriva un instrumento a determinada muestra de personas, la cual arroja determinados resultados, y cuando se repite el mismo instrumento a las mismas especies de la muestra, estos resultados deben ser igual y no diferentes, significando un instrumento confiable (Ñaupas et al., 2014).

Para el análisis de la confiabilidad se tuvo en cuenta al estadístico alfa de Cronbach, obtenido de una prueba piloto de 10 aplicada a las dos muestras de estudio, tanto docentes como alumnos de la IE N.º 16081 Señor de Huamantanga.

**Tabla 6**  
*Fiabilidad Empowerment*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,995	20

**Nota.** software estadístico SPSS V25

**Tabla 7**  
*Fiabilidad servicio educativo*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,992	16

**Nota.** software estadístico SPSS V25

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos.**

En el presente estudio para analizar los datos primero se encuestó a 31 docentes para el Empowerment y a 235 alumnos del 1º al 5º de educación secundaria de la I.E. N.º 16081 (teniendo en cuenta el consentimiento informado) Señor de Huamantanga para analizar el servicio educativo, luego de haberse llenado las encuestas, se empleó el programa Excel para la creación de una base de datos con la información recopilada, los cuales se sumaron por

dimensiones y fueron exportadas al Software SPSS v.25, una vez que los datos estén en dicho Software se realizó el respectivo análisis de fiabilidad a través de alfa de Cronbach, luego se elaboraron las tablas y gráficos correspondientes, para su análisis respectivo de cada uno.

## **2.6. Aspectos éticos**

En el presente estudio se van a considerar los aspectos éticos de Belmont, siguientes (Lara y Pompa, 2018).

**Autonomía;** Tanto los docentes como los alumnos del nivel secundario de la IE fueron tratados como autónomos en la decisión de participar o no en el estudio, respetando su decisión de no responder los cuestionarios si ellos así lo desean, es decir, los docentes y alumnos decidieron de manera libre y voluntaria su colaboración.

**Respeto a la Dignidad;** se respetó el derecho de autodeterminación de cada docente y alumno de la IE N.º 16081 Señor de Huamantanga, es decir, se respetó la decisión de cada docente y alumno si es que desea o no participar en el estudio.

**Beneficencia;** se protegió de todo daño a los docentes y alumnos del nivel secundario de la IE, esforzándose para certificar su bienestar, es decir, cuando se va a aplicar los instrumentos de medición se va a informar a los docentes y alumnos cuáles fueron los beneficios que obtuvieron con los resultados de la investigación.

**No-maleficencia,** se trató a todos los docentes y alumnos de la IE N.º 16081 Señor de Huamantanga con el respeto y estima que se merecen, por lo que con la aplicación de los instrumentos de investigación no se causó perjuicios ni daños a los sujetos de estudio.

**Justicia;** se consideró el trato justo y la privacidad de cada docente y alumno de la IE N.º 16081 Señor de Huamantanga.

## **2.7. Criterios de Rigor científico.**

En el presente estudio se consideraron los criterios de rigor científico, siguientes. (Arias y Giraldo, 2011)

**Confidencialidad;** Los resultados del presente estudio, fueron totalmente confidenciales, por lo tanto solo fueron utilizados para fines de la investigación y también se va a mantener en anónimo a cada docente y alumno de la IE N.º 16081 Señor de Huamantanga

**Credibilidad;** Todos los resultados de la presente investigación fueron transparentes mediante la confiabilidad de las respuestas adquiridas a través de los instrumentos que se les brinda a los docentes y alumnos de la IE N.º 16081 Señor de Huamantanga

**Transferibilidad;** Con el presente estudio se pretendió ayudar a otros investigadores a que tengan un mejor conocimiento sobre el tema de estudio, además la presente investigación sirvió como antecedente o trabajo previo para investigaciones futuras con las mismas o similares variables, cabe resaltar que la transferibilidad será parcial nunca total.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados en tablas y figuras

**Tabla 8**

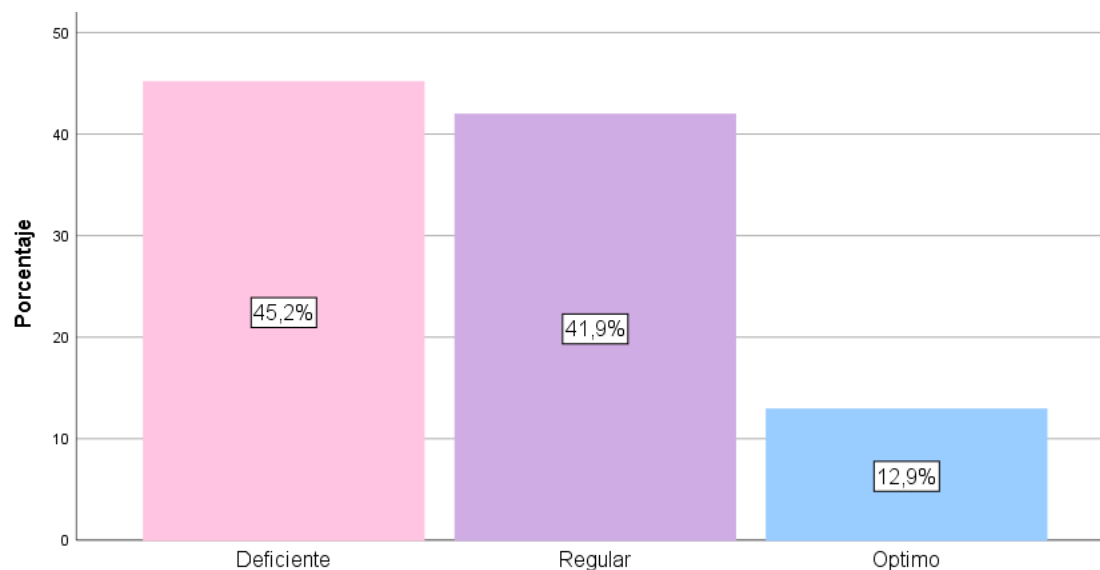
*Dimensión 01: Gestión educativa*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	14	45,2
Regular	13	41,9
Óptimo	4	12,9
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Elaboración Propia

**Figura 2**

*Dimensión 01: Gestión educativa*



**Nota.** Elaboración Propia

**Interpretación:** En la gestión educativa, del total de 31 encuestados, el 45,2% encontró un nivel deficiente para la dimensión, y un 12,9% óptimo, de esta manera se muestra que, la planificación en la gestión educativa es deficiente y eso conlleva a una mala organización, además, el control no es constante en el proceso de aprendizaje.

**Tabla 9**

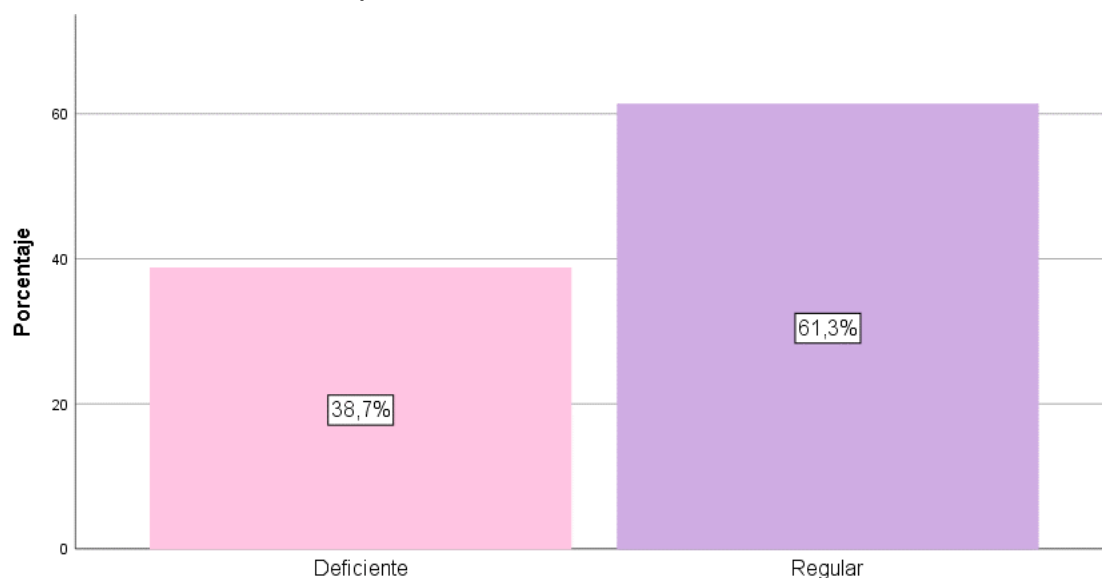
*Dimensión 02: Desarrollo profesional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	12	38,7
Regular	19	61,3
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Elaboración Propia

**Figura 3**

*Dimensión 02: Desarrollo profesional*



**Nota.** Elaboración Propia

**Interpretación:** En el desarrollo profesional, del total de 31 encuestados, el 61,3% encontró un nivel regular para la dimensión y el 38,7% deficiente, de esta manera se muestra que, por lo regular los docentes muestran iniciativa para innovar y están en constante capacitación, además, muestran poco interés en especializarse en su desarrollo profesional, siendo así que no se sienten identificados con la IE.

**Tabla 10**

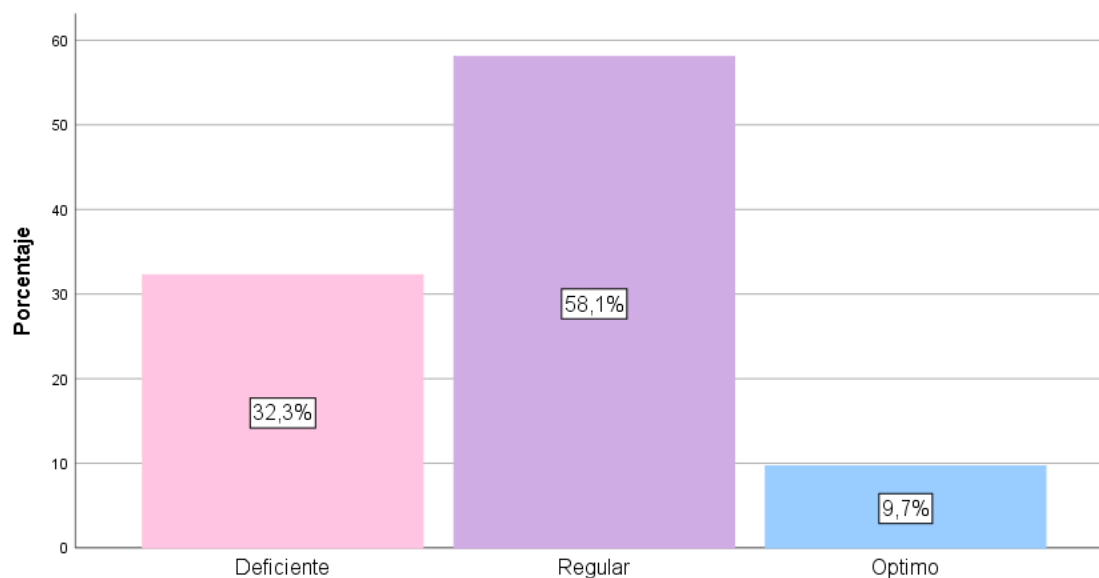
*Dimensión 03: Eficacia Voluntaria*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	10	32,3
Regular	18	58,1
Óptimo	3	9,7
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Elaboración Propia

**Figura 4**

Dimensión 03: Eficacia Voluntaria



**Nota.** Elaboración Propia

**Interpretación:** En la eficacia voluntaria, del total de 31 encuestados, el 58,1% encontró un nivel regular para la dimensión, y un 9,7% óptima, de esta manera se muestra que, en muchas ocasiones muestran autonomía para cumplir con sus funciones y las realiza con eficiencia, además, realiza sus actividades con poca eficacia, es decir, no siempre es el mismo nivel de productividad en sus enseñanzas.



**Tabla 11**

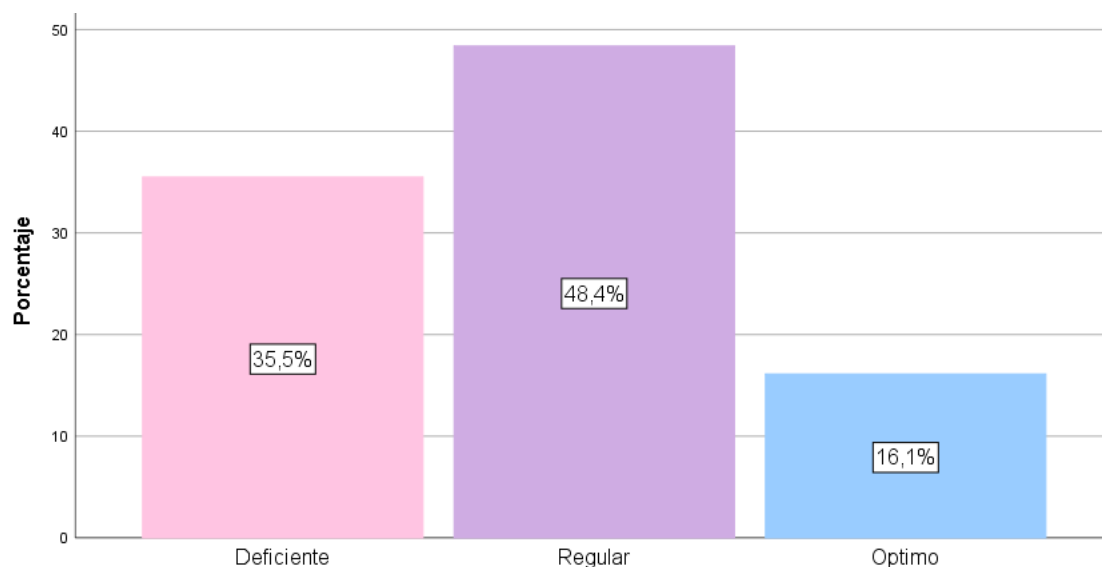
*Dimensión 04: Decisiones grupales*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	11	35,5
Regular	15	48,4
Óptimo	5	16,1
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Elaboración Propia

**Figura 5**

*Dimensión 04: Decisiones grupales*



**Nota.** Elaboración Propia

**Interpretación:** En las decisiones grupales, del total de 31 encuestados, el 48,4% encontró un nivel regular para la dimensión y un 16,1% óptimo, de esta manera se muestra que, muchos de los docentes regularmente trabajan en equipo y la cooperación pocas veces ayuda al desarrollo de las actividades educativas, además, no siempre existe el apoyo mutuo en las decisiones de los directivos, careciendo de un reconocimiento por los logros compartidos.

**Tabla 12**

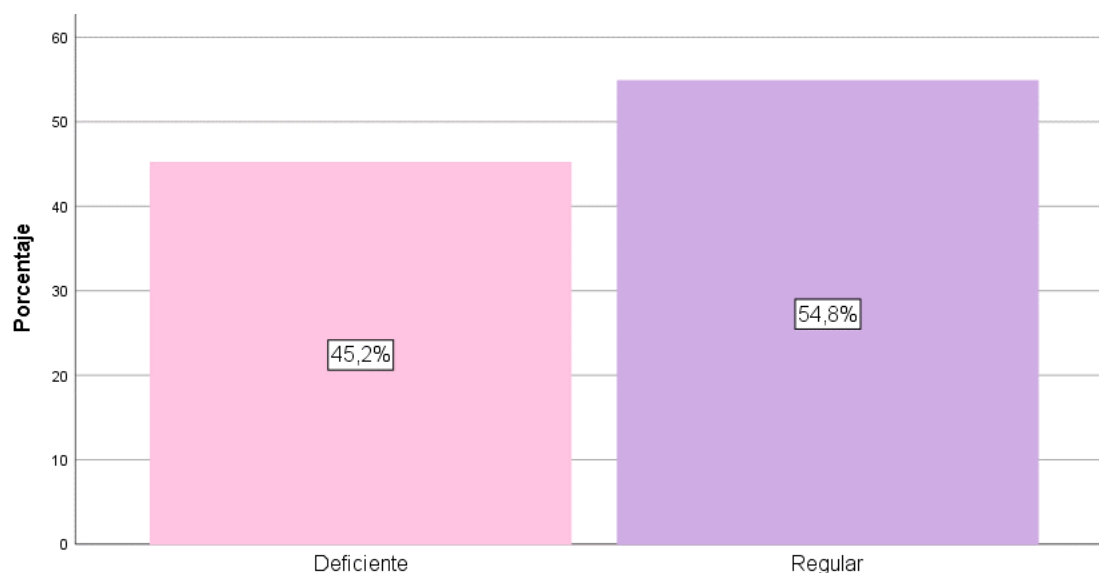
*Dimensión 05: Compromisos organizacionales*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	14	45,2
Regular	17	54,8
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Elaboración Propia

**Figura 6**

*Dimensión 05: Compromisos organizacionales*



**Nota.** Elaboración Propia

**Interpretación:** En los compromisos organizacionales, del total de 31 encuestados, el 54,8% encontró un nivel regular para la dimensión y el 45,2% en el nivel deficiente, de esta manera se muestra que, no siempre existe un compromiso normativo que beneficie en la realización de las actividades y que se cumplan con las normas de acuerdo con sus labores, además, existe un bajo compromiso organizacional afectivo, ya que, no se sienten identificados en su totalidad con las actividades patrióticas y cívicas.

**Tabla 13**

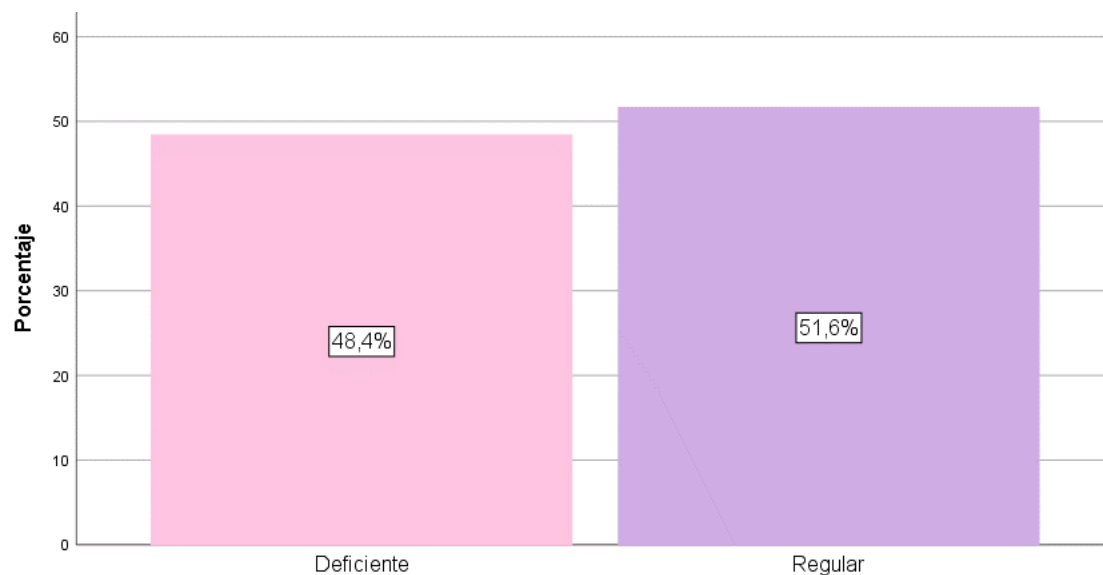
*Variable empowerment*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	15	48,4
Regular	16	51,6
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Elaboración Propia

**Figura 7**

*Variable empowerment*



**Nota.** Elaboración Propia

**Interpretación:** En la variable empowement, del total de 31 encuestados, el 51,6% encontró un nivel regular y el 48,4% en el nivel deficiente, de esta manera se muestra que, en muchas ocasiones muestran autonomía para cumplir con sus funciones, el compromiso normativo no siempre es beneficioso en la realización de las actividades y pocas veces se cumplen con las normas de acuerdo a sus labores, además, muchos de los docentes regularmente trabajan en equipo y cooperan para el desarrollo oportuno de las actividades educativas.

**Tabla 14**

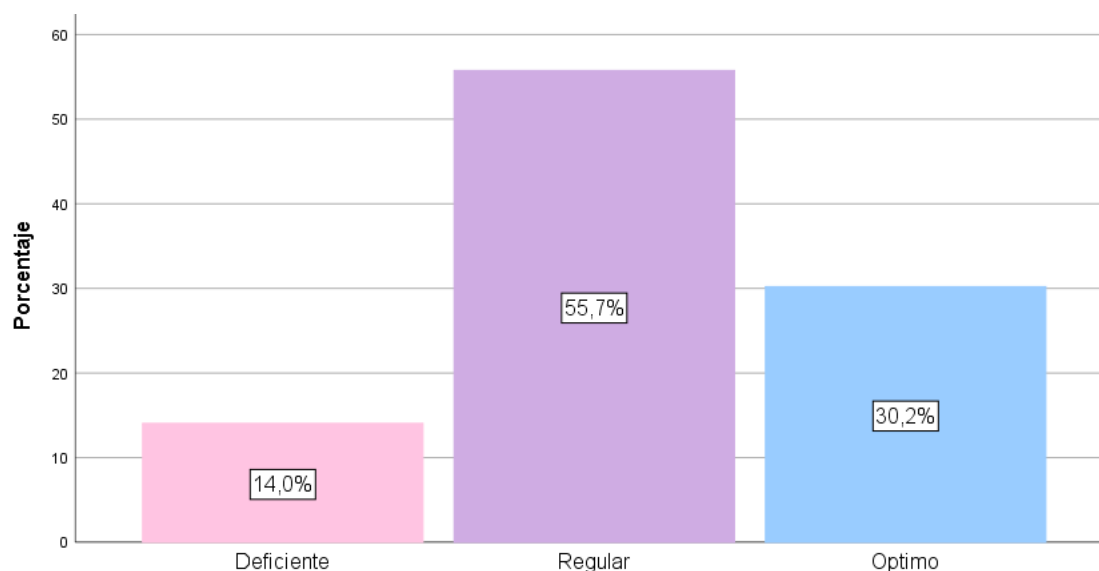
*Dimensión 01: Fiabilidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	33	14,
Regular	131	55,7
Óptimo	71	30,2
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Elaboración Propia

**Figura 8**

*Dimensión 01: Fiabilidad*



**Nota.** Elaboración Propia

**Interpretación:** En la fiabilidad, del total de 235 encuestados, el 55,7% encontró un nivel regular para la dimensión y un 14% deficiente, de esta manera se muestra que, el servicio que brindado es regularmente eficiente y en muchas ocasiones la IE no se cumple con lo que les promete, además, muestran poca confianza en los servicios que ofrece la IE, asimismo, los problemas o consultas son resueltas con deficiencia.

**Tabla 15**

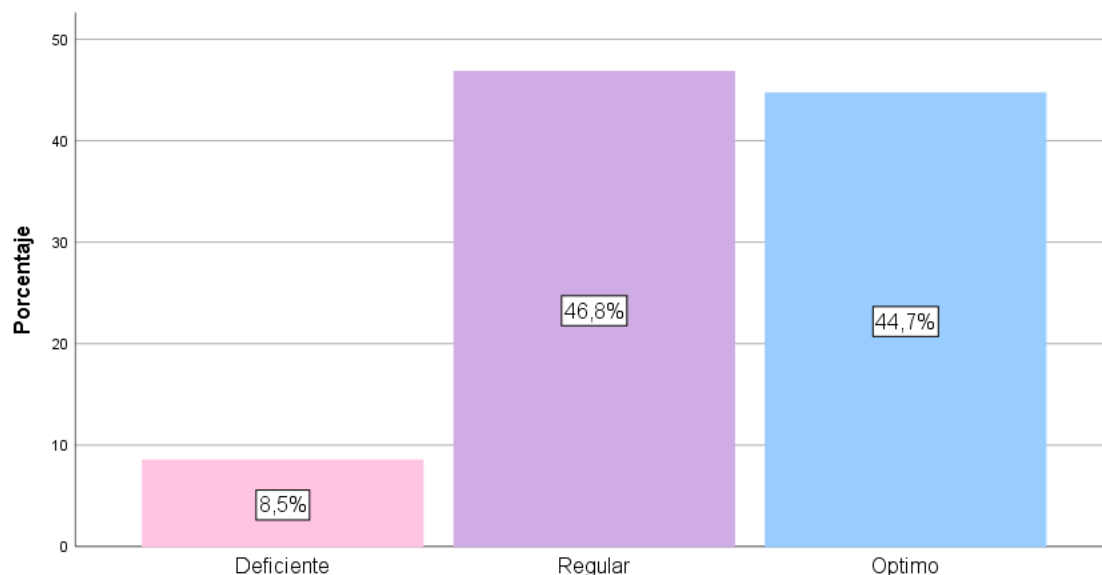
*Dimensión 02: Responsabilidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	20	8,5
Regular	110	46,8
Óptimo	105	44,7
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Elaboración Propia

**Figura 9**

*Dimensión 02: Responsabilidad*



**Nota.** Elaboración Propia

**Interpretación:** En la responsabilidad, del total de 235 encuestados, el 46,8% encontró un nivel regular para la dimensión y un 8,5% deficiente, de esta manera se muestra que, los docentes frecuentemente cumplen con el horario de entrada y salida de sus estudiantes y actúan responsablemente para cumplir con sus actividades, además, reportan oportunamente anomalías en los estudiantes, promoviendo las prácticas y principios que requiera en su cargo.

**Tabla 16**

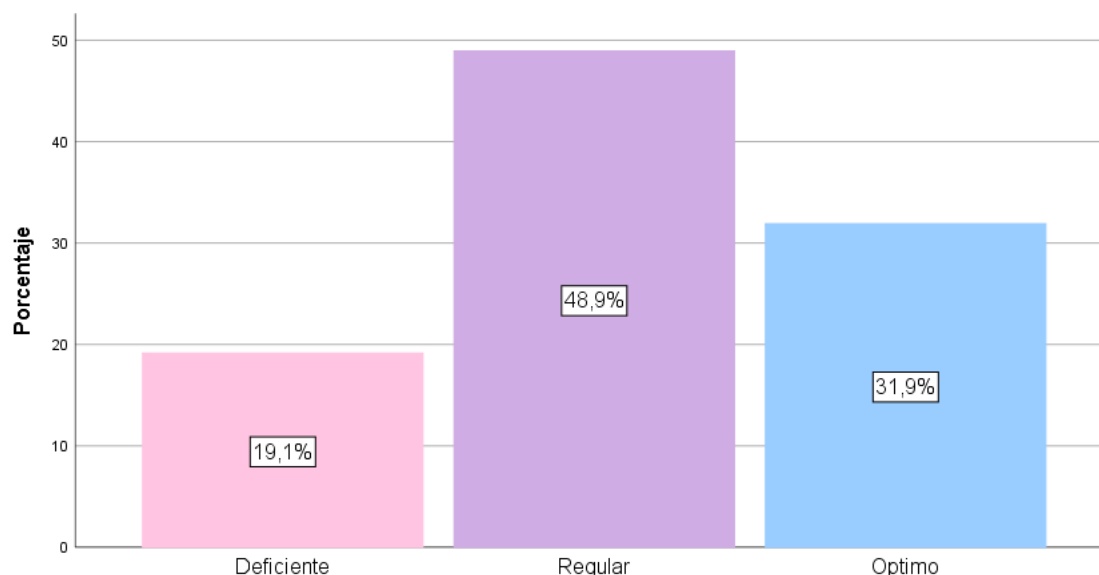
*Dimensión 03: Seguridad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	45	19,1
Regular	115	48,9
Óptimo	75	31,9
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Elaboración Propia

**Figura 10**

*Dimensión 03: Seguridad*



**Nota.** Elaboración Propia

**Interpretación:** En seguridad, del total de 235 encuestados, el 48,9% encontró un nivel regular para la dimensión y un 19,1% deficiente, de esta manera se muestra que, en gran parte la IE regularmente brinda seguridad en los servicios que ofrece y la infraestructura es fiable, además, los materiales y equipos tecnológicos se encuentran en regularmente en óptimas condiciones.

**Tabla 17**

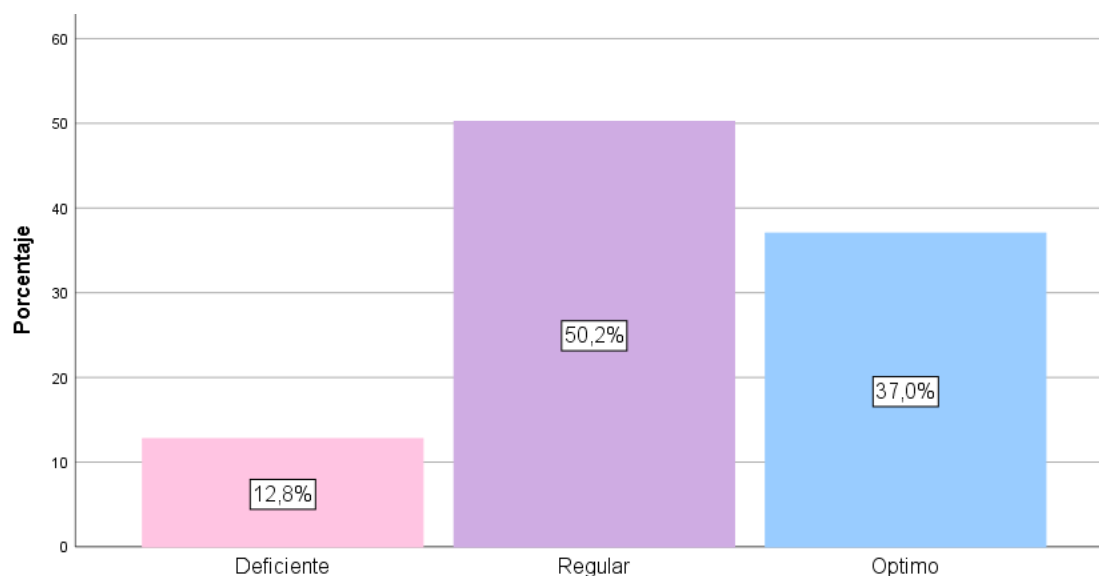
*Dimensión 04: Empatía*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	30	12,8
Regular	118	50,2
Óptimo	87	37,0
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Elaboración Propia

**Figura 11**

*Dimensión 04: Empatía*



**Nota.** Elaboración Propia

**Interpretación:** En empatía, del total de 235 encuestados, el 50,2% encontró un nivel regular para la dimensión y un 12,8% deficiente, de esta manera se muestra que, en gran parte la IE una plana docente es regularmente amable, respetuoso y muestran interés para resolver reclamos de sus alumnos, tratándolos con paciencia, asimismo, muestran empatía ante algunos problemas que surjan.

**Tabla 18**

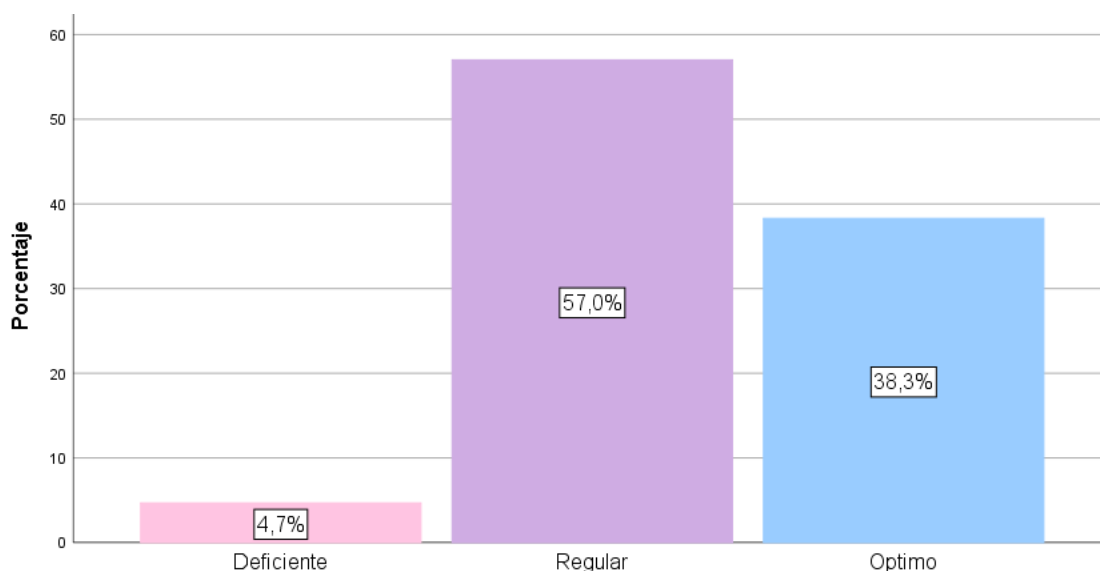
*Dimensión 05: Variable servicio educativo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	11	4,7
Regular	134	57,0
Óptimo	90	38,3
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Elaboración Propia

**Figura 12**

*Dimensión 05: Variable servicio educativo*



**Nota.** Elaboración Propia

**Interpretación:** En la variable servicio educativo, del total de 235 encuestados, el 57% encontró un nivel regular y un 4,7% deficiente, de esta manera se muestra que, en gran parte la IE brinda seguridad en los servicios que ofrece y su infraestructura, además, los docentes tratan con paciencia a los alumnos, siendo así como los problemas o consultas son resueltas con poca eficiencia.



### **3.2. Discusión de resultados**

A continuación, se contrastarán los resultados más relevantes en la presente investigación, con teorías relacionadas al tema y antecedentes de estudios, previamente revisados:

Respecto al objetivo específico 01: Diagnosticar el nivel de Empowerment en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga, Jaén – 2022, se halló que se encuentra en un nivel regular con un 51,6% y el 48,4% de los en el nivel deficiente, es decir, en muchas ocasiones muestran autonomía para cumplir con sus funciones y cumplen con las normas de acuerdo con sus labores, pero, no se sienten identificados en su totalidad con las actividades patrióticas y cívicas. Teniendo en cuenta que, Chiavenato (2019) define al Empowerment como un proceso por el cual los miembros pertenecientes a una comunidad y desarrollan capacidades y recursos para tomar control de sus vidas.

Asimismo, se encontró que la dimensión gestión educativa se muestra en un nivel deficiente con un 45,2% y un 12,9% en el nivel óptimo, demostrando que la planificación en la gestión educativa es deficiente y eso conlleva a una mala organización, pero, el control de la enseñanza es permanente en muchas ocasiones, además, el desarrollo profesional es regular con un 61,3% y con el 38,7% deficiente, demostrando que, por lo regular los docentes muestran iniciativa para innovar y están en constante capacitación, pero, no muestran identidad con la IE porque no les facilita su desarrollo profesional. Asimismo, la eficacia voluntaria es regular con un 58,1% y con el 9,7% óptimo, señalando que en muchas ocasiones muestran autonomía para cumplir con sus funciones y las realiza con eficiencia, pero, no todos muestran el mismo nivel de productividad en sus enseñanzas.

Del mismo modo, la dimensión decisiones grupales se muestra en un nivel regular con un 48,4% y un 16,1% en el nivel óptimo, es decir, muchos de los docentes trabajan en equipo y la cooperación ayuda al desarrollo oportuno de las actividades educativas, pero, no existe un gran reconocimiento por los logros compartidos; y el compromisos organizacionales regular con un 54,8% y con el 45,2% deficiente, demostrando que el compromiso normativo es beneficioso en la realización de las actividades y cumplen con las normas de acuerdo con sus

labores, pero, no se sienten identificados en su totalidad con las actividades patrióticas y cívicas.

Contrastando con el autor Rivera (2018) quien en su investigación obtuvo que, el 50% de los encuestados muestran preocupación por la implementación de cambios de mejora y un 47% muestra disconformidad con la confianza que la empresa les brinda en relación a su trabajo, donde concluye que, los clientes creen que el empoderamiento contribuye a mejorar la comunicación organizacional. Y con Harutyunyan (2018) en su investigación encontró que, el 42% muestra un ambiente adecuado en las aulas y esto contribuye en el desarrollo personal, donde concluye que, el empowerment generó mejoras en el ambiente armónico en las distintas aulas de una IE.

Respecto al objetivo específico 02: Establecer el nivel del servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga, Jaén – 2022, se halló que, se encuentra en un nivel regular con un 57% y con el 4,7% la considera deficiente, es decir, en gran parte la IE muestra seguridad en los servicios que ofrece y los docentes tratan con paciencia a los alumnos, asimismo, los problemas o consultas son resueltas de inmediato. Teniendo en cuenta que Zeithaml et al (2014) define al servicio educativo como procesos o actividades directos o indirectos, resultado de esfuerzos humanos o mecánicos, y no producen productos físicos.

Teniendo en cuenta que la dimensión fiabilidad se muestra un nivel regular con un 46,8%, y un 8,5% en el nivel deficiente, lo que significa que el servicio que brindado es eficiente y en muchas ocasiones la IE cumple con lo que les promete, asimismo, los problemas o consultas no siempre son resueltas de inmediato. Además, la responsabilidad se muestra un nivel regular con un 46,8%, y con el 8,5% en el nivel deficiente, es decir, los docentes cumplen con el horario de entra y salida de sus estudiantes y actúan responsablemente para cumplir con sus actividades, sin embargo, las prácticas y principios que requiera en su cargo las ejercen con deficiencia.

También la dimensión seguridad se muestra un nivel regular con un 48,9% y con el 19,1% deficiente, demostrando que, en gran parte la IE muestra seguridad en los servicios que ofrece y la infraestructura muestra confianza, no

obstante, los servicios públicos son deficientes en la IE y muestran poca seguridad al estudiar. Y la empatía es regular con un 50,2% y un 12,8% en el nivel deficiente, es decir, en gran parte la IE una plana docente amable, respetuosa y muestran interés para resolver reclamos, asimismo, los docentes muestran empatía ante algunos problemas que surjan.

Los resultados se contrastan con Cabrera y Rodríguez (2018) en su investigación se obtuvo que, el 73% de los encuestados muestran al empowerment en un nivel bajo y lo mismo sucede con el servicio que brinda la empresa, llegando a alcanzar un 64%, donde concluye que, se necesitan aplicar estrategias de empowerment para generar mejoras en el servicio de calidad. Asimismo, Ramirez y Lora (2018) en su investigación obtuvo que, el 75% de los encuestados muestra que la calidad del servicio ofrecido es medio, donde concluye que, la institución que fue evaluada no cumple con lo requerido por el modelo EFQM debido que los indicadores no alcanzaron la puntuación requerida.

### **3.3. Aporte práctico**

## **ESTRATEGIAS DE EMPOWERMENT PARA MEJORAR EL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E. N°16081 SEÑOR DE HUAMANTANGA, JAÉN**

### **I. Fundamentación**

De acuerdo con el instrumento aplicado a los docentes de la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga se encontró el empowerment en un nivel regular con un 51,6% y con el 48,4% deficiente, demostrando que en muchas ocasiones el personal docente muestra autonomía para cumplir con sus funciones y normas de acuerdo con sus labores, sin embargo, no se sienten identificados en su totalidad con las actividades patrióticas y cívicas. Asimismo, con la aplicación de la encuesta a los estudiantes del nivel secundario, se demostró que el servicio educativo se encuentra en un nivel regular con un 57% y con el 4,7% deficiente, lo que significa que en gran parte la IE muestra seguridad en los servicios que ofrece y los docentes tratan con paciencia a los alumnos, sin embargo, los problemas o consultas no siempre son resueltas de inmediato. Con ello, se demuestra que ambas variables de estudio se encuentran en un nivel regular, sin embargo, también existe un porcentaje que la consideran como deficiente, por ende, se pretende, diseñar diversas estrategias enfocadas en el empowerment, con el propósito de mejorar el servicio educativo.

### **II. Objetivos**

#### **2.1. Objetivo general**

Mejorar el servicio educativo de la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga mediante estrategias de empowerment en los docentes.

#### **2.2. Objetivos específicos**

Crear estrategias de empowerment para mejorar el servicio educativo de la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga

Establecer actividades para cada estrategia de empowerment

Determinar responsables, cronograma y presupuesto para el desarrollo de las actividades planteadas.

### III. Desarrollo de actividades

A continuación, se darán a conocer diversas estrategias de empowerment enfocadas en mejorar el servicio educativo de la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga:

#### Estrategia 01: Definir roles y misiones

Los roles y misiones deben estar definidos para compartir las responsabilidades logrando la sinergia y un desarrollo óptimo de las actividades, estas son tomadas con responsabilidad para evitar malentendidos e identificar a aquellos trabajadores que realizan una labor necesaria y específica, además, evita el trabajo innecesario de muchas personas para lograr una misión.

**Tabla 19**

*Definir roles y misiones*

Estrategia	Actividades	Responsable	Costo (S/.)
	Determinar un líder para cada misión		0.00
Definir roles y misiones	Capacitar al personal en sus habilidades internas	Dirección de la I.E	1200.00
	Elaborar un cronograma de actividades grupales		0.00
<b>Total</b>			<b>1200.00</b>

**Tabla 20**

*Cronograma de definir roles y misiones*

Actividades	Enero				Febrero				Marzo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Determinar un líder para cada misión												
Capacitar al personal en sus habilidades internas												
Elaborar un cronograma de actividades grupales												

## Estrategia 02: Suministrar recursos

El suministrar recursos a los docentes generará en ellos responsabilidad de lograr sus objetivos de manera óptima y, para ello, es esencial utilizar las herramientas brindadas por la institución. Con estos recursos, los docentes disminuirán su tiempo de trabajo y emplearán una mejor labor para la institución, es decir, brindarán un mejor servicio con las capacitaciones pedagógicas, por ejemplo. Es necesaria esta estrategia para fomentar el desarrollo de aptitudes para llevar a cabo sus actividades y cumplir con sus objetivos, esto puede ser propicio y eficaz para la institución.

**Tabla 21**

*Suministrar recursos*

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo (\$/.)</b>
	Capacitaciones pedagógicas		1200.00
Suministrar recursos	Desarrollar una plataforma de aprendizaje	Dirección de la I.E	570.00
	Adquisición de materiales de estudio		250.00
<b>Total</b>			<b>2020.00</b>

**Tabla 22**

*Cronograma de suministrar recursos*

<b>Actividades</b>	<b>Abril</b>				<b>Mayo</b>				<b>Junio</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Capacitaciones pedagógicas												
Desarrollar una plataforma de aprendizaje												
Adquisición de materiales de estudio												

### Estrategia 03: Determinar un sistema de información

Para que un docente pueda brindar un excelente servicio educativo, primero se debe diseñar un sistema de información y analizar la información que se pueda rescatar de otros docentes que potencien a la institución y mejoren su servicio educativo. Luego, se debe tener en cuenta el seguimiento de la implementación del empoderamiento para conocer si es bien percibido por cada docente,

**Tabla 23**

*Determinar un sistema de información*

Estrategia	Actividades	Responsable	Costo (S/.)
	Diseñar una entrevista para conocer las necesidades de los docentes		0.00
Determinar un sistema de información	Crear un grupo de WhatsApp que sirva como canal de información rápida entre los docentes	Dirección de la I.E	0.00
	Adquisición de materiales de estudio		300.00
<b>Total</b>			<b>300.00</b>

**Tabla 24**

*Cronograma de determinar un sistema de información*

Actividades	Julio				Agosto				Setiembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diseñar una entrevista para conocer las necesidades de los docentes												
Crear un grupo de WhatsApp que sirva como canal de información rápida entre los docentes												
Adquisición de materiales de estudio												

### **Estrategia 04: Fomentar la toma de decisiones**

Después de definir los roles y misiones, el suministro de recursos y determinar un sistema de información, ahora se define la promoción sobre la toma de decisiones, los riegos que se toman y la proactividad que generan, además de generar liderazgo en los docentes. La toma de decisiones y la innovación, es un proceso el cual se aprende, se comete errores y se corrige.

Todas y cada una de estas actividades tienen su estrategia de implementación que se encuentren vinculados a su realidad, además, serán beneficios y contribuirán con el desarrollo de la propuesta.

**Tabla 25**

*Fomentar la toma de decisiones*

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	
	Capacitación sobre identificación de problemas		1200.00
Fomentar la toma de decisiones	Promover los criterios de toma de decisiones	Dirección de la I.E	0.00
	Diseñar un instrumento de evaluación y cumplimiento de metas		250.00
	<b>Total</b>		<b>1450.00</b>

**Tabla 26**

*Cronograma de determinar un sistema de información*

<b>Actividades</b>	<b>Octubre</b>				<b>Noviembre</b>				<b>Diciembre</b>			
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Capacitación sobre identificación de problemas												
Promover los criterios de toma de decisiones												
Diseñar un instrumento de evaluación y cumplimiento de metas												



#### IV. Presupuesto total

**Tabla 27**

*Presupuesto total*

<b>Estrategia</b>	<b>Responsable</b>	<b>Periodo</b>	<b>Costo (S/.)</b>
Definir roles y misiones		Enero – Marzo (2023)	1200.00
Suministrar recursos		Abril – Junio (2023)	2020.00
Determinar un sistema de información	Dirección de la I.E	Julio – Setiembre (2023)	300.00
Fomentar la toma de decisiones		Octubre – Diciembre (2023)	1450.00
	<b>Total</b>		<b>4970.00</b>

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

En conclusión, se logró diagnosticar que el Empowerment en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga, Jaén presenta un nivel regular con un 51,6% demostrando que en muchas ocasiones los docentes muestran autonomía para cumplir con sus funciones y las normas de acuerdo con sus labores, sin embargo, no se sienten identificados en su totalidad con las actividades patrióticas y cívicas, ya que sienten que la institución educativa no siempre potencia su desarrollo profesional con capacitaciones constantes.

Se estableció que el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga, Jaén presenta un nivel regular con un 57% demostrando que en gran parte la IE muestra seguridad en los servicios que ofrece y los docentes tratan con paciencia a los alumnos, no obstante, algunas veces los docentes absuelven los problemas o consulta de los estudiantes de manera inmediata y demostrándoles confianza.

Finalmente se logró diseñar estrategias de Empowerment con el propósito de mejorar el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga, tales como definir roles y misiones, suministrar recursos, determinar un sistema de información y fomentar la toma de decisiones, las mismas que tiene un presupuesto total aproximado de S/. 4970.00, y serán desarrolladas durante todo el 2023.

## **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda a dirección del colegio definir claramente roles y misiones para cada uno de sus colaboradores, determinando un líder para cada misión, capacitar al personal en sus habilidades internas y elaborar un cronograma de actividades grupales, esto con la finalidad de compartir las responsabilidades logrando la sinergia y un desarrollo óptimo de las actividades, estas deben ser tomadas con responsabilidad para evitar malentendidos e identificar a aquellos trabajadores que realizan una labor necesaria y específica.

Para mejorar la consulta de los estudiantes se recomienda al director del colegio suministrar recursos, realizando capacitaciones pedagógicas, desarrollando una plataforma de aprendizaje y adquiriendo materiales de estudio, esto con la finalidad de utilizar las herramientas brindadas por la institución. Con estos recursos, los docentes disminuirán su tiempo de trabajo y emplearan una mejor labor para la institución, es decir, brindaran un mejor servicio con las capacitaciones pedagógicas, ya que, es necesaria esta estrategia para fomentar el desarrollo de aptitudes para llevar a cabo sus actividades y cumplir con sus objetivos, esto puede ser propicio y eficaz para la institución

Finalmente, se determina al área administrativa tener en cuenta un sistema de información y fomentar la toma de decisiones, diseñando una entrevista para conocer las necesidades de los docentes, crear un grupo de WhatsApp que sirva como canal de información rápida entre los docentes, capacitación sobre identificación de problemas, promoviendo los criterios de toma de decisiones y diseñando un instrumento de evaluación y cumplimiento de metas, con la finalidad de generar proactividad.

## REFERENCIAS

- Aquino, P., Beteta, A., & Maylle, G. (2021). *Empowerment y calidad de servicios en la I.E. José Antonio Encinas Franco CEBA del Distrito de Chaglla – 2018* [Tesis Segunda Especialidad, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6650>
- Arias, M., & Giraldo, C. (2011). El rigor científico en la investigación cualitativa. *Investigación y Educación en Enfermería*, 29(3), 500-514.
- Arroyave, J., & Hurtado, O. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior-ies privada de la ciudad de Pereira (Colombia). *Empresarial*, 13(1), 35-47. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i1.149>
- Asunción, S. (2019). Metodologías Activas: Herramientas para el empoderamiento docente. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 7(1), 65-80.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación* (1° Edición). Editorial Shalom. <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición). PEARSON EDUCACIÓN.
- Cabrera, K., & Rodriguez, S. J. (2018). *Empowerment y calidad de servicio en la Corporación Herrera SAC, Chiclayo* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/4855>
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano* (5th Edición). <https://www.mheducation.com.mx/gestion-del-talento-humano-9781456269845-latam-group>
- Fischman, D. (2007). *El secreto de las siete semillas El equilibrio entre la empresa y la vida*. <https://erp.iestpcanchaque.edu.pe/upload/docweb/t2020121723283858phpeynvqz3.pdf>

- Harutyunyan, L. (2018). *Empoderamiento: Una solución para evitar y manejar el ambiente conflictivo en el aula* [Tesis de maestría, Universidad Católica del Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec:80/xmlui/handle/22000/10839>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014a). *Metodología de la investigación*. (6ta edición). MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014b). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Interamericana. [https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe-a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff\\_1f4278551a2742c3a4e870e69725ca07.pdf](https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe-a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff_1f4278551a2742c3a4e870e69725ca07.pdf)
- Hoz, J. (2018). How to improve the use of ICT to promote empowerment in education in sustainable development. *Aloma: Revista de Psicología, Ciències de l'Educació i de l'Esport*, 36(2), 43-55. <https://doi.org/10.51698/aloma.2018.36.2.43-55>
- Huerta, M., & Recio, R. (2021). *El empowerment organizacional: Revisión de la literatura* (Primera Edición).
- Jiménez, G., Chávez, R., & Arteta, H. (2020). Empowerment and educational leadership in directors of the Local Educational Management Unit of Ferreñafe. *Revista ConCiencia EPG*, 5(1), 15-25. <https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEPG.5-1.2>
- Lara, Y., & Pompa, M. (2018). Ética en la investigación en educación médica: Consideraciones y retos actuales. *Investigación en Educación Médica*, 7(26), 99-108. <https://doi.org/10.22201/facmed.2007865x.2018.26.04>
- Lei, P., & Xu, J. (2022). Development of Chinese College English Teachers' Psychological Empowerment Scale: A Validation Study. *Frontiers in Psychology*, 13. Scopus. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.846081>
- Liu, Y., Li, R., Jin, Z., Wu, X., & Wang, W. (2022). Psychological empowerment and professional well-being of Chinese kindergarten teachers: The

mediating effect of professional pressure. *Journal of Psychology in Africa*, 32(1), 7-14. Scopus. <https://doi.org/10.1080/14330237.2021.2002034>

Machaca, W. (2020). *La estrategia del empowerment y su influencia en el desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas del nivel secundario del distrito de Tacna* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4133>

Mendoza, E. (2019). *Empowerment en la gestión de las instituciones educativas* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Tumbes]. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNTU\\_343362690633a4a7c73e3130c9db213a](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNTU_343362690633a4a7c73e3130c9db213a)

Miranda, M., Sánchez, P., Vereau, M. G. V. C. de, & Castro, J. A. A. (2021). Influencia del Empowerment pedagógico en el Desempeño docente, Huamachuco 2020. *SENDAS*, 2(4), 62-87. <https://doi.org/10.47192/rcs.v2i4.74>

Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación* (Primera edición). Metodología de la investigación -- Bogotá : Ediciones de la U, 2011.

Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., Uribe, Y. C., & Rodríguez, L. (2019). *Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial*. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/8671>

Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación* (Cuarta edición). Ediciones de la U. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0028.pdf>

Olazábal, L., & Santisteban, L. (2021). *Empowerment para mejorar la calidad del servicio en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio S.A.C., Olmos 2020* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74503>

- Ramirez, K., & Lora, M. (2018). *Autoevaluación de la calidad del servicio educativo en una institución educativa particular, Chiclayo 2017* [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1361>
- Rivera, J. (2018). *El Empowerment y su incidencia en la Calidad del Servicio de la empresa PAZVISEG CIA. LTDA. de la ciudad de Ambato.* [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/2236>
- Santa Cruz, F. (2018). *Empowerment y desempeño docente en la institución educativa Javier Heraud de Trujillo, Perú* [Tesis de grado]. Universidad César Vallejo.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos.*
- Terán, M. (2019). El empowerment docente: Pieza clave para el éxito en el desempeño educativo. *Vinculatégica*, 1, 2225-2244.
- Torres, D. (2021). *Empowerment como estrategia para lograr el compromiso organizacional en la Gerencia Regional de Educación Lambayeque— 2019* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/9407>
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la Administración (SEGUNDA EDICIÓN).* Grupo Editorial Patria. <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074386196.pdf>
- Villa, J. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios: Una guía para reducir costes, mejorar las ventas y la calidad en las organizaciones públicas y privadas.* Profit Editorial.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (2014). *Calidad total en la gestión de servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores.* Díaz de Santos. <https://books.google.com.pe/books?id=apHbsjHxroEC>

# **ANEXOS**



**ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA:**

**EMPOWERMENT COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E. N°16081 SEÑOR DE HUAMANTANGA JAÉN**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable y dimensiones</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera el Empowerment como estrategia mejorará el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga Jaén - 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Proponer el Empowerment como estrategia para mejorar el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga Jaén - 2022</p>	<p>El Empowerment como estrategia si mejora el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga Jaén-2022</p>	<p><b>Variable independiente:</b> Empowerment <b>Dimensiones:</b> - La gestión educativa - Desarrollo profesional - La eficacia voluntaria - Decisiones grupales -Compromisos organizacionales</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Descriptiva, propositiva  <b>Diseño:</b> No experimental  <b>Técnica / Instrumento:</b> Encuesta / Cuestionario</p>
<p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el nivel de Empowerment en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga Jaén - 2022?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> Diagnosticar el nivel de Empowerment en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga Jaén - 2022</p>		<p><b>Variable dependiente:</b> servicio educativo <b>Dimensiones:</b> - Fiabilidad - Responsabilidad - Seguridad - Empatía</p>	
<p>¿Cómo es el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga Jaén - 2022?</p>	<p>Analizar el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga Jaén - 2022</p>			
<p>¿Cómo el Empowerment como estrategia mejorará el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga Jaén - 2022?</p>	<p>Diseñar el Empowerment como estrategia para mejorar el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga Jaén - 2022</p>			

*Nota: Elaboración Propia*

**ANEXO 02: ENCUESTA DE EMPOWERMENT EN LA I.E. N°16081 SEÑOR DE HUAMANTANGA, JAÉN - 2022**

Estimado colaborador, a continuación, encontrará interrogantes con respecto al empowerment. Cada una de las interrogantes tienen cinco opciones para dar respuesta de acuerdo a lo que crea conveniente. Lea cuidadosamente cada interrogante y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. La información recolectada será anónima y los resultados solo serán tratados para fines de este estudio.

Donde

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Variable empowerment.</b>						
<b>Dimensión 01: Gestión educativa</b>						
1	¿En la IE Señor de Huamantanga existe una adecuada planificación en su gestión educativa?					
2	¿En la IE Señor de Huamantanga existe una correcta organización en su gestión educativa?					
3	¿En la IE Señor de Huamantanga existe un control constante el proceso de aprendizaje en los estudiantes?					
4	¿En la IE Señor de Huamantanga existe un permanente control de la enseñanza?					
<b>Dimensión 02: Desarrollo profesional</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga tiene iniciativa por innovar en sus procesos educativos?					
6	¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga está en constante capacitación, para mejorar su especialización?					
7	¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga se especializa para mejor su desarrollo profesional?					
8	¿Usted se siente identificado con la IE Señor de Huamantanga ya que tienen la facilidad de desarrollarse profesionalmente?					
<b>Dimensión 03: Eficacia voluntaria</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga puede actuar con autonomía para el cumplimiento de sus funciones?					

10	¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga realiza sus funciones con eficiencia?					
11	¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga realiza sus labores con eficacia?					
12	¿En cada periodo escolar usted demuestra ser productivo en sus enseñanzas en la IE Señor de Huamantanga?					
<b>Dimensión 04: Decisiones grupales</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Todos los docentes de la IE Señor de Huamantanga trabajan en equipo?					
14	¿En la IE Señor de Huamantanga existe cooperación constante por parte de todos los docentes para desarrollar las actividades?					
15	¿En la IE Señor de Huamantanga existe apoyo mutuo en las decisiones tomadas por los directivos?					
16	¿En la IE Señor de Huamantanga existe reconocimientos compartidos por los logros que se obtuvieron por trabajar en equipo con apoyo mutuo?					
<b>Dimensión 05: Compromisos organizacionales</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	¿En la IE Señor de Huamantanga se evidencia que existe un compromiso normativo para realizar sus actividades?					
18	¿En la IE Señor de Huamantanga se cumplen con las labores de acuerdo con el cumplimiento de las normativas?					
19	¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga presenta compromiso organizacional afectivo?					
20	¿Se siente identificado con las actividades patrióticas y cívicas de la IE Señor de Huamantanga?					

**SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E. N°16081 SEÑOR DE HUAMANTANGA,  
JAÉN**

Estimado alumno, a continuación, encontrará interrogantes con respecto al servicio educativo. Cada una de las interrogantes tienen cinco opciones para dar respuesta de acuerdo a lo que crea conveniente. Lea cuidadosamente cada interrogante y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. La información recolectada será anónima y los resultados solo serán tratados para fines de este estudio.

Donde

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Variable servicio educativo.</b>						
<b>Dimensión 01: Fiabilidad</b>						
1	¿La IE brinda un servicio eficiente?					
2	¿La IE Señor de Huamantanga cumple con lo que les promete en un tiempo estimado?					
3	¿Siente confianza en los servicios que le ofrece la IE Señor de Huamantanga?					
4	¿Los docentes de la IE resuelven sus problemas o consulta de manera inmediata y demostrándoles confianza?					
<b>Dimensión 02: Responsabilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿Los docentes de la IE cumplen con el horario de entrada y salida de sus estudiantes?					
6	¿Siente los docentes actúan responsablemente para cumplir con sus actividades del cargo que tienen?					
7	¿Los docentes cumplen con reportar oportunamente anomalías que presentan los estudiantes ya sea de manera involuntaria o voluntaria?					
8	¿Los docentes cumple con promover las prácticas y principios para emplear materiales que requiera en su cargo?					
<b>Dimensión 03: Seguridad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿La IE Señor de Huamantanga le nuestra seguridad en sus servicios brindados?					

10	¿Considera que la IE Señor de Huamantanga cuenta con una buena infraestructura que hace que se sientan seguros?					
11	¿Considera que la IE cuenta con materiales y equipos tecnológicos en óptimas condiciones?					
12	¿Considera que la IE cumple con todos los servicios públicos que hacen que se sienta seguro de estudiar allí?					
<b>Dimensión 04: Empatía</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Los docentes de la IE son amables y respetuosos, demostrando que poseen buenas habilidades comunicativas?					
14	¿Los docentes de la IE demuestran interés para absolver sus reclamos?					
15	¿Siente que los docentes los tratan a usted con paciencia?					
16	¿Los docentes son empáticos ante algún problema para brindarle una solución pronta?					

## ANEXO N° 03. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Dra. Ramos Farroñan Emma Verónica
	<b>PROFESION</b>	Licenciada en administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Dra. En ciencias de la Educación
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	14 años
	<b>CARGO</b>	DTC UCV PIURA
EMPOWERMENT COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E. N°16081 SEÑOR DE HUAMANTANGA, JAÉN		
<b>DATOS DE TESIS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Fernández Cruzado, Marcia Yudith Fernández Vásquez, Mily Adixa	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	Proponer el Empowerment como estrategia para mejorar el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga Jaén	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnosticar el nivel de Empowerment en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga Jaén</li> <li>- Analizar el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga Jaén</li> <li>- Diseñar estrategias de Empowerment para mejorar el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga, Jaén.</li> <li>- Validar la propuesta por juicio de expertos, teniendo en cuenta que las estrategias de Empowerment mejorarán el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga, Jaén</li> </ul>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; "TA" SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 36 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>VARIABLE GESTION EDUCATIVA</b>		
<b>1. ¿En la IE Señor de Huamantanga existe una adecuada planificación en su gestión educativa?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X)	TD( )
	<b>SUGERENCIAS:</b> _____ _____ _____	

<p><b>2. ¿En la IE Señor de Huamantanga existe una correcta organización en su gestión educativa?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>3. ¿En la IE Señor de Huamantanga existe un control constante el proceso de aprendizaje en los estudiantes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>4. ¿En la IE Señor de Huamantanga existe un permanente control de la enseñanza?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>5. ¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga tiene iniciativa por innovar en sus procesos educativos?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>6. ¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga está en constante capacitación, para mejorar su especialización?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>7. ¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga se especializa para mejor su desarrollo profesional?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>8. ¿Usted se siente identificado con la IE Señor de Huamantanga ya que tienen la facilidad de desarrollarse profesionalmente?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>9. <b>¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga puede actuar con autonomía para el cumplimiento de sus funciones?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. <b>¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga realiza sus funciones con eficiencia?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. <b>¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga realiza sus labores con eficacia?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. <b>¿En cada periodo escolar usted demuestra ser productivo en sus enseñanzas en la IE Señor de Huamantanga?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. <b>¿Todos los docentes de la IE Señor de Huamantanga trabajan en equipo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. <b>¿En la IE Señor de Huamantanga existe cooperación constante por parte de todos los docentes para desarrollar las actividades?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. <b>¿En la IE Señor de Huamantanga existe apoyo mutuo en las decisiones tomadas por los directivos?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>



<p><b>16. ¿En la IE Señor de Huamantanga existe reconocimientos compartidos por los logros que se obtuvieron por trabajar en equipo con apoyo mutuo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>17. ¿En la IE Señor de Huamantanga se evidencia que existe un compromiso normativo para realizar sus actividades?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>18. ¿En la IE Señor de Huamantanga se cumplen con las labores de acuerdo con el cumplimiento de las normativas?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>19. ¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga presenta compromiso organizacional afectivo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>20. ¿Se siente identificado con las actividades patrióticas y cívicas de la IE Señor de Huamantanga?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<b>VARIABLE SERVICIO EDUCATIVO</b>	
<p><b>21. ¿La IE brinda un servicio eficiente?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>22. ¿La IE Señor de Huamantanga cumple con lo que les promete en un tiempo estimado?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>23. ¿Siente confianza en los servicios que le ofrece la IE Señor de Huamantanga?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>24. ¿Los docentes de la IE resuelven sus problemas o consulta de manera inmediata y demostrándoles confianza?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>25. ¿Los docentes de la IE cumplen con el horario de entrada y salida de sus estudiantes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>26. ¿Siente los docentes actúan responsablemente para cumplir con sus actividades del cargo que tienen?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>27. ¿Los docentes cumplen con reportar oportunamente anomalías que presentan los estudiantes ya sea de manera involuntaria o voluntaria?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>28. ¿Los docentes cumple con promover las prácticas y principios para emplear materiales que requiera en su cargo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>29. ¿La IE Señor de Huamantanga le nuestra seguridad en sus servicios brindados?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>30. <b>¿Considera que la IE Señor de Huamantanga cuenta con una buena infraestructura que hace que se sientan seguros?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>31. <b>¿Considera que la IE cuenta con materiales y equipos tecnológicos en óptimas condiciones?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>32. <b>¿Considera que la IE cumple con todos los servicios públicos que hacen que se sienta seguro de estudiar allí?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>33. <b>¿Los docentes de la IE son amables y respetuosos, demostrando que poseen buenas habilidades comunicativas?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>34. <b>¿Los docentes de la IE demuestran interés para absolver sus reclamos?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>35. <b>¿Siente que los docentes los tratan a usted con paciencia?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>36. <b>¿Los docentes son empáticos ante algún problema para brindarle una solución pronta?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>Nº TA <u>  36  </u>      Nº TD <u>  0  </u></p>
-------------------------------------	--

2. COMENTARIOS GENERALES
3. OBSERVACIONES

  
-----  
Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán  
CLAB N° 15066 - Región Lambayeque  
JUEZ - EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Heredia Llatas Flor Delicia
	<b>PROFESION</b>	Lic. Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Dra. Gestión Publica
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	18 años
	<b>CARGO</b>	Docente
EMPOWERMENT COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E. N°16081 SEÑOR DE HUAMANTANGA, JAÉN		
<b>DATOS DE TESIS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Fernández Cruzado, Marcia Yudith Fernández Vásquez, Mily Adixa	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	Proponer el Empowerment como estrategia para mejorar el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga Jaén	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnosticar el nivel de Empowerment en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga Jaén</li> <li>- Analizar el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga Jaén</li> <li>- Diseñar estrategias de Empowerment para mejorar el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga, Jaén.</li> <li>- Validar la propuesta por juicio de expertos, teniendo en cuenta que las estrategias de Empowerment mejorarán el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga, Jaén</li> </ul>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; "TA" SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 36 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>VARIABLE GESTION EDUCATIVA</b>		
<p>1. ¿En la IE Señor de Huamantanga existe una adecuada planificación en su gestión educativa?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	TA (X)      TD( )	
	SUGERENCIAS: _____ _____ _____	

<p>2. <b>¿En la IE Señor de Huamantanga existe una correcta organización en su gestión educativa?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. <b>¿En la IE Señor de Huamantanga existe un control constante el proceso de aprendizaje en los estudiantes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. <b>¿En la IE Señor de Huamantanga existe un permanente control de la enseñanza?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. <b>¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga tiene iniciativa por innovar en sus procesos educativos?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. <b>¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga está en constante capacitación, para mejorar su especialización?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. <b>¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga se especializa para mejor su desarrollo profesional?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. <b>¿Usted se siente identificado con la IE Señor de Huamantanga ya que tienen la facilidad de desarrollarse profesionalmente?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>9. ¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga puede actuar con autonomía para el cumplimiento de sus funciones?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>10. ¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga realiza sus funciones con eficiencia?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>11. ¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga realiza sus labores con eficacia?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>12. ¿En cada periodo escolar usted demuestra ser productivo en sus enseñanzas en la IE Señor de Huamantanga?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>13. ¿Todos los docentes de la IE Señor de Huamantanga trabajan en equipo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>14. ¿En la IE Señor de Huamantanga existe cooperación constante por parte de todos los docentes para desarrollar las actividades?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>15. ¿En la IE Señor de Huamantanga existe apoyo mutuo en las decisiones tomadas por los directivos?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>16. ¿En la IE Señor de Huamantanga existe reconocimientos compartidos por los logros que se obtuvieron por trabajar en equipo con apoyo mutuo?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿En la IE Señor de Huamantanga se evidencia que existe un compromiso normativo para realizar sus actividades?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿En la IE Señor de Huamantanga se cumplen con las labores de acuerdo con el cumplimiento de las normativas?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga presenta compromiso organizacional afectivo?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Se siente identificado con las actividades patrióticas y cívicas de la IE Señor de Huamantanga?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<b>VARIABLE SERVICIO EDUCATIVO</b>	
<p>21. ¿La IE brinda un servicio eficiente?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22. ¿La IE Señor de Huamantanga cumple con lo que les promete en un tiempo estimado?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>



<p><b>23. ¿Siente confianza en los servicios que le ofrece la IE Señor de Huamantanga?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>24. ¿Los docentes de la IE resuelven sus problemas o consulta de manera inmediata y demostrándoles confianza?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>25. ¿Los docentes de la IE cumplen con el horario de entrada y salida de sus estudiantes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>26. ¿Siente los docentes actúan responsablemente para cumplir con sus actividades del cargo que tienen?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>27. ¿Los docentes cumplen con reportar oportunamente anomalías que presentan los estudiantes ya sea de manera involuntaria o voluntaria?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>28. ¿Los docentes cumple con promover las prácticas y principios para emplear materiales que requiera en su cargo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>29. ¿La IE Señor de Huamantanga le nuestra seguridad en sus servicios brindados?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>30. <b>¿Considera que la IE Señor de Huamantanga cuenta con una buena infraestructura que hace que se sientan seguros?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>31. <b>¿Considera que la IE cuenta con materiales y equipos tecnológicos en óptimas condiciones?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>32. <b>¿Considera que la IE cumple con todos los servicios públicos que hacen que se sienta seguro de estudiar allí?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>33. <b>¿Los docentes de la IE son amables y respetuosos, demostrando que poseen buenas habilidades comunicativas?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>34. <b>¿Los docentes de la IE demuestran interés para absolver sus reclamos?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>35. <b>¿Siente que los docentes los tratan a usted con paciencia?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>36. <b>¿Los docentes son empáticos ante algún problema para brindarle una solución pronta?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>I. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>Nº TA <u>  36  </u>      Nº TD <u>  0  </u></p>
-------------------------------------	--

<b>2. COMENTARIOS GENERALES</b>
<b>3. OBSERVACIONES</b>



---

**JUEZ - EXPERTO**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		García Yovera Abraham José
	<b>PROFESION</b>	Lic. Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Doctor en Gestión Pública y Magister en Talento Humano
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	15 años
	<b>CARGO</b>	Docente
EMPOWERMENT COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E. N°16081 SEÑOR DE HUAMANTANGA, JAÉN		
<b>DATOS DE TESIS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Fernández Cruzado, Marcia Yudith Fernández Vásquez, Mily Adixa	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<p>Proponer el Empowerment como estrategia para mejorar el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga Jaén</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnosticar el nivel de Empowerment en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga Jaén</li> <li>- Analizar el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga Jaén</li> <li>- Diseñar estrategias de Empowerment para mejorar el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga, Jaén.</li> <li>- Validar la propuesta por juicio de expertos, teniendo en cuenta que las estrategias de Empowerment mejorarán el servicio educativo en la I.E. N°16081 Señor de Huamantanga, Jaén</li> </ul>	
<p align="center">EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; "TA" SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>		
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<p>El instrumento consta de 36 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>	
<b>VARIABLE GESTION EDUCATIVA</b>		
<p>1. ¿En la IE Señor de Huamantanga existe una adecuada planificación en su gestión educativa?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	

<p><b>2. ¿En la IE Señor de Huamantanga existe una correcta organización en su gestión educativa?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>3. ¿En la IE Señor de Huamantanga existe un control constante el proceso de aprendizaje en los estudiantes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>4. ¿En la IE Señor de Huamantanga existe un permanente control de la enseñanza?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>5. ¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga tiene iniciativa por innovar en sus procesos educativos?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>6. ¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga está en constante capacitación, para mejorar su especialización?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>7. ¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga se especializa para mejor su desarrollo profesional?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>8. ¿Usted se siente identificado con la IE Señor de Huamantanga ya que tienen la facilidad de desarrollarse profesionalmente?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>9. <b>¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga puede actuar con autonomía para el cumplimiento de sus funciones?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. <b>¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga realiza sus funciones con eficiencia?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. <b>¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga realiza sus labores con eficacia?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. <b>¿En cada periodo escolar usted demuestra ser productivo en sus enseñanzas en la IE Señor de Huamantanga?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. <b>¿Todos los docentes de la IE Señor de Huamantanga trabajan en equipo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. <b>¿En la IE Señor de Huamantanga existe cooperación constante por parte de todos los docentes para desarrollar las actividades?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. <b>¿En la IE Señor de Huamantanga existe apoyo mutuo en las decisiones tomadas por los directivos?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>16. ¿En la IE Señor de Huamantanga existe reconocimientos compartidos por los logros que se obtuvieron por trabajar en equipo con apoyo mutuo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>17. ¿En la IE Señor de Huamantanga se evidencia que existe un compromiso normativo para realizar sus actividades?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>18. ¿En la IE Señor de Huamantanga se cumplen con las labores de acuerdo con el cumplimiento de las normativas?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>19. ¿Usted como docente de la IE Señor de Huamantanga presenta compromiso organizacional afectivo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>20. ¿Se siente identificado con las actividades patrióticas y cívicas de la IE Señor de Huamantanga?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<b>VARIABLE SERVICIO EDUCATIVO</b>	
<p><b>21. ¿La IE brinda un servicio eficiente?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>22. ¿La IE Señor de Huamantanga cumple con lo que les promete en un tiempo estimado?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>23. ¿Siente confianza en los servicios que le ofrece la IE Señor de Huamantanga?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>24. ¿Los docentes de la IE resuelven sus problemas o consulta de manera inmediata y demostrándoles confianza?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>25. ¿Los docentes de la IE cumplen con el horario de entrada y salida de sus estudiantes?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>26. ¿Siente los docentes actúan responsablemente para cumplir con sus actividades del cargo que tienen?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>27. ¿Los docentes cumplen con reportar oportunamente anomalías que presentan los estudiantes ya sea de manera involuntaria o voluntaria?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>28. ¿Los docentes cumple con promover las prácticas y principios para emplear materiales que requiera en su cargo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>29. ¿La IE Señor de Huamantanga le nuestra seguridad en sus servicios brindados?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>



<p><b>30. ¿Considera que la IE Señor de Huamantanga cuenta con una buena infraestructura que hace que se sientan seguros?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>31. ¿Considera que la IE cuenta con materiales y equipos tecnológicos en óptimas condiciones?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>32. ¿Considera que la IE cumple con todos los servicios públicos que hacen que se sienta seguro de estudiar allí?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>33. ¿Los docentes de la IE son amables y respetuosos, demostrando que poseen buenas habilidades comunicativas?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>34. ¿Los docentes de la IE demuestran interés para absolver sus reclamos?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>35. ¿Siente que los docentes los tratan a usted con paciencia?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>36. ¿Los docentes son empáticos ante algún problema para brindarle una solución pronta?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>I. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>Nº TA <u>  36  </u>      Nº TD <u>  0  </u></p>
-------------------------------------	--

**2. COMENTARIOS GENERALES**

**3. OBSERVACIONES**

A handwritten signature in black ink, consisting of several large, stylized loops and curves, positioned above a horizontal line.

**JUEZ - EXPERTO**

## ANEXO N° 04. CARTA DE LA EMPRESA DONDE AUTORIZA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Jaén, 30 de setiembre del 2022.

**OFICIO N°096 - 2022-GR-CAJ/UGEL-J/I.E.N°16081 "SH"-J.**

**SEÑOR** : Dra. CARLA ANGELICA REYES REYES  
Directora De La Escuela Profesional De Administración  
Pimentel.

**ASUNTO** : Autoriza y brinda apoyo para el desarrollo de investigación.

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo a nombre de la I.E. N°16081 "Señor de Huamantanga", al mismo tiempo, hacer de su conocimiento que, nuestra institución autoriza a partir de la fecha y brindará el apoyo necesario para que las estudiantes Fernández Cruzado Marcia Yudyth con DNI: 70041059 y Fernández Vásquez Mily Adixa con DNI: 75949432 del décimo ciclo de la especialidad de administración de la Universidad Privada "Señor de Sipan", desarrollen la investigación titulada "EMPOWERMENT COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E. N°16081 SEÑOR DEHUAMANTANGA, JAÉN - 2022" a fin de que logren sus objetivos y concluyen satisfactoriamente su carrera profesional.

Con mis consideraciones especiales.

Atentamente.

  
  
Hijas de Cristo Rey  
DIRECTORA

**Iluminando el entendimiento y hermoheando los corazones.**

Calle Simón Bolívar N°1695 - Jaén - Teléfono: 076-301850 e-mail: parroquial16081@gmail.com

Escaneado con CamScanner

## ANEXO N° 05. RESOLUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS.



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0816-2022-FACEM-USS

Chiclayo, 06 de diciembre de 2022.

#### VISTO:

El Oficio N°0399-2022/FACEM-DA-USS de fecha 23 de noviembre de 2022, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de la FACEM, de fecha 06/12/2022, donde solicita el cambio de Título de Proyecto de Tesis, de los estudiantes del X ciclo de la EP de Administración, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N°30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### SE RESUELVE:

**ARTICULO 1°: APROBAR, el cambio del Título** del Proyecto de Tesis, de los estudiantes del X ciclo de la EP de Administración, a cargo de la Dra. Calanchez Uribarri África del Valle, según se indica en el cuadro adjunto.

**ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO** la resolución N°0404-2022-FACEM-USS, de fecha 20/07/2022, numeral 1, 2, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17.

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE



 **Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO**  
Decano  
Facultad de Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN



 **Mg. LISET SUGEILY SILVA GONZALES**  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°0816-2022-FACEM-USS

N.º	AUTOR(a) (es)	TITULO DE PROYECTO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
1	CHAPOÑAN GUEVARA JOSÉ LUIS SIRLOPÚ ARICOCHÉ RUTH MARYCIELO	METODOLOGÍA KAIZEN BASADO EN 5S PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL MOLINO MOLISAM I S.A.C., LAMBAYEQUE - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	DELGADO MIÑOPE CARLOS ENRIQUE JURUPE PIZARRO DIANA DEL PILAR	METODOLOGÍA DEL SIX SIGMA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	CHACON MEOÑO KAREM STHEFANY SENADOR TORRES CARLOS AGUSTO	SISTEMA DE DIGITALIZACIÓN DOCUMENTAL BASADO EN LA ECOEFICIENCIA PARA MEJORAR EL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE MONSEFÚ - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	CARRILLO BOCANEGRA LUIS FELIPE MECHAN ACHULLA DICKSON YOSEMIR	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	LOPEZ TORO SHAILI RASHELL ZUÑE LLACSAHUANGA JAIR ANDERSSON	EMPOWERMENT Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	FERNÁNDEZ CRUZADO MARCIA YUDYTH FERNÁNDEZ VÁSQUEZ MILY ADIXA	EMPOWERMENT COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E. N°16081 SEÑOR DE HUAMANTANGA, JAÉN - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	LOPEZ CABREJOS HERCILIA MAVILA LOZANO BAUTISTA CELENI YAMILET	COMPETENCIAS DIGITALES Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTO TOMAS, 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	GUEVARA CARRASCO CINTHYA ANALI SOTO MALCA CESAR ANTONI CRUZ	COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL SENTIDO DE PERTENENCIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGIÓN CAJAMARCA - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	ANAYA BARBOZA DIANA CHAPOÑAN SANTAMARIA SILVIA NATALY	ENDOMARKETING COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANT & GRILL EL HEBRÓN S.A.C, CHICLAYO-2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	HUANCA RUIZ KEYLA YANELA MONTENEGRO CHAVEZ SHEIMILITH	ENDOMARKETING COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA CORPORACIÓN MADERERA FERPESE S.A.C, EN LA REGIÓN LAMBAYEQUE- 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	CAYOTOPA BUSTAMENTE KAREN YUDITH	GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	CORNEJO PURISACA LUZ MARISOL MEJÍA PEÑA BRAYAN JESÚS	MARKETING SENSORIAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN EL RESTAURANT AMAPOLA FISH AND, CHICLAYO - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	SECLEN QUEVEDO JULIO JOSE	PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EN LAS MYPES DEL MERCADO CENTRAL DE CHICLAYO - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	AGREDA FERNANDEZ ERIKA LICET FERNANDEZ CUMBIA JEANCARLOS DARWIN	INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE 25 HORAS, CHICLAYO - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

## ANEXO N° 06. T1.



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 22 de Abril de 2023

Señores

Vicerrectorado de Investigación

Universidad Señor de Sipán

Presente.-

Las suscritas:

**Fernández Cruzado, Marcia Yudith con DNI 70041059**

**Fernández Vásquez, Mily Adixa con DNI 75949432**

En nuestra calidad de autoras exclusivas de la investigación titulada: **EMPOWERMENT COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E. N°16081 SEÑOR DE HUAMANTANGA, JAÉN - 2022**

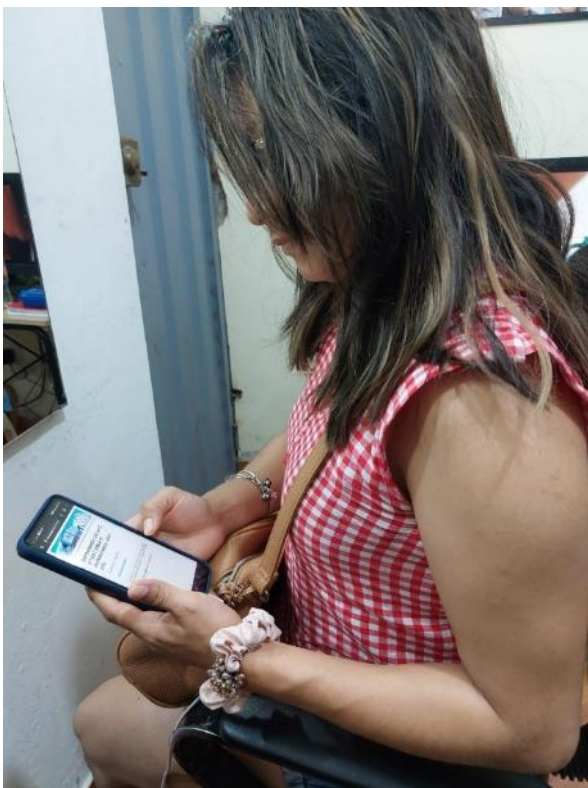
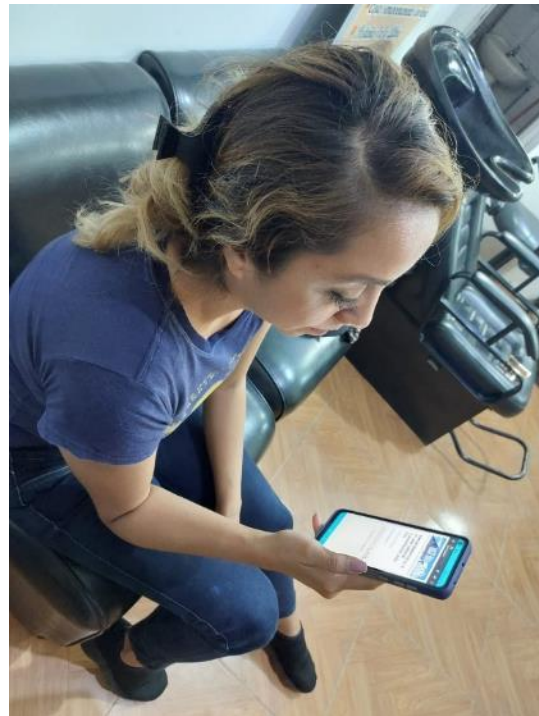
presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de **licenciada en administración**, de la **Facultad de ciencias empresariales**, Programa Académico de **ADMINISTRACIÓN**, por medio del presente escrito autorizamos al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Fernández Cruzado, Marcia Yudith	70041059	
Fernández Vásquez, Mily Adixa	75949432	

## ANEXO N° 07. FOTOS DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA VIRTUAL.





EMPOWERMENT EN LA I.E. N°16081 SEÑOR DE HUAMANTANGA, JAÉN - 2022 (Respuestas) ☆ ☰

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

100% \$ % .0 .00 123 Predet... - 10 + B I A

A1 Marca temporal

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Marca temporal	¿En la IE Señor de Huan	¿En la IE Señor de Huan	¿En la IE Señor de Huan	¿En la IE Señor de Huan	¿Usted como docente de	¿Usted como docente de	¿Usted como docente de	¿Usted se siente identific
2	24/10/2022 10:15:31	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
3	24/10/2022 10:17:12	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
4	24/10/2022 10:19:09	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
5	24/10/2022 10:19:17	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
6	24/10/2022 10:19:20	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
7	24/10/2022 10:30:16	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
8	24/10/2022 10:37:50	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
9	24/10/2022 11:44:51	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces
10	24/10/2022 13:08:24	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Algunas veces	Siempre	Siempre
11	24/10/2022 14:33:52	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
12	25/10/2022 0:56:24	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
13	27/10/2022 11:02:26	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
14	27/10/2022 19:18:09	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
15	29/10/2022 18:52:24	Algunas veces	Casi siempre	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Algunas veces	Siempre	Casi siempre
16	29/10/2022 18:54:06	Casi siempre	Algunas veces	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre
17	29/10/2022 18:55:27	Casi Nunca	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca



## ANEXO N° 08. REPORTE TURNITIN.

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**EMPOWERMENT COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E. N°16081 SEÑOR DE HUAMAN TAN**

AUTOR

**Marcia Yudith Fernández Cruzado**

RECuento DE PALABRAS

**10532 Words**

RECuento DE CARACTERES

**57384 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**50 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**303.5KB**

FECHA DE ENTREGA

**May 8, 2023 9:00 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**May 8, 2023 9:01 AM GMT-5**

### ● 13% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Resumen

## ANEXO N° 09. ACTA DE ORIGINALIDAD.



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°0816-2022-FACEM-USS, presentado por la Bachiller, **Fernández Cruzado, Marcia Yudith y Bachiller. Fernández Vásquez, Mily Adixa**, con su tesis Titulada **EMPOWERMENT COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E. N°16081 SEÑOR DE HUAMANTANGA, JAÉN – 2022**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **13%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 17 de Mayo de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.