FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

EMPOWERMENT Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CORPORACIÓN HERRERA S.A.C CHICLAYO 2016

Autores:

Bach. Karina Cabrera Campos

Bach. Sonia Jhosselyn Rodriguez Gutierrez

Asesor:

Dr. Gallo Gallo María del Socorro

Línea de Investigación:

Gestión y competitividad

Pimentel – Perú

2017

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

EMPOWERMENT Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CORPORACIÓN HERRERA S.A.C CHICLAYO 2016

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autores:

Bach. Karina Cabrera Campos

Bach. Sonia Jhosselyn Rodriguez Gutierrez

Pimentel – Perú
2017

EMPOWERMENT Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CORPORACIÓN HERRERA S.A.C CHICLAYO 2016

Dra. Gallo Gallo María del Socorro

Asesor Metodológico

Dr. Mirko Nuñez Mirko

Presidente de Jurado Tesis

Mg. Otero Gonzales Carlos

Secretario (a) de Jurado Tesis

Mg. Reyes Reyes Carla Angelica

Vocal

DEDICATORIA

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo y así mismo brindarme mucha motivación, que me sirvió de mucho para poder enfrentar cualquier obstáculo.

Jhosselyn

A Dios, por ser mi luz y guía, por iluminar mi mente y mi corazón con su infinita bondad y amor para lograr mis objetivos. A mis padres, por enseñarme a luchar con esfuerzo y honestidad. A mi hijo porque es por él y para él cada paso que doy y para demostrarle que todo es posible si se lo propone.

Karina

AGRADECIMIENTO

En primer lugar doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mis padres y demás familiares, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me han demostrado su amor incondicional, corrigiendo mis errores y celebrando mis triunfos.

Jhosselyn

A Dios por estar siempre conmigo, y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo mi periodo de estudio.

A mis padres por su esfuerzo, cariño y apoyo incondicional en el logro de mis metas, y estar siempre a mi lado apoyándome.

Karina

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA ..... **IV**
AGRADECIMIENTO ..... **V**
ÍNDICE ..... **VI**
RESUMEN ..... **XII**
ABSTRACT ..... **XIII**
INTRODUCCIÓN ..... **XIV**
CAPÍTULO I **17**
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN **17**
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA 17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 22
1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 22
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN 23
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN 25
1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 26
CAPÍTULO II **28**
MARCO TEÓRICO **28**
2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIOS 28
2.2. ESTADO DE ARTE 33
2.3. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS 34
2.3.1. El Empowerment 34
2.3.2. Concepto de Servicio 39
2.3.3. Concepto de Calidad 39
2.3.4. Calidad de Servicio 39
2.4. DEFINICIÓN DE TERMINOLOGÍA 42
CAPÍTULO III **46**
MARCO METODOLÓGICO **46**
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN 46
3.1.1. Tipo de investigación 46
3.1.2. Diseño de la Investigación 46

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA 47
3.2.1. Población 47
3.2.2. Muestra 48
3.3. HIPÓTESIS 49
3.4. VARIABLES 49
3.4.1. Variable dependiente: Calidad de servicio 49
3.4.2. Variable independiente: Empowerment 49
3.5. OPERACIONALIZACIÓN 50
3.6. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 52
3.6.1. Métodos de investigación 52
3.6.2. Técnicas de recolección de datos 52
3.6.3. Instrumento de datos 52
3.7. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS 52
3.8. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS 53
3.9. PRINCIPIOS ÉTICOS 53
3.10. CRITERIOS DE RIGOR CIENTÍFICO 54
CAPÍTULO IV 58
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS 58
4.1. RESULTADOS DE TABLAS Y FIGURAS DE EMPOWERMENT 58
4.2. RESULTADOS DE TABLAS Y FIGURAS DE CALIDAD DE SERVICIO. 79
4.3. CORRELACIÓN ENTRE EMPOWERMENT Y CALIDAD DE SERVICIO. 100
4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 101
CAPÍTULO V 104
PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN 104
REFERENCIAS 116
ANEXOS 123

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable Empowerment *50*
Tabla 2: Operacionalización de Calidad de Servicio *51*
Tabla 3 Criterios Éticos *53*
Tabla 4 Criterios Científicos *54*
Tabla 5: Derivación de funciones *58*
Tabla 6: Delegación de funciones *59*
Tabla 7 Conocimiento de Funciones *60*
Tabla 8: Confianza que genera el jefe de área *61*
Tabla 9: Apoyo por parte del jefe *62*
Tabla 10 Autoridad que otorga el jefe *63*
Tabla 11 Responsabilidad al asumir funciones *64*
Tabla 12 Autonomía para el desarrollo de actividades *65*
Tabla 13 Sentir libertad en las toma decisiones *66*
Tabla 14 Reconocimiento del jefe por desempeño laboral *67*
Tabla 15 Recibe recompensas por parte del jefe *68*
Tabla 16 Festejan los logros de los trabajadores *69*
Tabla 17 Capacitación de los trabajadores *70*
Tabla 18 Ejerce su desarrollo personal en la empresa *71*
Tabla 19 Desarrollo profesional en la empresa de los trabajadores *72*
Tabla 20 Correcta gestión del desarrollo de talento *73*
Tabla 21 Orientación del jefe *74*
Tabla 22: Uso de estándares en evaluación a trabajadores *75*
Tabla 13: Definición de objetivos y metas *76*
Tabla 24: ¿Es importante la capacitación? *77*
Tabla 25: Empowerment *78*
Tabla 26: Apariencia de los equipos *79*
Tabla 27: Atractivo de las instalaciones físicas *80*
Tabla 28: Pulcritud de los colaboradores *81*
Tabla 29: ¿La publicidad es atractiva? *82*
Tabla 30: Cumplimiento de la empresa *83*
Tabla 31: Interés de los colaboradores en solución de inconvenientes *84*

Tabla 32: Tiempo de solución de inconvenientes *85*
Tabla 33: Seguridad en la solución de inconvenientes..... *86*
Tabla 34: Comunicación entre colaboradores y clientes *87*
Tabla 35: Velocidad de servicio de la empresa *88*
Tabla 36: Disposición de ayuda a los colaboradores *89*
Tabla 37: Servicio en el tiempo estipulado..... *90*
Tabla 38: Confianza en los colaboradores..... *91*
Tabla 39: Seguridad en la solución de inconvenientes..... *92*
Tabla 40: Amabilidad de los colaboradores..... *93*
Tabla 41: Capacitación de los colaboradores en la solución de inconvenientes. *94*
Tabla 42: Personalización de servicios que ofrecen los colaboradores *95*
Tabla 43: Horarios de trabajo para los clientes *96*
Tabla 44: Agilidad en los servicios ofrecidos..... *97*
Tabla 45: Comprensión de las necesidades de los clientes *98*
Tabla 46: Calidad de Servicio *99*
Tabla 47: Correlación..... *100*

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Derivación de funciones *58*
Figura 2 Delegación de funciones *59*
Figura 3 Conocimiento de funciones *60*
Figura 4 Confianza que genera el jefe de área *61*
Figura 5 Apoyo por parte del jefe *62*
Figura 6 Autoridad que otorga el jefe *63*
Figura 7 Responsabilidad al asumir funciones *64*
Figura 8 Autonomía para el desarrollo de actividades *65*
Figura 9 Sentir libertad en las toma decisiones *66*
Figura 10 Reconocimiento del jefe por desempeño laboral *67*
Figura 11 Recibe recompensas por parte del jefe *68*
Figura 12 Festejan los logros de los trabajadores *69*
Figura 13 Capacitación de los trabajadores *70*
Figura 14 Ejerce su desarrollo personal en la empresa *71*
Figura 15 Desarrollo profesional en la empresa de los trabajadores *72*
Figura 16 Correcta gestión del desarrollo de talento *73*
Figura 17 Orientación del jefe *74*
Figura 18 Uso de estándares en evaluación *75*
Figura 19:Definición de objetivos y metas *76*
Figura 20: ¿Es importante la capacitación? *77*
Figura 21: El Empowerment en la empresa Corporación Herrera S.A.C. *78*
Figura 22: Apariencia de los equipos *79*
Figura 23 Atractivo de las instalaciones físicas *80*
Figura 24.Pulcritud de los colaboradores *81*
Figura 25¿La publicidad es atractiva? *82*
:Figura 26 Cumplimiento de la empresa *83*
Figura 27:Interés de los colaboradores en la solución de problemas *84*
Figura 28 Tiempo de solución de inconvenientes *85*
Figura 29 Seguridad en la solución de inconvenientes *86*
Figura 30.Comunicación entre colaboradores y clientes *87*
Figura 31Velocidad de servicio de la empresa *88*

Figura 32Disposición de ayuda a los colaboradores *89*
Figura 33: Servicio en el tiempo estipulado *90*
Figura 34. Servicio en el tiempo estipulado,Confianza en los colaboradores *91*
Figura 35 Seguridad en solución de inconvenientes *92*
Figura 36 Amabilidad de los colaboradores *93*
Figura 37.Capacitación de los colaboradores en la solución de inconvenientes *94*
Figura 38 Personalización de servicios que ofrecen los colaboradores *95*
Figura 39 Horarios de trabajo para los clientes *96*
Figura 40.Agilidad en los servicios ofrecidos *97*
Figura 41.Comprensión de las necesidades de los clientes *98*
Figura 42.La Calidad de Servicio en la empresa *99*

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo la determinación de la existencia entre el Empowerment y la Calidad de servicio existente en la Corporación Herrera S.A.C., teniendo una población y una muestra conformada por los 36 colaboradores que se encuentran en la planilla de la corporación, aplicados mediante una encuesta.

La investigación que se planteo fue descriptiva no experimental, esto debido a que las variables objeto de estudio no fueron manipuladas por los investigadores, y de diseño descriptivo correlacional ya que se buscó la relación existente entre ambas variables.

Por lo tanto luego del análisis de cada uno de los datos obtenidos, se concluye de manera general la relación existente entre ambas variables las cuales se realizaron mediante la prueba de Pearson, obteniendo así una relación positiva significativa en un 70.5%, debido a que el empowerment en la Corporación Herrera S.A.C. es baja con un 73%, por ende la calidad de servicio en la empresa también es baja con un 64%, es por ello que se realiza la propuesta de un plan para la mejora de ambas variables.

***Palabras claves**: Empowerment, Calidad de servicio.*

ABSTRACT

This research was aimed at determining the existence between Empowerment and quality of service provided to the Corporation Herrera SAC, having a population and a sample made up of 36 employees who are on the payroll of the corporation, applied by poll.

The research raised was not experimental descriptive this because the variables studied were not manipulated by the researchers, and descriptive correlational design and that the relationship between the two variables sought.

So after analyzing each of the data obtained, it is concluded generally the relationship between the two variables which were performed by Pearson test, thus obtaining a significant positive relationship, because when empowerment in the Herrera Corporation SAC It is low quality of service in the company is also low which is why the proposal of a plan to improve both variables is performed.

Keywords: *Empowerment, Quality of Service.*

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada Empowerment y Calidad de Servicio en la Corporación Herrera S.A.C., ha sido desarrollada sobre la base de información documental correlacional.

En la actualidad las empresas buscan poder diferenciarse entre las demás mediante el compromiso que asume cada uno de los colaboradores de la empresa, es por ello que la mejor decisión es poder culpar a los colaboradores de la empresa por la inadecuada calidad de servicio que se ofrece en la empresa.

Es por ello que la investigación busca el análisis de las teorías y de los conceptos que contribuyan a la medición de cada una de las variables permitiendo así poder identificar el estado de cada una de ellas.

El capítulo I incluye la situación problemática nivel internacional, la formulación del problema, la justificación e importancia, así como las limitaciones que existieron en la investigación y los objetivos que se han alcanzado.

El capítulo II muestra los antecedentes de la investigación que se ha realizado, así como también el estado de arte, las bases teóricas de cada una de las variables, además los términos básicos que se deben tener en cuenta en la investigación.

El capítulo III muestra el tipo y el diseño de la investigación además la población y la muestra, la hipótesis, la operacionalización de las variables, los métodos, técnicas e instrumentos que se han utilizado para la recolección de datos, el análisis estadístico y la interpretación de los datos obtenidos, y por último los criterios de rigor científico.

El capítulo IV muestra el análisis de cada uno de los resultados en tablas y gráficos que nos ayudaran a comprender y analizar cada uno de ellos además de la discusión de resultados.

El capítulo V se especifica el plan de desarrollo que se ha realizado en la investigación.

En el capítulo VI explica las conclusiones a las que se ha llegado, además se explica cada una de las recomendaciones que se le da a la empresa.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática

Cada vez más las organizaciones realizan esfuerzos por tratar de diferenciarse de sus competidores, sea a través de la capacitación de sus integrantes o promoviendo el compromiso de los mismos; sin embargo, estas mismas acciones son emprendidas también aquellos de quienes buscamos diferenciarnos, desde esta perspectiva, pareciera ser que todas las organizaciones están en el mismo circulo vicioso, diferenciarse de los demás a partir de realizar lo mismo.

Es por ello que responsabilizar a los colaboradores resulte ser la mejor estrategia en el momento de tomar una decisión en la organización, esto implica delegar el poder en aquellos que presenten ciertas características, esto es entendido como empoderamiento, vale decir, potenciación o delegar responsabilidades mayores a los subordinados y hacerles sentir que es propietario de su labor

El empoderamiento o también llamada en inglés "empowerment", tiene su origen en el verbo "to empower" el cual tienen como significado el poder dar o también poder conceder, capacitar, potenciar, delegar responsabilidades, etc. en el lenguaje español no hay presencia de un vocabulario equivalente, es decir que un significado que se aproxime está dado por términos de empoderamiento, o también de las atribuciones del poder. Otros estudios del tema afirman que dicha palabra resalta de forma positiva al objetivo, el cual implica palabras alusivas a la autonomía, al control, además de la satisfacción de poseer poder.

Internacional

Parra (2013), en un estudio realizado en Ecuador donde plantea que un inadecuado servicio incide esta vez en la demanda turística del hotel "El Jardín" ya que la limitada capacitación en el personal administrativo del hotel no permitirá que brinde un servicio completo y de calidad a los turistas, y por ende este factor sería negativo para que dicho hotel cumpla con su acreditación de cuatro estrellas que posee.

Oliva (2012) en un artículo publicado en Chile para la revista Economía y Administración menciona que si bien es cierto que el logro del éxito de muchas empresas

se debe a que poseen poder para entregar productos y/o servicios diferentes, sin embargo, en Latinoamérica no se ha logrado desarrollar técnicas que permitan competir en la entrega de productos de calidad, sobre todo en aquellas medianas empresas dedicadas al rubro de los servicios.

Rivera (2012), en un estudio de la empresa ecuatoriana Pazviseg Cía Ltda menciona que en esta empresa existen barreras para la óptima implementación del empowerment, ya que el personal en ocasiones piensa que, al otorgarles mayor poder y autonomía, podrían poner en riesgo su trabajo, si toman una decisión equivocada. La resistencia al cambio por los trabajadores de la empresa ocasiona que estos a su vez no asuman el compromiso necesario para desarrollar cada una de las actividades asignadas a su cargo.

Vargas (2011) en Ecuador, menciona que en el mundo globalizado los cambios, tecnologías nuevas que entran al mercado, estos mismos ayudan poder desarrollar más las habilidades, destrezas, permite tener mayor conocimiento, estos mismos cambios tecnológicos obligan a las empresas a realizar constantes cambios en sus estrategias laborales con la finalidad de poder enfrentar con éxito a los retos que se les presente, por ello una de las prioridades de la empresas es poder lograr el mejor desempeño de sus trabajadores, por medio de capacitaciones constantes, de esa forma lograr un eficiente desempeño de los colaboradores que permitan el logro de los objetivos propuestos.

Freire (2013), en su estudio de tesis en el Ecuador, nos menciona que constantemente la toma de decisiones es centralizada, y se cree que la falta de liderazgo es el causante de las problemáticas de una organización, pero al contrario, esa centralización puede llegar hacer una fuerte debilidad de la empresa.

Freire nos cuenta que el empowerment ha ido tomando gran relevancia dentro de la administración de grandes empresas, sin embargo, es algo que pocas empresas usan, sobre todo por miedo a dar demasiada autonomía a los empleados y lleve acrecentar los problemas de la empresa o aún peor que ellos sean mejores como líderes y los rebasen.

Nacional

Ortiz & Rivera (2015), en la ciudad de Tarapoto argumenta que las empresas que brindan servicios turísticos reflejan escasa competitividad en cuanto a la calidad de sus servicios y sin duda esto es consecuencia de la inadecuada selección del personal para los cargos debido a que muchos de los empresarios prefieren ejercer ellos mismos, o designar

los puestos por amistad o familiaridad, mas no por la calificación o por el desempeño profesional, lo cual sin duda, repercute en los estilos de liderazgo de las empresas y hoteles de tres estrellas del Alto Mayo.

Castro, Zamora, & Gutiérrez (2014) analizan el problema de la agencia central del Banco de Crédito de Tarapoto que presenta problemas de atención adecuada a sus usuarios, malestar de los usuarios por la lentitud en los trámites en ventanilla haciendo necesario identificar los factores determinantes de la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de sus clientes.

Huarcaya (2011) realiza un estudio en el Callao donde analiza al empowerment como una herramienta que permite identificar los problemas de deficiencia en el desarrollo de la gestión municipal, el cual se manifiesta en el nivel bajo de desempeño de los colaboradores, tal situación es notado por parte de los directivos. El empowerment es una herramienta que ayuda analizar los procesos de la organización en temas educativos que han tenido grandes cambios dentro de la sociedad, ya que esta es una necesidad clave para lograr el éxito de toda empresa.

Esto es precisamente analizado en Santa Cruz (2015) en donde menciona que el personal directivo y docente deben entender la realidad educativa debido a que estas instituciones poseen muchos de los casos, un conjunto de problemas, tal situación radica por la presencia de un esquema dirigente y dirigido, tal situación no permite solucionar problemas, tal situación se presenta con frecuencia en los centros educativos, es por esta razón que se debe proponer un nuevo paradigma de las relaciones entre el director, docente y el alumno, delegando funciones además de poder y autoridad a los subordinados, hacer que ellos sientan que son dueño de sus decisiones y de su propio trabajo.

López (2011) en un estudio realizado en Lima menciona que para el caso de mejora en la capacidad de las comunidades de las zonas campesinas para su integración con las políticas que permitan reducir la pobreza, el cual se puede mejorar con mejores organizaciones en las comunidades, para lo cual siendo necesario poder analizar la relación existente entre el empoderamiento y el compromiso y/o intención de poder innovar en las personas pertenecientes a las comunidades campesinas de las zonas rurales.

Local

Peña (2015) en una investigación realizada en la ciudad de Chiclayo busca analizar la calidad de los servicios de atención al cliente que ofrece la empresa Comercial RC enfocada a las necesidades de sus clientes. Empresa que además que posee una competencia alta en el momento de poner al mercado sus productos y servicios, además los clientes de este sector de siderúrgico cada vez son más exigentes para con el producto, esta situación hace que las empresas enfaticen el esfuerzo de brindar un servicio de calidad, además de poder establecer estrategias que les permita saber las opciones de los clientes sobre el servicio, el cual ayude a tomar una decisión eficiente.

Guerrero & Vil (2014), manifiesta que un problema recurrente en Chiclayo con respecto a la calidad de servicio que brindan las empresas de entretenimiento nocturno radica en que éstas no brindan un servicio de atención personalizada, no cuentan con instalaciones adecuadas, seguridad y no se ha desarrollado como si lo ha hecho la ciudad.

Delgado & Carrasco (2014) en su investigación realizada en la ciudad de Chiclayo, analizan los niveles de calidad de una empresa dedicada al transporte específicamente en el área de carga y encomiendas, además de encontrar mediante dicho estudio que las empresas de transporte de pasajeros cuentan con un nicho de mercado en sus clientes que requieren de operaciones de servicio de transporte de carga, desde las más livianas hasta las más pesadas, así mismo el sector mensajería visto por éstas como un negocio muy atractivo. Todo este sector de Courier está teniendo una gran acogida por la necesidad constante de las empresas, así como la de los clientes habituales.

La Cooporación Herrera SAC, no es ajena a la realidad que aqueja a las múltiples empresas a nivel internacional y nacional, donde influyen factores como el empowerment cuyo objetivo es establecer un compromiso e identificación en los colaboradores para con la empresa, consiste en un delegamiento de funciones por partes de los directivos a los niveles inferiores de la organización, lo que destacará la autonomía del trabajador en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas; por lo manifestado se visualiza en la empresa Corporación J Herrera SAC poca innovación en cuanto al desarrollo de procesos que son realizados por los colaboradores, por lo que se deduce que surge una cultura organizacional poco innovadora, ejecutando las actividades de una manera tradicional, empírica y manual no optando por insertar la innovación y mejora en mencionados

procesos, lo que conlleva a la empresa estar inmersa en una zona de confort, siendo no saludable ni asegurando la sostenibilidad en el tiempo de la misma, tal como se presenta en su estructura organizacional el cual está compuesto primeramente por el gerente general, siguiendo debajo de él, se encuentra el administrador el cual tiene a cargo a un asistente, el gerente de tráfico quien tiene a cargo a los mecánicos, operarios y choferes; y el gerente de logística y ventas quien tiene a cargo a los auxiliares de almacén y ventas.

Organigrama de la Corporación Herrera SAC

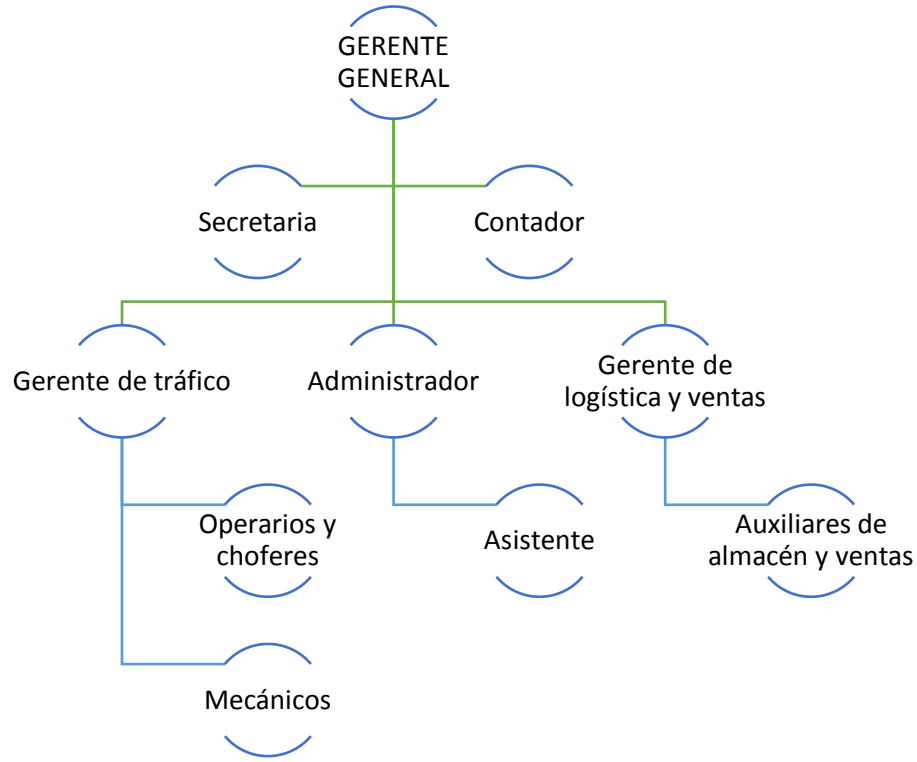


Figura 1: Estructura organizacional

Fuente: Adaptación del Organigrama de la Corporación Herrara SAC

A través de una previa entrevista efectuada a los clientes, se obtiene una serie de controversias manifestadas por los clientes, quienes expresan que referentes a sus elementos tangibles que posee la organización y los colaboradores de la misma, en ocasiones no son muy bien percibidas por ellos, dado que algunas veces el personal que labora en la empresa les ha brindado atención estando en condiciones no muy bien presentables ni aceptadas por ellos, es decir han prestado atención con el uniforme sucio,

mostrando aspectos sudorosos índices de una ardua jornada en el área de almacén, lo cual no es muy bien aceptado por los clientes; por otro lado indican que muchas veces han recibido una negativa cuando solicitaron atención a los clientes, dado que manifiestan que se encuentran ocupados y no pueden brindar atención en esos momentos; de ser el caso que surja espera por parte de ellos o persistencia para obtener atención, el personal termina con el trabajo que estaba realizando y recurre a la atención mostrando un aspecto molesto, enojado, fastidiado que es percibido por los clientes en cuanto al trato que ofrece, dado que los clientes solicitan información de diversos productos en diferentes presentaciones, tal es el caso de las varillas de fierro por pulgada, volúmenes altos de cemento, entre otros productos, lo cual proyecta una percepción para sus clientes de un trabajador que realiza su trabajo por cumplir, sin tener un compromiso e identificación con la empresa para el desarrollo del mismo, mostrando trabajadores que no son participativos en relación a las actividades o funciones que deben de cumplir, por lo que tampoco se percibe que existan factores o índices de confiabilidad a sus trabajadores por parte de sus superiores lo que conlleva a una motivación o permitir que los trabajadores se sientan identificados con la empresa y brinden un servicio de calidad para los clientes.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre empowerment y calidad de servicio en la Corporación Herrera SAC. Chiclayo, 2016?

1.3. Delimitación de la investigación

Corporación J Herrera S.A.C. es una empresa peruana dedicada a la comercialización de artículos de Ferretería en la región de Lambayeque, del mismo modo los trabajadores con los que cuenta la empresa están calificados y comprometidos con la organización, con la consigna de la mejora continua en los procesos y la comercialización en sí. La población para el presente trabajo está compuesta por los trabajadores de la Corporación J Herrera S.A.C. y los que llegan a las instalaciones para comprar alguno de los productos.

a. Razón social

Corporación J Herrera S.A.C.

b. RUC

20487970591

c. Dirección del domicilio fiscal

Mza. E Lote. 18 Urb. Los Precursores (Carrt. Pomalca km 3.5) Lambayeque - Chiclayo – Chiclayo

d. Actividad Económica

Venta al por mayor y menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados.

e. Representante legal

Herrera Vasquez Segundo Andonero

f. Teléfono

947042703

1.4. Justificación e importancia de la investigación

Justificación Teórica

En la justificación teórica se resalta la importancia de la investigación, el cual implica el poder mencionar la teoría que nos va permitir poder llevar adelante la investigación, además permite poder evaluar la situación del problema en cuestión, además la investigación servirá para constatar o refutar resultado de otras investigaciones similares o poder ampliar una teoría (Ñaupas et. al, 2013, p.132).

Desde el punto de vista teórico los resultados de esta investigación buscan aportar más ideas para el entendimiento y aplicabilidad del Empowerment, en función a la teoría planteada por Chiavenato (2009), que en la realidad peruana todavía no se pone en práctica de manera transversal, además de proporcionar conocimientos en torno a las variables en estudio como la calidad del servicio según Camisón, Cruz, & González (2007).

Justificación Práctica

Moreno (2013), refiere que una justificación practica muestra o indica si la investigación pude ser aplicable, los beneficiarios directos de la investigación, esta puede ser una organización o un grupo social, además otros refieren que la investigación posee una justificación practica ya que responde a solucionar un problema existente. Por ello la justificación práctica permite pasmar el porqué de la investigación y los beneficios que posee. Utilizando como técnicas las encuestas para la solución de la investigación, siendo evaluadas mediante el análisis estadístico con el chic cuadrado.

Debido a esto, la presente investigación busca identificar una relación entre las variables calidad de servicio y la herramienta de gestión moderna de recursos humanos conocida como "Empowerment", ésta última entendida como la responsabilidad y compromiso del empleado en la realización de su trabajo en la empresa, como medio para mejorar la calidad del servicio que puede ofrecer una pequeña y mediana empresa, de igual manera la investigación permitirá que el colaborador mejore su calidad de atención en cada proceso de compra del cliente, y que este último pueda sentirse más a gusto e identificado con la organización.

Justificación Metodológica

Ñaupas et. al (2013) refiere que la justificación metodológica es poder indicar las técnicas que fueron utilizados para llevar a cabo la investigación, estas mismas pueden servir para futuras investigaciones, siendo considerado la investigación de tipo cuantitativa siendo evaluadas las encuestas a través de análisis estadistico como la prueba de correlación de Pearson.

Se justifica en la medida que servirá como un antecedente valioso para aquellos trabajos que persigan un objetivo similar en torno a un estudio no experimental y el establecimiento detallado de la relación de socios entre la organización y su gente; es importante indicar que todo esto es establecido bajo un método deductivo, dado que partimos de información teórica para culminar en una empresa específica; y analítico porque se descomponen las variables en dimensiones e indicadores, observar sus causas y sus posteriores efectos, esto se cumple con apoyo del instrumento utilizado el cual será la encuesta, que está compuesta por 20 ítems para la variable empowerment y 20 ítems para calidad de servicio.

Justificación Social

Según Ñaupas et al. (2013) "*la justificación social se da cuando la investigación va a resolver problemas sociales que afectan a un grupo social*." (p. 132).

La presente investigación se justifica en lo social ya que permite reflexionar sobre la importancia de proponer el empowerment como una estrategia o herramienta gerencial a que puede llegar a mejorar la efectividad organizacional en los empleados creando una actitud positiva y proactiva, intensificando la autoeficacia a través del compromiso y la

motivación, generando un aumento en la efectividad del personal, así mismo es factible para la sociedad en general que acude diariamente a las instalaciones de la organización.

Justificación Económica

Se indica que la investigación será económica ya que sirve de orientación a investigaciones futuras que se realicen con un contenido similar o igual al de esta investigación, ayudando así además a que los empresarios reduzcan sus costos, ya que el empowerment ayuda a generar un buen ambiente de trabajo en la empresa, contribuyendo así a la mejora de la empresa para poder incrementar la capacidad de los trabajadores.

1.5. Limitaciones de la investigación

En el trabajo realizado se ve limitado con respecto a los antecedentes, ya que no se encontraron información respecto a trabajos previos a cerca de la variable Empowermet.

Además, se aprecia la limitación bibliográfica a la que nos enfrentamos, ya que se tuvo que recurrir a otras bibliotecas de universidades de la región para poder obtener mayor información.

Desconfianza de la empresa

Es otro de los limitantes en nuestra investigación debido a que la empresa en principio no proporcionó toda la información, pero luego de reuniones que se tuvo con el gerente accedió al darse cuenta que dicha investigación aportaría a la empresa.

Desconfianza de los trabajadores

En este punto los trabajadores de la empresa en un primer momento no estaban seguros de participar de la solución de los cuestionarios, pero se les explicó que los cuestionarios eran anónimos, confidenciales y se tenía permiso de la empresa.

1.6. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación entre empowerment y calidad de servicio en la Corporación Herrera SAC. Chiclayo, 2016.

Objetivos específicos

Analizar el nivel de empowerment en la Corporación Herrera SAC. Chiclayo, 2016.

Diagnosticar la calidad de servicio de la Corporación Herrera SAC. Chiclayo, 2016.

Diseñar estrategias de empowerment para mejorar la calidad de servicio en la Corporación Herrera SAC. Chiclayo, 2016.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Internacional

Lascurain (2012) en su tesis diagnóstica y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica interrumpida en México distrito federal, cuyo objetivo general es diagnosticar los principios factores que determinan influencia sobre la calidad de servicio, concluyeron que depende claramente de la estructura organizacional de la empresa ya que es quien controla la gran parte de las decisiones, ya que la calidad de servicio se encuentra en un estándar baja, ya que los empleados no están bien capacitados y además no están enfocados correctamente en el propósito de la empresa

Arroyo (2015) en su investigación "El empowerment a manera de herramienta gerencial como propuesta para mejorar la estructura organizacional del área operativa de la cooperativa de ahorro y crédito Pakarymuy en Ecuador", busca establecer una relación entre el Empowerment como herramienta gerencial que incide en la estructura organizacional del área operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pakarymuy del cantón Pillaro, tomando como enfoque un análisis cualitativo-cuantitativo y en donde concluye que las herramientas gerenciales permiten a las empresas poder crear estrategias, a reorganizarse y desarrollarse para posicionarse de mejor manera en el mercado competitivo y atraer a los clientes nuevos.

Para Cócheres (2014), en su investigación "El empowerment y su efecto a la calidad del servicio al cliente del restaurant "AL PASO" en el valle de Yunguilla" de la ciudad de Ambato-Ecuador, plantea proponer técnicas de empowerment, así como estrategias que permitan mejorar la relación entre clientes y población para incrementar la participación y rentabilidad dentro de los mercados, siguiendo una metodología del tipo concluyente y descriptiva contando para ello con una muestra de 376 encuestas y en donde concluye que para poder lograr una adecuada eficiencia se debe lograr una adecuada planificación, tanto los encargados de cada áreas como los colaboradores, tales planificaciones deben ser sobre las actividades a realizar de forma diaria, semanal, trimestral o anual, por ello es muy importante que exista una comunicación fluida entre las mismas.

Márquez (2014) en su tesis "El empoderamiento como estrategia gerencial en la formación de equipos de alto desempeño en las escuelas estatales de la ciudad de Maracaibo-Venezuela", siendo una investigación descriptiva cuya población fue constituida por 98 individuos tanto directivo como docentes y la muestra fue de la población obtenida concluyendo así que la muestra estudiada indica que tiene dificultades para mostrar su interés hacia la calidad educativa, indicando además que los directivos de las instituciones trabajan de forma funcional y transaccional, es por ello que las instituciones educativas trabajan con un sistema jerárquico piramidal.

Ochoa (2011) en su tesis "Impacto del proceso de implementación del empowerment para la toma de decisiones caso de estudio: Grupo Decoarte, de la ciudad de Antiguo Cuscatlán-El Salvador", cuyo objetivo general fue la implementación de una herramienta organizacional que se basa en el empowerment para que se formen colaboradores comprometidos y motivados, concluyendo así que el empowerment es importante ya que ayuda a medir el nivel del clima organizacional de una empresa u organización, es importante el apoyo de la gerencia para que la implementación se haga efectiva, además se debe seleccionar a los trabajadores claves quienes tendrán el papel del liderazgo frente a sus compañeros.

Luna (2012) en su investigación titulada "Evaluación de la calidad de servicio del hotel Hilton Margarita & Suites, después de implementado el programa Esprit" – Caracas, cuyo objetivo fue evaluar la calidad del servicio prestado por el hotel Hilton Margarita & Suites en el marco del desarrollo del programa Esprit, basándose en la metodología de campo, con una muestra de 94 personas huéspedes del hotel utilizando el instrumento de Likert y en donde los resultados arrojados fueron satisfactorios a la implementación del programa Esprit.

Pantoja (2015) en su investigación titulada "Propuesta de un manual para mejorar la calidad de atención al cliente interno y su desempeño laboral. Caso: servicio de gestión inmobiliaria del sector público" – Ecuador fue una investigación descriptivo y cuantitativo, toma como muestra a los funcionarios del área de servicios de gestión pertenecientes al Sector Público – INMOBILARIO, para el recojo de la información utilizo un instrumento basado en encuestas, llegó a concluir que un manual que contenga la atención al cliente ayuda a mejorar, tanto la atención al público así como la cultura organizacional, permitiendo una mayor comunicación, además esto permite poder saber cuan satisfechos

están por los servicios públicos del Servicio de Gestión Inmobiliaria del Sector Público – INMOBILIAR, por otro lado también es importante poder impulsar el liderazgo de servicio ya que es un factor importante para lograr una mejor calidad de servicio.

Albán (2015) en su investigación "Diagnóstico del balcón de servicios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, entre 2013 al 2014", fue una investigación de tipo descriptivo, tomo como población a los 13 balcones de la municipalidad, llegando a concluir que las expectativas que poseen los clientes sobre la atención deben ser tomados como una recomendación con la finalidad de mejorar la gestión, de igual forma hay una gran necesidad de la implantación de una ventanilla virtual y ubica, que permita atender los reclamos.

Avecillas (2015) en su investigación titulada "Análisis del nivel de satisfacción del cliente en los alojamientos turísticos de primera categoría del cantón Gualaceo 2014 – Ecuador", para llevar a cabo la investigación se tomó como instrumento encuestas además de entrevistas, tomo como muestra a los clientes que consumen el servicio, llegando a concluir que hay deficiencias de personal en los dos casos estudiados, además de las deficiencias presentadas en la estructura organizacional de la empresa, tales situaciones inciden de forma negativa sobre el restaurante, además de las instalaciones físicas de la empresa no están bien presentables, tales deficiencias se da por la falta del personal además de la carencia de los recursos que imposibilitan dar solución a los problemas existentes, no permiten dar un servicio adecuado a los turistas.

Ortega (2014), en su tesis niveles de empoderamiento en jefes de agencia de una empresa de telecomunicaciones que opera en Guatemala, indica que el objetivo de la investigación fue determinar los niveles de empoderamiento que existen en mandos operativos y administrativos de la empresa de telecomunicaciones, concluyendo así que existe un alto nivel de empoderamiento en las mujeres de la empresa por lo general con las que cuentan con 3 años a más de servicio en la empresa, siendo además mujeres que tienen un nivel de estudios no universitario, existe además una diferencia significativa con lo que respecta al sexo opuesto y entre personas que llevan de 0 a 2 años en la empresa.

Cañas, Mirón, y Ramírez (2012) en su tesis "Evaluar la calidad de servicio proporcionado por Burger King - Salvador", siendo el objetivo general la investigación de los estándares de la calidad de servicio que los consumidores demandan, siendo una

investigación de tipo descriptivo, experimental, siendo la población los alumnos del lugar investigado y la muestra 364 estudiantes encuestados, luego de la investigación que se realizó se llegó a la conclusión que los aspectos para poder determinar la satisfacción varía dependiendo a la segmentación y las condiciones en los que los consumidores realicen su compra.

Nacional

Santa Cruz (2015), cuya investigación "Empowerment y desempeño docente en la institución educativa Javier Heraud de Trujillo", hace una evaluación entre el empowerment y el desempeño docente de la institución educativa Javier Heraud de la ciudad de Trujillo, contando para ello una investigación del tipo descriptiva- correlacional, tomó como muestra a 40 docentes pertenecientes a la institución, e instrumento utilizado fue dos cuestionarios, es decir para ambas variables, donde llegó a concluir que las dos variables guardan una relación, es decir el empoderamiento guarda relación con el desempeño, tal resultado se obtuvo por medio de la correlación de Pearson.

Madison (2011), en su estudio del tipo descriptivo llamado "Aplicación del empowerment para lograr una gestión eficiente en la municipalidad provincial del Callao", tuvo una muestra de 35 colaboradores, llego a concluir que la municipalidad da un servicio eficiente a la ciudadanía, pese a la situación difícil en que se encuentra la economía, ya que la municipalidad tomó acciones como una política descentralizador de las funciones y actividades demás de la delegación de responsabilidades que permitan una mejor toma de decisión, haciendo que los trabajadores poseen mayor libertad en cuanto a sus funciones, siempre teniendo presente el marso de sus atribuciones, el cual está estipulada en el MOF de la institución, el cual le permita una gestión eficiente y el uso adecuado de los recursos.

Por otro lado, en Urbina (2014), en su tesis "Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la intendencia regional de La Libertad – Sunat Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, período 2013", argumenta que el servicio al cliente es muy importante, esta importancia se centra de que el cliente puede ser una herramienta en el proceso promocional del producto y/o servicio, el cual pude ser logrado por atenciones personalizadas, ya que se considera que poder atraer un cliente nuevo es 6 veces más complicado que mantener a un cliente, por tal motivo varias empresas deciden escribir la actividad o actuación de la organización.

Pino (2011), en su estudio "La relación entre el sector industrial y el tamaño de la empresa con las prácticas de la calidad total y el desempeño organización- Lima", argumenta que es esencial poder determinar si el desempeño guarda relación con las prácticas de calidad, y poder determinar la medida en que se relacionan ambos conceptos, el cual puede estar de acuerdo a los sectores o tamaños de las organizaciones, para tal efecto se pueda utilizar un enfoque cuantitativa, que tiene como propósito cerrar la diferencia del conocimiento con la calidad total además del desempeño, donde se debe tener en cuenta la cultura nacional, además del tamaño de la empresa.

Gonzales (2015) en su tesis "Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo- Satt en el año 2014", siendo el principal objetivo, evaluar la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del servicio de la administración tributaria, se concluye que para mejorar la calidad de servicio se aplicó el diagrama de Ishikawa para poder identificar las causas y efectos que tiene la mala calidad del servicio, obteniendo así una mejora luego de la investigación realizada.

Local

A nivel local existen casos de estudios en los cuales hacen un enfoque desde diferentes perspectivas sobre el uso del Empowerment ligado a los negocios, uno de ellos desde una perspectiva psicológica el cual tiene como interés la motivación intrínseca.

Delgado & Carrasco (2014) cuya investigación fue "Evaluación de los niveles de calidad de la empresa de transportes Línea en el área de carga y encomiendas" - Chiclayo, y que utiliza una metodología mixta, con la finalidad de poder recopilar datos cuantitativos y cualitativos, llegando a una de las conclusiones fue que con respecto a las percepciones la ponderación fue menor ya que los clientes tienen una expectativa sumamente mayor en todos los servicios, logrando así obtener las brechas por cada dimensión.

Tesén & Tesén (2014), en su investigación "Modelo Servqual para optimizar el sistema de evaluación de la calidad de servicio del área de consultorio externo en el Hospital Regional Docente Las Mercedes" Chiclayo, cuyo objetivo tuvo la finalidad de plantear una propuesta en base al modelo SERVQUAL para mejorar la calidad de atención que se brinda en dicho hospital, contando para ello con una muestra de 172 pacientes del área de consultorio externo y una encuesta como técnica de recolección concluyendo que existe un 75% de insatisfacción por el servicio ofrecido que reside en factores como

credibilidad, accesibilidad, oportunidad y puntualidad, además de encontrarse que la calidad de atención al asegurado y los elementos tangibles son los elementos que ocupan el primer lugar de desaprobación.

Esquives & Tuesta (2012), en su investigación llevado a cabo en la ciudad de Chiclayo titulada "Relación de la calidad de Servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Hipermercados Plaza Vea, analizan la posible relación existente entre la satisfacción del cliente y la calidad de servicio brindado por esta empresa en la que se concluyó que existe una relación directa entre las variables analizadas según él estadígrafo chi cuadrado, además de encontrarse un porcentaje de aceptación relativo en cuanto al personal de atención al cliente con un 70% de aprobación.

Díaz (2009) en su trabajo "Percepción del empowerment según sexo y área laboral: Caso administrativos universitarios en Chiclayo", donde busco determinar la existencia de una diferencia según sexo y los tipos de áreas administrativas nivel de percepción del Empowerment psicológico de los colaboradores administrativos de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

2.2. Estado de arte

Torres (2012), El empowerment consiste también en poder dar y adquirir contantemente el conocimiento, poder lograr que dentro de una empresa la estructura organizacional puede ser compartida de forma dinámica e innovador, en sus distintos aspectos de innovador, ya sea en procesos, tecnología, comerciales, con la finalidad de lograr el desarrollo local. Es por tal motivo que se desarrolló la relación el Liderazgo con Empowerment, por tal razón aparece la siguiente interrogante ¿Qué características del modelo presentado por el liderazgo con Empowerment atribuyen a poder seguir fomentando los procedimientos de innovación dentro de las empresas?

En Najul (2011), donde se reflexiona acerca de las herramientas de mayor importancia para las empresas puedan lograr mayores niveles de productividad y competitividad dentro de los mercados modernos. Uno de ellos es lograr una mejor calidad de servicio orientado a los clientes, el cual debe estar encaminado a una mejor capacitación del capital humano con que se cuenta.

Para ello define a la calidad del servicio como una herramienta que va orientado a los que integran la organización y sus respectivas operaciones, ya que el éxito de estas

depende de la calidad de atención al cliente, en tal contexto se ha vuelto un requisito indispensable para las empresas para poder lograr competir en el mercado actual.

Najul incide en que la capacitación al personal de la empresa es esencia, ya que permite que este cambie su conducta y mejore en su nivel de productividad, el cual es beneficiosa para la organización, ello hace ver que la preparación del capital humano es un factor importante para lograr el éxito, por esta razón se lleva a cabo cursos y programas dirigidos a los colaboradores de las organizaciones.

Entre sus conclusiones se define que los atributos son fundamentales a que determinan la ubicación de una organización en un largo plazo, ello indica las preferencias o las opciones que los clientes tienen sobre un producto, por ello para lograr que el cliente tenga una expectativa positiva del servicio la empresa debe priorizar satisfacer todas sus expectativas del dicho cliente.

2.3. Bases teóricas científicas

2.3.1. El Empowerment

Cané (2011) manifiesta que el empowerment abarca a toda la organización y sus respectivos áreas del mismo, es decir abarca desde los recursos que posee la empresa hasta las ventas de sus productos, por medio del empowerment le facilita la tecnología suficiente a los trabajadores para el desarrollo de sus actividades, les brinda una información adecuada necesaria para el desarrollo eficiente de las actividades a desarrollar, permitiendo lograr lo subjetivos propuestos, por otro lado , Para Jhonson (2002) el *Empowerment* es una herramienta estratégica que fortalece el trabajo y permite la calidad total.

En la actualidad el empowerment surge como una idea para el éxito de una organización por cuanto optimiza los resultados financieros y desarrollo de sus colaboradores, de allí, Atunez (2010) destaca que:

El empowerment es una herramienta que permite la maximización del uso de los diferentes recursos humanos, el cual implica que se deben tener confianza en los colaboradores de la empresa, logrando incentivar y lograr que se sienta un buen trabajador dentro de la empresa, para lo cual se debe dejar de lado las estructuras de cargos, siempre fomentando la participación constante en la toma de decisiones, además de trabajo en equipo para el logro de los objetivos propuestos, haciendo que todos los que integran la

organización den un mayor desempeño de sí mismo, logrando un colaborador con mayor motivación.

Técnicas de empowerment

El concepto de empowerment dentro de la empresa de debe tener bien en claro, los responsables de la empresa deben tener compromiso en poder invertir en el desarrollo de las políticas para que se desarrolle de forma eficiente, pero en muchas ocasiones los de la alta gerencia y los empleados no intentan la implementación de empowerment en sus actividades diarias, además de ello cada organización utiliza las técnicas de empowerment a los que consideren los más adecuados. Como se muestran a continuación algunas técnicas:

El paradigma empresarial

El empowerment muestra los cambios, formas o ideas de los altos mandos de la dirección de las organizaciones, además muestra la relación de la organización con los integrantes del mismo,

Técnicas referentes a los directivos de la organización.

Delegar: el delegar es una herramienta de mucha importancia de poder promover el empowerment. El cual existe desde que las personas comenzaron a abrir empresas, que realicen trabajos amplios (Sánchez, 2007)

Si la alta gerencia de la empresa no delega funciones, el cual hace que él personal no cumpla de forma eficiente su función, por ello el delegar es una tarea de mucha responsabilidad, para que este acto funcione de forma eficiente los individuos a quienes se le va delegar tienen que tener habilidades y destrezas, que les permita cumplir de forma adecuada su función. Para tal efecto es necesario que los altos mandos conozcan todas las funciones de sus trabajadores. Además, el poder delegar implica poseer confianza entre el jefe y/o directivos y los miembros que conforman el equipo de trabajo, es fundamental que los miembros del equipo sientan que tienen todo el apoyo de la alta dirección en el desarrollo de sus actividades.

Dirigir paseando: El empowerment consiste en lograr un ambiente de comunicación y de confianza. Uno de los principales objetivos es que los altos mandos de la empresa logren una eficiente comunicación entre todas las áreas de la organización, para ello no

deben existir barreras dentro de la empresa, tal acción debe ser adoptada por todos los altos mandos de la empresa.

Rotación de puestos de trabajo: consiste delegar a los miembros de la organización nuevas responsabilidades y tareas, nuevas experiencias, tales acciones que le permitan lograr alcanzar un ascenso, es por esta razón que la rotación de puestos de trabajo es considerada como un valor añadido del empowerment. (Sánchez, 2007).

La rotación de puestos de trabajo necesita una planificación eficiente y adecuada, para tal efecto los actores de la empresa, el personal y el directivo deben ponerse de acuerdo, teniendo en cuenta el crecimiento profesional del trabajador, es por esta razón la rotación de los puestos de trabajo deben contar con la aceptación de todos los miembros de la organización. Así mismo los miembros que integran el equipo deben tener la responsabilidad y el compromiso de poder entrenar al nuevo miembro del equipo de trabajo, cada uno de ellos deben tener la responsabilidad de cumplir eficientemente su función, teniendo en cuenta que están en constante calificación (Sánchez, 2007).

Por todo ello se debe tener en cuenta políticas orientados al desarrollo personal y que respondan a las necesidades y aspiraciones del trabajador, estas cuestiones son muy importantes para lograr que la rotación de puestos de trabajo tengan éxito, por ello la rotación es una de las estrategias que se desarrolló con la finalidad de lograr que el personal no esté haciendo el mismo trabajo, muchas veces el personal cuando realiza el mismo trabajo llega a perder su eficacia. Es por esta razón que una empresa con empowerment debe desarrollar estrategias que sean apropiados para todos los trabajadores de la empresa, esta acción pude ser aplicado a los trabajadores, así como los altos ejecutivos y administradores (Sánchez, 2007)

Evaluaciones de desarrollo: El empowerment necesita lograr el desarrollo de todos los miembros de la organización, donde se espera que los altos mandos de la empresa progresen de acuerdo a sus habilidades y competencias, por el cual los directivos que logren el éxito puedan ascender a ser altos directivos. La evaluación de los directivos se puede realizar de forma mensual trimestral o anual (Sánchez, 2007).

Autodirección: Es la acción de incentivar a todo el personal de la empresa a practicar la autodirección, el cual es parte o consecuencia de forma directa del empowerment, esta acción tienen lugar siempre en cuando que los altos directivos liberan

el control que poseen sobre los subordinados, el cual permite a los trabajadores de tener libertad en el desarrollo de sus actividades así como participar en la toma de decisiones, es por ello que la autodirección permite a los grupos de trabajadores que desarrollen estrategias y habilidades en el logro de los objetivos, para ello es importante la correcta comunicación, planificación que les permita lograr un mayor eficiencia (Sánchez, 2007).

Importancia del Empowerment

Enebral (2013) menciona en un artículo que la importancia del empowerment radica en que apunta también a lo político y lo social, donde se resalta que las empresas en los proximos años ira disminuyendo la jerarquisación dentro del mismo, ya que la lucha por el poder cosume una gran parte de los resultados.

Para González (2011) refiere que todo el personal de la empresa deben tener suficientes habilidades que les permita poder generar calidad. El cual consite en la generacion de nuevas ideas, una buena planifiación en el desarrollo de las actividades, asi como un eficiente solución de problemas, una adecuada toma de decisiones, tales cuestiones deben estar orientados a todos los miembros de la organización.

Enfoques Generales del Empowerment

El empoderamiento guarda relación de la cooperación de todos los colaboradores de la empresa para llevar el trabajo adelante y de forma eficiente.

Keith & Newstrom (2011) menciona un total de cinco enfoques sobre los cuales se basa el empowerment, el primero de ellos basado en ayudar a sus empleados a obtener el dominio de sus labores por ejemplo con capacitación apropiada, entrenamiento y experiencia guiada, segundo; concediendo la discrecionalidad sobre su desempeño laboral, como tercero el ofrecimiento de exitosos modelos a seguir, como cuarto enfoque esta la persuasión social y como último enfoque está el apoyo emocional.

Herramientas del Empowerment

En empresas modernas se ve la competitividad que refleja en el mercado, el cual se encuentra en un constante cambio, además de ello la competitividad es una tarea difícil de mantener dentro del mercado, por ello es imprescindible que las empresas establezcan estrategias que permitan la innovación con la finalidad de promover una cultura organizacional entre el personal, promoviendo siempre una manera distinta de actuar.

Mosley (2011), menciona que el empowerment está constituida por herramientas que permiten una adecuada planificación para el logro del éxito, el cual se fundamenta en los aspectos cómo, delegar, poder, liderazgo, autoridad sobre todo un mayor compromiso, además de ello el autor manifiesta que el reconocimiento del esfuerzo de los trabajadores dentro de la organización es muy importante ya que es la base para lograr el éxito del empowerment.

Evaluación del Empowerment

Siguiendo a Chiavenato (2009), manifiesta que las facultades de la toma de decisiones o la delegación de autoridades, el cual parte de la idea de poder otorgar a los individuos el poder, consiste en el desarrollo de informaciones y la libertad que se requieran en la toma de decisiones. Fundándose para ello en cuatro bases:

Poder

El cual refiere el otorgamiento de responsabilidades y la delegación de autoridades en todas las áreas de la empresa, el cual consiste en poder dar una mayor confianza a los miembros de la organización mediante el otorgamiento de la libertad y autonomía.

Motivación

Esta base trata de reconocer a las personas por su buen desempeño laboral, recompensar el esfuerzo realizado en el desarrollo de sus actividades en el logro de los objetivos propuestos.

Desarrollo

Aquí se pone énfasis en el desarrollo de las capacitaciones en el logro del desarrollo personal y profesional, el cual refiere poder entrenar a los miembros de la empresa de manera constante, dando una información adecuada y completa (simetría de información), así como la creación y desarrollo de talentos en la organización.

Liderazgo

El liderazgo dentro de las empresas está orientado a los trabajadores en poder definir, los objetivos de forma adecuada y las metas, que le permita poder ampliar sus horizontes, además de poder llevar una adecuada evaluación del desempeño.

2.3.2. Concepto de Servicio

Siguiendo a Camisón & González (2007) nos menciona que uno de los primeros pasos que permitan poder implementar la gestión de la calidad en las operaciones de las empresas, consiste en poder tener en cuenta la naturaleza del mismo y las características del servicio. El servicio refiere al desarrollo de las actividades del sector económico y financiero de la empresa.

De tal forma hay un conjunto de conceptos que muestran las definiciones del servicio, tales definiciones en muchos de los casos pueden resultar incompletas o parciales. Muchas definiciones de servicio tratan de revelar elementos importantes del mismo.

2.3.3. Concepto de Calidad

Para Mateos (2007) manifiesta que la calidad es como aprecia el producto o servicio el cliente, así lo señaló Tom Peters (citado en Mateos, 2007), donde se manifiesta que el cliente es lo que percibe la calidad del servicio bajo sus propias condiciones.

También para Mateos la calidad es entendida como una responsabilidad cooperativa, donde se incluye todas las áreas de la empresa, es decir se debe incluir a todos los puestos de trabajo existentes en la empresa, así como la actividad y procesos que se realizan dentro de la empresa.

2.3.4. Calidad de Servicio

Rodriguez (2014), la calidad del servicio es la obligación o la esencia de la calidad que desea alcanzar la empresa para poder lograr la satisfacción de los clientes, ya que la calidad de servicio está relacionado con los clientes, los cuales presentan un conjunto de necesidades, así como requisitos y sus expectativas que poseen sobre un producto.

Para Camisón, Cruz & González (2007) manifiesta que la calidad del servicio está dada por la percepción que se tienen sobre la calidad esperada y lo percibido, ya que la calidad refiere o mide el grado de satisfacción que alcanzan los clientes sobre el producto y/o servicio consumido, es por ello que la calidad del servicio permite medir la satisfacción lograda por el cliente, como lo sostiene la norma ISO 9000:2000, donde se manifiesta que la calidad es la percepción del consumidor sobre el grado que se han logrado cumplir con sus expectativas.

Por otro lado según Mateos (2007) la calidad del servicio es poder ajustarse o poder cumplir a las exigencias del consumidor, quiere decir que la calidad está acompañado de la percepción que tiene el cliente sobre el producto, teniendo en cuenta sus expectativas, por esa razón un buen servicio puede permitir lograr la diferenciación de los servicios ofrecidos, ya que estas son distinguibles con el nivel de satisfacción alcanzada por el cliente.

Para Miranda, Chamorro & Rubio (2007) refieren que la calidad está orientado a poder lograr o sobrepasar las expectativas que tiene el cliente sobre el servicio, por ello la calidad de servicio es entendida como las expectativas que responden a la necesidades del cliente.

Por otro lado también la calidad de servicio es entendida por otros autores como una superioridad o excelencia teórica; la cuál en el presente estudio será medida bajo el Modelo Servqual dado que tendra en cuenta las perspectivas que tiene el cliente y los colaboradores frente a sus espectativas previas antes de adquirir o recibir el sevicio o adquisición del producto.

Importancia de la Calidad de Servicio

Según Pizzo (2013) manifiesta que la calidad del servicio ha venido tomado fuerza con el aumento cada vez más de la competencias dentro del mercado, el cual quiere decir que mientras más exista la competencia los clientes tendrá un conjunto de alternativas donde elegir el producto o servicio, es por ello necesario poder adecuarse a las expectativas y necesidades del cliente, ya que los clientes son las que tienen la última palabra de poder decidir sobre el bien o servicio que van a requerir.

Evaluación de la Calidad de Servicio

Los estudios cualitativos y cuantitativos desarrollados por Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985), dieron origen a la escala SERVQUAL, el cual mide la calidad de Servicio a través de la diferencia hallada entre lo que percibe y lo que experimenta el cliente, de allí que si la percepción es igual o mayor a lo que el cliente esperaba del servicio, entonces se valora como buena calidad, y si el valor de lo percibido es menor a lo experimentado entonces se dice que existen deficiencias de calidad de servicio.

Esta propuesta del método SERVQUAL, perteneciente a la escuela americana de marketing, el cual fue desarrollada en varias etapas con entrevistas a los clientes y los funcionarios y/o directivos de 4 empresas del rubro de servicios de los estados unidos, tales como tarjetas de créditos, banca minorista, corredores de valores y reparación y mantenimiento de equipos. Como primer resultado conformaron el método por diez (10) dimensiones que permiten valorar la calidad del servicio. Sin embargo, en 1988 tras otros estudios estadísticos, simplifican el modelo anterior a cinco (5) dimensiones: a) Empatía; b) Fiabilidad; c) Seguridad; d) Capacidad de respuesta, y finalmente e) Elementos tangibles. (Torres y Vásquez, 2015)

A partir de esas cinco dimensiones, el instrumento de evaluación del modelo multidimensional SERVQUAL contiene un total de 22 preguntas, que pretende obtener información sobre sus expectativas del cliente, e otros 22 ítems sobre sus percepciones del servicio recibido, con una escala de Likert valorado en siete puntos.

La importancia radica en que permite conocer la satisfacción del cliente, determinado por la brecha entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio, y cuya aplicación es generalizada.

Elementos tangibles

Los elementos tangibles son las que conforman la empresa, es decir las instalaciones físicas del mismo, donde están incluidos los mantenimientos y las modernidades de los equipos con que cuenta la empresa.

Es muy importante que las instalaciones físicas de la empresa estén en las mejores condiciones, que permita lograr un desarrollo eficiente de las actividades dentro del mismo, así mismo todos los colaboradores de la empresa deben estar debidamente presentables, ello también va depender mucho de las posibilidades que posee la empresa y todo el personal que lo integra.

Por otro lado, también es de mucha importancia lograr identificar las necesidades del cliente referente a la calidad del servicio, este punto es uno de los temas difíciles de poder definir, en comparación de la calidad del producto, ya que la calidad del servicio es un factor cambiante, ello va depender mucho de las circunstancias y la interacción lograda por el cliente y el empleado.

Fiabilidad

Entendida como la capacidad de ofrecer el servicio de forma exacta y segura. Es decir, la confiabilidad es entendida la realización de forma adecuada que se da el servicio desde el comienzo.

Capacidad de respuesta

La calidad de respuesta es la rapidez con que se logra atender a los clientes, ya que los clientes son muy exigentes.

Seguridad

La seguridad es lograr que los clientes sientan que el servicio que se le está ofreciendo no tiene riesgo alguno, es decir que el servicio no posee ningún tipo de riesgo, lograr que el cliente no tenga ningún tipo de duda sobre el mismo.

Empatía

La empatía es lograda en su mayoría de los casos con las atenciones individualizadas que son ofrecidos con cada cliente, donde el punto más importante es lograr comprender al cliente y satisfacer sus necesidades.

Se puede notar que entre las dimensiones presentadas muchos se preocupan de la calidad de los resultados como consecuencia del servicio, mientras otros se preocupan sobre el proceso de la prestación del servicio.

2.4. Definición de terminología

Delegar

Es la acción entendida de poder determinar o delegar funciones, así como responsabilidades para el desarrollo de actividades de forma específica, (Robbins, 2014)

Poder

El poder está relacionado a la capacidad que tiene un individuo de poder afectar sobre el comportamiento de las demás personas, ya sea con su consentimiento o sin ella, el poder es influir de forma intencional sobre las creencias, emisiones y las formas de actuar de las personas. (Kotler, 2016)

Autoridad

La autoridad es el atribuido que se le da a una persona, es decir es la persona que esta delegado a dar órdenes en el desarrollo de las actividades, por ello ser autoridad implica el poder dar órdenes, así como lograr que las personas te obedezcan. (Robbins 2010)

Liderazgo

Un líder es la persona que logra movilizar y dirigir a las personas, así como también aceptar las ideas, por ello un líder es la persona que conduce a la obtención de los objetivos. (Hernández 2013)

Compromiso

El compromiso es entendido como un proceso o un acto donde los integrantes de una organización o independientemente de ello poseen un compromiso para con la organización, con los objetivos, así como las metas del mismo. (Robbins, 2010)

Elementos tangibles

Los elementos tangibles son todos aquellos que integran los bienes inmateriales de la empresa, por el medio del cual se logra satisfacer las necesidades de los clientes. (Robbins, 2010)

Fiabilidad

La fiabilidad es el desempeño o la función para la cual ha sido diseñado bajo las condiciones que se determine y en los tiempos que se establezcan. (Robbins, 2010)

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta es la acción de respuesta inmediata a las exigencias del cliente, el cual debe ser una respuesta dentro de los tiempos considerables. (Monzón 2011)

Seguridad

La seguridad es entendida sobre la protección que debe tomar la empresa frente a peligros existentes tanto externos, así como internos, los cuales pueden afectar de forma negativa la calidad de vida. (Servqual, 2010).

Empatía

La empatía es un concepto muy amplio, dentro de la psicología la empatía carece de una definición conceptual, por otro lado, en la actualidad dentro de la literatura se observan un conjunto de observaciones diferentes sobre la empatía, el mismo ha dado lugar a un debate. (Chiavenato, 2009).

CAPÍTULO III

MERCO METODOLÓGICO

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

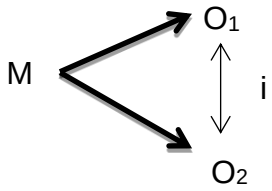
3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es del tipo descriptiva, correlacional ya que permitirá medir el grado de relación que existe entre la variable independiente el empowerment y la variable dependiente que es calidad del servicio.

3.1.2. Diseño de la Investigación

La investigación pude ser una experimental o No experimental. Hernández (2010). En este caso es una investigación no experimental.

El diseño de estudio es no experimental, y transversal porque se basa en aquello que es existente dentro de las organizaciones donde no se tiene control o influencia por relacionar las variables en estudio.



M **:** Cooporación Herrera SAC.

O1 **:** Empowerment

O2 **:** Calidad de servicio

R **:** Relación

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Un aspecto importante, es definir con claridad y de modo específico la población objetivo de la investigación. Para ello se debe tener determinadas las características de los elementos que posibiliten identificar la pertenencia o no a la población objetivo. Hernández (2013)

La investigación tendrá como población en cuanto al empowerment a 36 colaboradores existentes en planilla actualizado al 31 de abril del 2016, siendo estos obtenidos del área de recursos humanos de la empresa Corporación Herrera S.A.C.

Tabla 1

Distribución de la población

Descripción	**Colaboradores**
Gerente	1
Administrador	1
Supervisor general	1
Supervisores de área	3
Recursos humanos	2
Trabajadores	
- vendedores	13
- choferes	5
- Aux. de limpieza	6
- Personal de limpieza	4
TOTAL	28
Total	36

Fuente: *Elaboración propia*

La investigación tendrá como población en cuanto a la calidad de servicio a 42 clientes (empresas), siendo estos obtenidos de la cartera de clientes que posee la Corporación Herrera S.A.C, y así mismo escogidos básicamente por ubicación geográfica, por altos volúmenes de ventas ya que estos son clientes fijos por lo que recurren a sus servicios desde muchos años.

3.2.2. Muestra

La muestra de la presente investigación es de tipo no probabilística bajo la modalidad de aleatorio simple; a la cual se le aplicaron criterios de inclusión y exclusión.

Criterio de Inclusión: Se consideran los 36 colaboradores existentes en planilla, así como también los 42 clientes o empresas que lleven trabajando con la Corporación Herrera S.A.C. más de un año.

Criterio de Exclusión: Aquellos colaboradores que no se encuentren bajo modalidad planilla, y las empresas o clientes que pertenezcan a la Corporación Herrera SAC y no tengan más de un año.

Ubicación

Figura 2: Ubicación de los clientes de Corporación Herrera SAC

Fuente: *Google maps*

3.3. Hipótesis

H1: Existe relación entre empowerment y calidad de servicio en la Corporación Herrera SAC. Chiclayo, 2016.

H0: No existe relación entre empowerment y calidad de servicio en la Corporación Herrera SAC. Chiclayo 2016.

3.4. Variables

3.4.1. Variable dependiente: Calidad de servicio

Rodríguez (2014), la calidad de servicio es la obligación o la esencia de la calidad que desea alcanzar la empresa para poder lograr la satisfacción de los clientes, ya que la calidad de servicio está relacionada con los clientes, los cuales presentan un conjunto de necesidades, así como requisitos y sus expectativas que poseen sobre un producto.

3.4.2. Variable independiente: Empowerment

Cócheres (2014) el empowerment es entendida como una herramienta que busca lograr la relación entre los socios de la empresa y toda su gente, permitiendo aumentar la confianza, responsabilidad, autoridad y el compromiso para lograr servir mejor al cliente.

3.5. Operacionalización

Tabla 1
Operacionalización de la variable Empowerment

Variables	Dimensiones	Indicador	Escala	Técnica e Instrumento	Ítem
V. Independiente Empowerment	Delegar	Derivar funciones	Likert: Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	Cuestionario	1
		Poseer habilidades y madurez			2
		Conocimiento de las funciones			3
		Confianza			4
		Apoyo y ánimo			5
	Poder	Autonomía			8
		Libertad			9
		Responsabilidades			7
		Autoridad			6
	Motivación	Reconocimiento			10
		Recompensa			11
		Logros			12
	Desarrollo	Capacitaciones			13;20
		Desarrollo personal			14
		Desarrollo profesional			15
		Desarrollo de talento			16
	Liderazgo	Orientación			17
		Evaluación de desempeño			18
		Objetivos y metas			19

(*) Anexo 2

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 2

Operacionalización de Calidad de Servicio

Variables	Dimensiones	Indicador	Escala	Técnica e Instrumento	Ítem
V. Dependiente Calidad de Servicio	Elementos tangibles	Instalaciones Modernidad de los equipos	Likert: Totalmente en desacuerdo	Cuestionario	2 1:4
	Fiabilidad	Presencia del personal Predisposición	En desacuerdo		3 5;6;10
	Capacidad de respuesta	Disponibilidad de atención	Indiferente		7;8,9;11;12;19
	Seguridad	Credibilidad Confianza	De acuerdo		18;20 13:14
	Empatía	Atención personalizada	Totalmente de acuerdo		15;16;17

(*)Anexo 3

Fuente: *Adaptado de Zeithaml, Parasuraman y Berry*

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la investigación se toma en consideración la encuesta como técnica e instrumento el cuestionario de preguntas, las cuales fueron aplicados a los 36 colaboradores existentes en planilla actualizada al 31 de abril del 2016.

En cuanto a la calidad de servicio se aplicará una encuesta a los clientes frecuentes siendo estos una totalidad de 42.

3.6.1. Métodos de investigación

La investigación es de tipo cuantitativo, debido a que las variables serán evaluadas mediante análisis estadístico como la prueba de correlación de Pearson.

3.6.2. Técnicas de recolección de datos

El método utilizado fue el SERVQUAL, para ello se realizó la aplicación de las encuestas, para dar solución a las variables objeto de estudio, teniendo como muestra dos objetos de estudio distinto, como es el personal y el cliente. El cuestionario consta de dos grupos de 22 ítems, el primero acerca de la expectativa y el segundo de la percepción. La cual se divide en cinco elementos: elementos tangibles (4), fiabilidad (3), la capacidad de respuesta (6), la seguridad (4) y la empatía (3).

3.6.3. Instrumento de datos

El instrumento que será considerado para la recopilación de información de ambas variables será el cuestionario de la encuesta que será aplicado a los 36 clientes bajo modalidad de planilla y a los 42 clientes que correspondes a las empresas que tienen relación con la Corporación Herrera SAC mayor a un año.

3.7. Procedimiento para la recolección de datos

Los instrumentos serán aplicados a los colaboradores en los horarios de la mañana previa solicitud al área de recursos humanos o el jefe encargado, en cuanto a los clientes serán aplicados en los horarios de 9: am a 11 am y de 5 a 7 pm, siendo estos los horarios donde el cliente pasa más tiempo buscando sus productos.

3.8. Análisis estadísticos e interpretación de los datos

Los datos extraídos serán analizados y expresados mediante tablas y gráficos estadísticos, tomando como prueba de análisis principal chi cuadrado del programa estadístico SPSS.

3.9. Principios éticos

Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) sostienen que los investigadores deben tener presente algunos criterios éticos a la hora del diseño del estudio y en el momento de la recolección de datos de la investigación cuantitativo.

Tabla 3

Criterios	**Características éticas del criterio**
Consentimiento informado	Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes y reconocieron sus derechos y responsabilidades.
Confidencialidad	Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.
Observación participante	Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivaron de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan,* 12(3). 263-274. Disponible http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf

Elaboración propia.

3.10. Criterios de rigor científico

Guazmayán, R. C. (2004) nos manifiesta que, en este tema, el debate ha sido amplio, dando lugar a una reconceptualización del hecho científico, y un cambio en los criterios de calidad de la investigación interpretativa, como la solución, la utilización de diferentes estrategias que aseguren la veracidad de las conclusiones las cuales se aprecian en la siguiente tabla.

Tabla 4

Criterios	**Características del criterio**	**Procedimientos**
Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad	Resultados de las variables observadas y estudiadas	1. Los resultados reportados son reconocidos como verdaderos por los participantes. 2. Se realizó la observación de las variables en su propio escenario. 3. Se procedió a detallar la discusión mediante el proceso de la triangulación.
Transferibilidad y aplicabilidad	Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad	1. Se realizó la descripción detallada del contexto y de los participantes en la investigación. 2. La recogida de los datos se determinó mediante el muestreo teórico, ya que se codificaron y analizaron de forma inmediata la información proporcionada. 3. Se procedió a la recogida exhaustiva de datos mediante el acopio de información suficiente, relevante y

		apropiada mediante el cuestionario, la observación y la documentación. 1. La triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión. 2. El cuestionario empleado para el recojo de la información fue certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio por ser datos de fuentes primarias. 3. Se detalla con coherencia el proceso de la recogida de los datos, el análisis e interpretación de los mismos haciendo uso de los enfoques de la ciencia: (a) empírico, (b) crítico y, (c) vivencial.
Consistencia para la replicabilidad	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta	1. Los resultados fueron contrastados con la literatura existente. 2. Los hallazgos de la investigación fueron contrastados con investigaciones de los contextos internacional, nacional y regional que tuvieron similitudes con las
Confirmabilidad y neutralidad	Los resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción	

		variables estudiadas de los últimos cinco años de antigüedad. 3. Se declaró la identificación y descripción de las limitaciones y alcance encontrada por el investigador.
Relevancia	Permitió el logro de los objetivos planteados obteniendo un mejor estudio de las variables	1. Se llegó a la comprensión amplia de las variables estudiadas. 2. Los resultados obtenidos tuvieron correspondencia con la justificación.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Aquichan, 12(3). 263-274. Disponible http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf

Elaboración Propia

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados de tablas y figuras de Empowerment

Tabla 5

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0.0	0.0
En desacuerdo	16	44	44.4	44.4
Indiferente	9	25	25.0	69.4
De acuerdo	11	31	30.6	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**36**	**100**	**100.0**	

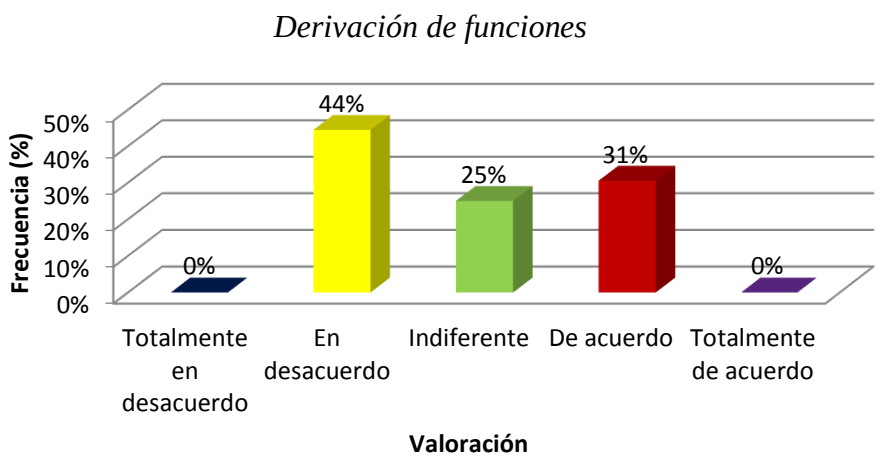


*Figura 3.*Un 44% de los trabajadores está en desacuerdo con que su jefe le deriva funciones para que ellos las realicen correctamente. Otro 25% se mostró indiferente y solo un 31% está de acuerdo. En general, el 69.4% de trabajadores no consideran que su jefe le deriva funciones para que lo realice correctamente.

Tabla 6

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3	2.8	2.8
En desacuerdo	13	36	36.1	38.9
Indiferente	7	19	19.4	58.3
De acuerdo	15	42	41.7	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**36**	**100**	**100.0**	

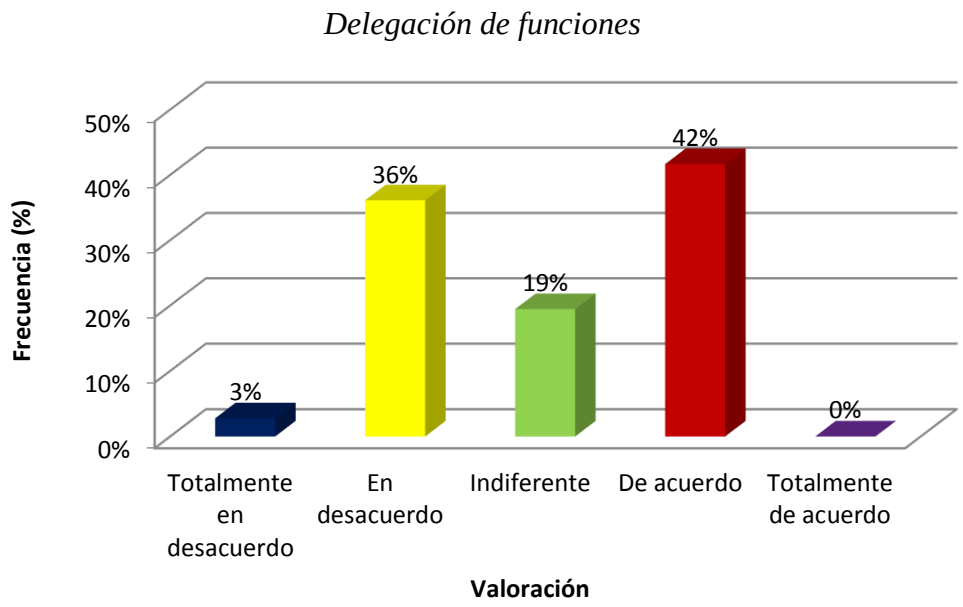


Figura 4. El 36% de los trabajadores está en desacuerdo, es decir, no considera que su jefe le delegue funciones porque posee habilidades y madurez. A un 19% de ellos le es indiferente y otro 42% sí está de acuerdo. En general, un 58.3% no se muestran de acuerdo con la premisa.

Tabla 7

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0.0	0.0
En desacuerdo	18	50	50.0	50.0
Indiferente	8	22	22.2	72.2
De acuerdo	10	28	27.8	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**36**	**100**	**100.0**	

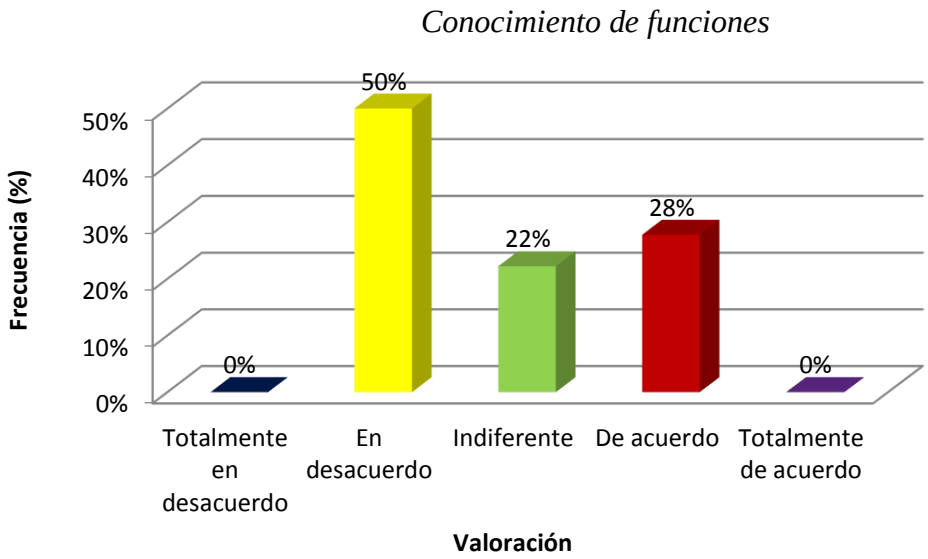


*Figura 5.*El 50% de los encuestados está en desacuerdo con respecto a si se les brinda conocimientos sobre sus funciones en el área que desempeñan y un 22% más de los trabajadores se mostró indiferente. Solo un 28% de ellos está de acuerdo con que sí se les da a conocer sus funciones. En su mayoría, el 72% no dio una respuesta favorable.

Tabla 8

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3	2.8	2.8
En desacuerdo	19	53	52.8	55.6
Indiferente	11	31	30.6	86.1
De acuerdo	5	14	13.9	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**36**	**100**	**100.0**	

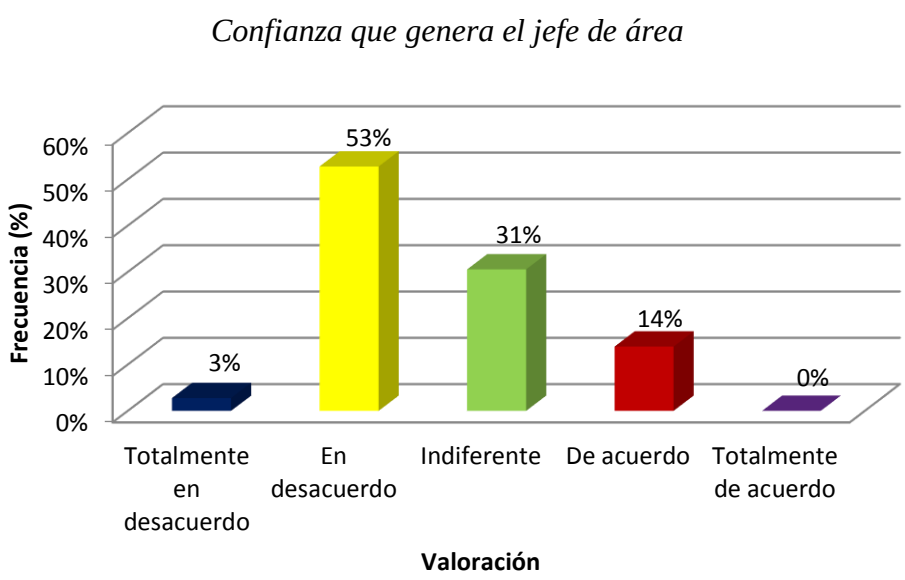


Figura 6. El 53% de los trabajadores estuvo en desacuerdo con que su jefe le brinda confianza para realizar sus labores. Un 31% adicional se mostró indiferente, otro 14% de acuerdo y finalmente, el 3% restante están totalmente en desacuerdo con la premisa. En su totalidad, el 86.1% de trabajadores no considera que el jefe brinde confianza.

Tabla 9

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0.0	0.0
En desacuerdo	17	47	47.2	47.2
Indiferente	7	19	19.4	66.7
De acuerdo	12	33	33.3	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**36**	**100**	**100.0**	

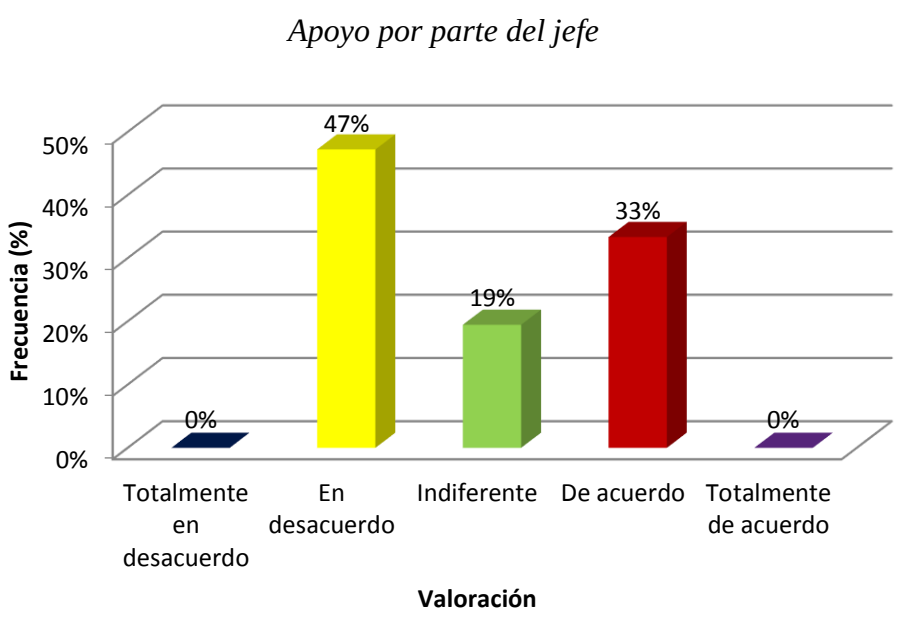


Figura 7. Se observa que el 47% de encuestados dijo estar en desacuerdo respecto a que su jefe le brinda apoyo y ánimo, y a un 19% le resulta indiferente. En contraste el 33% respondió estar de acuerdo con la pregunta. En términos acumulados, el 66.7% no percibe apoyo ni motivación por parte de su jefe.

Tabla 10

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	8	8.3	8.3
En desacuerdo	18	50	50.0	58.3
Indiferente	8	22	22.2	80.6
De acuerdo	7	19	19.4	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**36**	**100**	**100.0**	

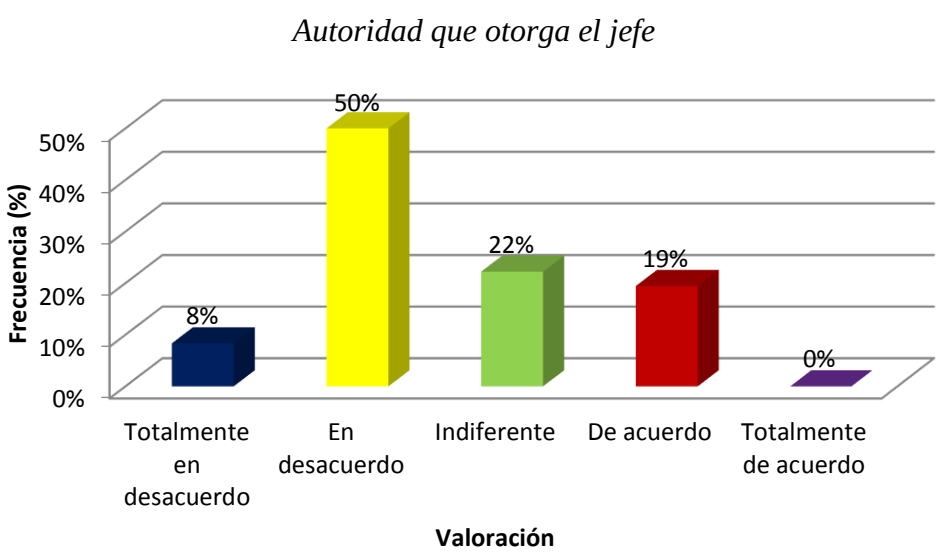


Figura 8. Se aprecia que el 50% de encuestados dijo estar en desacuerdo respecto a que su jefe le brinda poder para tener autoridad en todos los niveles de la empresa, 19% le resulta indiferente cuando el jefe se encarga de la legación de alguna de las funciones a los trabajadores mientras que el último 19% si está de acuerdo. En general, el 80.6% no considera que se le otorgue poder.

Tabla 11

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3	2.8	2.8
En desacuerdo	14	39	38.9	41.7
Indiferente	8	22	22.2	63.9
De acuerdo	13	36	36.1	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**36**	**100**	**100.0**	

Responsabilidad al asumir funciones

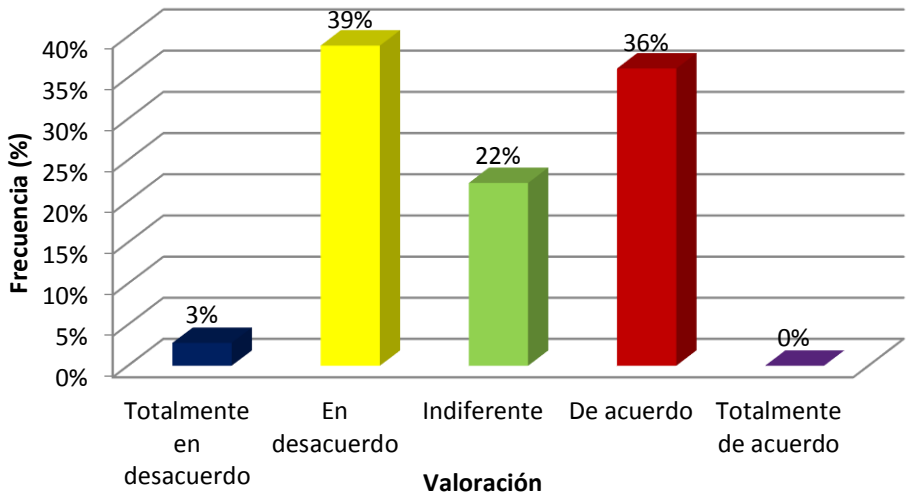


Figura 9. El 39% de encuestados indica estar en desacuerdo en cuanto si asume con responsabilidad funciones que no le corresponden, a un 19% le resulta indiferente con la responsabilidad que se genera cuando se asume las funciones mientras que el último 36% si está de acuerdo. En general, el 63.9% no respondió favorablemente a la premisa.

Tabla 12

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	6	5.6	5.6
En desacuerdo	14	39	38.9	44.4
Indiferente	9	25	25.0	69.4
De acuerdo	10	28	27.8	97.2
Totalmente de acuerdo	1	3	2.8	100.0
Total	**36**	**100**	**100**	

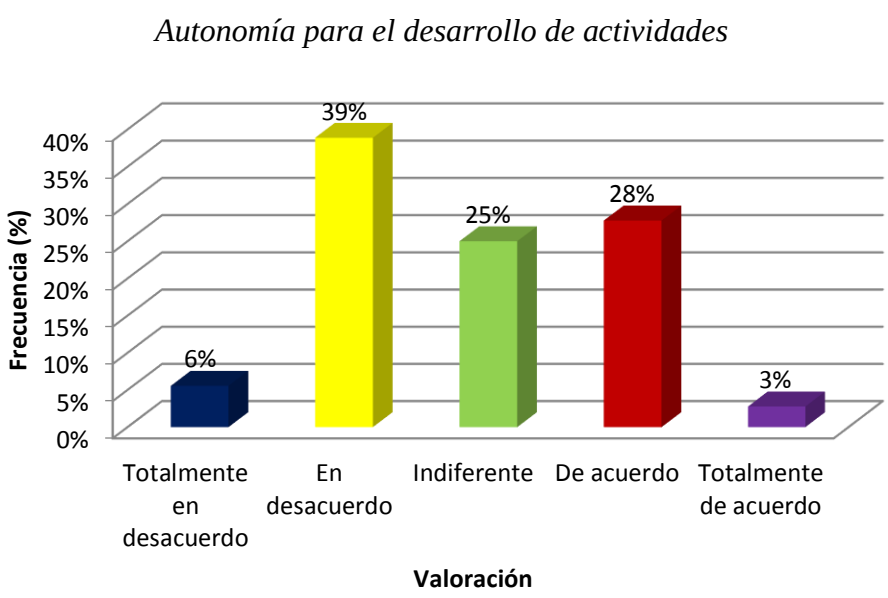


Figura 10. El 39% de encuestados indica estar en desacuerdo en cuanto a si posee autonomía para desarrollar tareas independientemente, a un 25% le resulta indiferente con la autonomía del desarrollo y actividades en contraste, un 28% si está de acuerdo con esta situación. En general, el 69.4% no considera tener autonomía.

Tabla 13

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0.0	0.0
En desacuerdo	18	50	50.0	50.0
Indiferente	8	22	22.2	72.2
De acuerdo	10	28	27.8	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**36**	**100**	**100.0**	

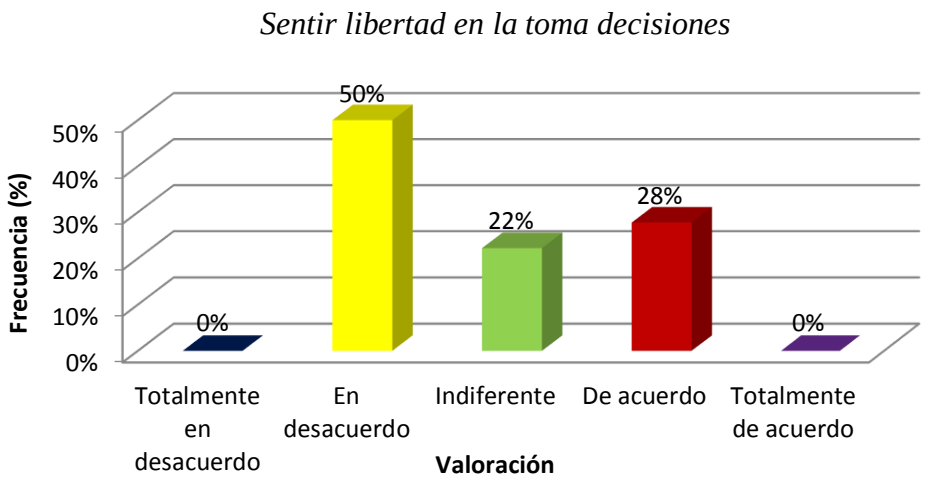


Figura 11. El 50% de encuestados indicaron estar en desacuerdo frente a si se les brinda libertad para tomar decisiones que ayuden a la empresa, a un 22% le resulta indiferente sentir libertad en la toma de decisiones y en contraste ya que no siente libertad en la toma de decisiones que se generan en la empresa mientras que un 28% si está de acuerdo con ello. En su mayoría, el 72.2% no considera tener libertad para tomar decisiones.

Tabla 14

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3	2.8	2.8
En desacuerdo	14	39	38.9	41.7
Indiferente	15	42	41.7	83.3
De acuerdo	6	17	16.7	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**36**	**100**	**100**	

Reconocimiento del jefe por desempeño laboral

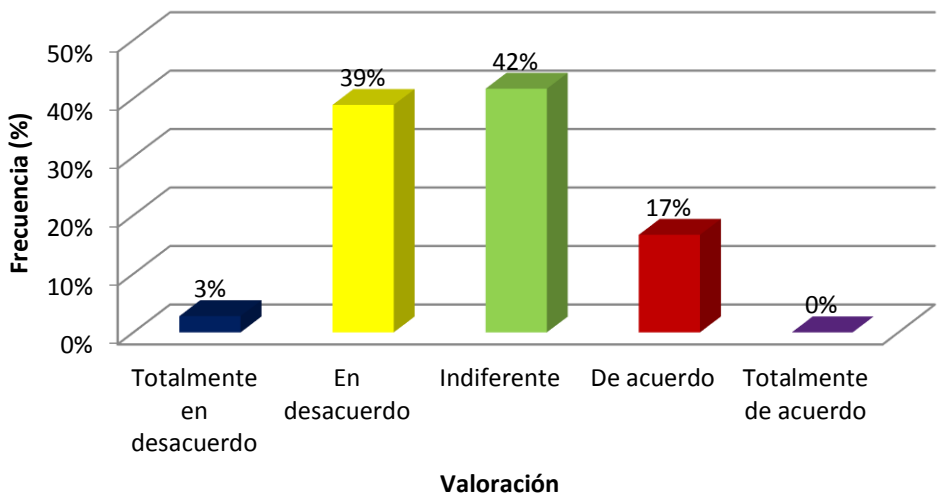


Figura 12. El 39% de trabajadores se encuentra en desacuerdo, un 42% indiferente, un 17% de acuerdo y solo un 3% totalmente en desacuerdo. En su mayoría, el 83.3% no percibe que su jefe reconozca su desempeño laboral.

Tabla 15

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3	2.8	2.8
En desacuerdo	15	42	41.7	44.4
Indiferente	11	31	30.6	75.0
De acuerdo	9	25	25.0	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**36**	**100**	**100.0**	

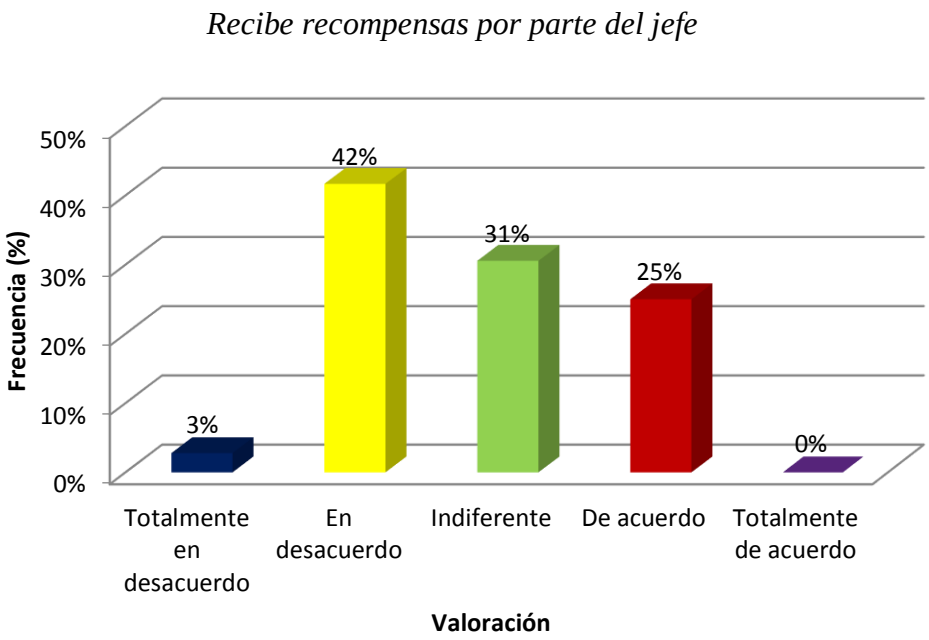


Figura 13. El 42% de encuestados indicaron estar en desacuerdo frente a si su jefe les recompensa por los resultados de su trabajo, a un 31% le es indiferente y en contraste, un 25% si está de acuerdo. Solo un 3% está totalmente en desacuerdo. En general, el 75% no considera que se le recompense.

Tabla 16

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3	2.8	2.8
En desacuerdo	16	44	44.4	47.2
Indiferente	13	36	36.1	83.3
De acuerdo	6	17	16.7	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**36**	**100**	**100.0**	

Festejan los logros de los trabajadores

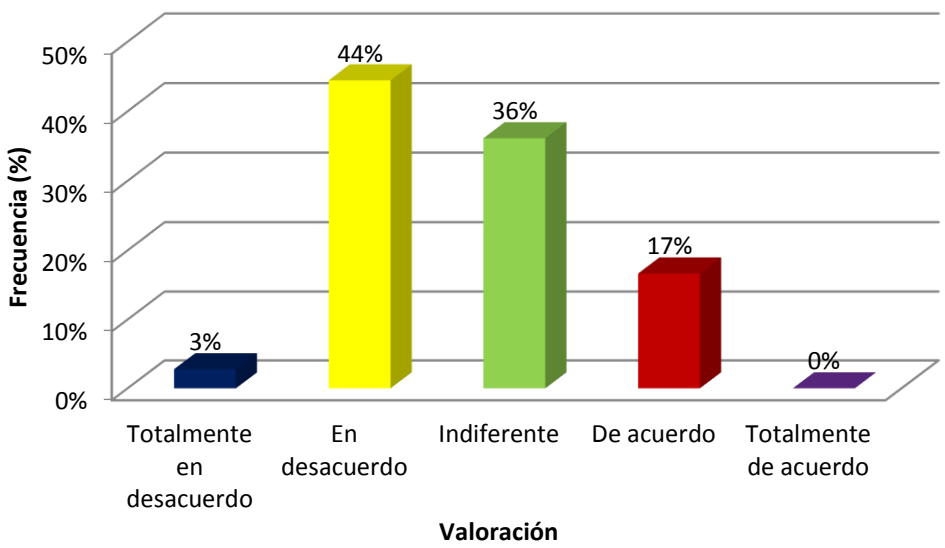


Figura 14. El 3% de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo, 44% en desacuerdo, un 36% se mostró indiferente y un 17% de acuerdo. En su mayoría, el 83.3% de trabajadores no considera que su jefe festeje el logro de sus metas.

Tabla 17

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	8	8.3	8.3
En desacuerdo	19	53	52.8	61.1
Indiferente	6	17	16.7	77.8
De acuerdo	8	22	22.2	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**36**	**100**	**100**	

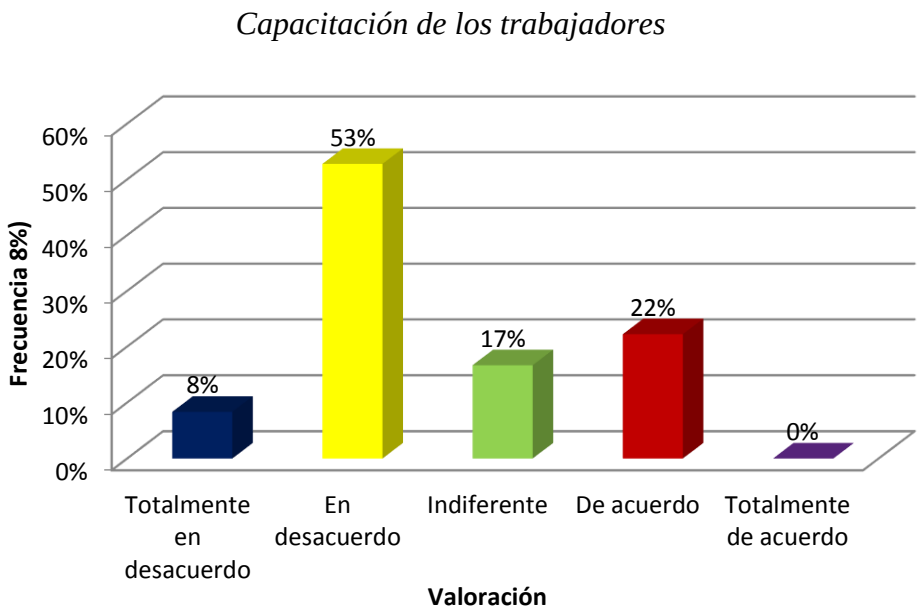


Figura 15. El 8% de trabajadores encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, 53% en desacuerdo, 17% indiferentes y un 28% de acuerdo con que la empresa les brinda capacitación constante. En resumen, el 77.8% no considera que la empresa lo capacite.

Tabla 18

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	6	5.6	5.6
En desacuerdo	8	22	22.2	27.8
Indiferente	11	31	30.6	58.3
De acuerdo	15	42	41.7	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**36**	**100**	**100.0**	

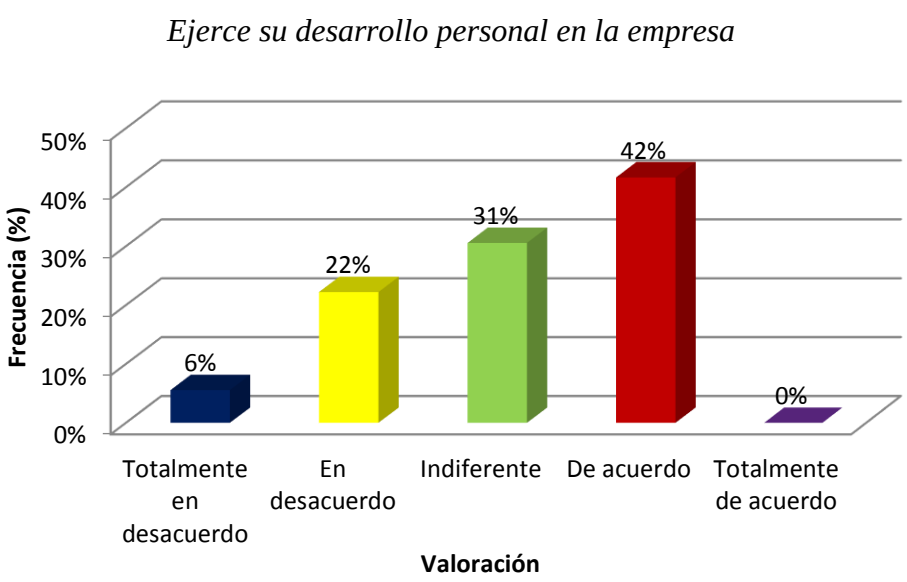


Figura 16. El 6% de encuestados opinó estar totalmente en desacuerdo frente a si siente que dentro de la empresa ejerce su desarrollo personal, un 22% indicó estar en desacuerdo y a un 31% le es indiferente. Sin embargo, el 42% de trabajadores respondió estar de acuerdo. De todos modos, en su mayoría, el 58.3% no siente que ejerce su desarrollo personal en la empresa.

Tabla 19

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	11	11.1	11.1
En desacuerdo	9	25	25.0	36.1
Indiferente	12	33	33.3	69.4
De acuerdo	11	31	30.6	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**36**	**100**	**100.0**	

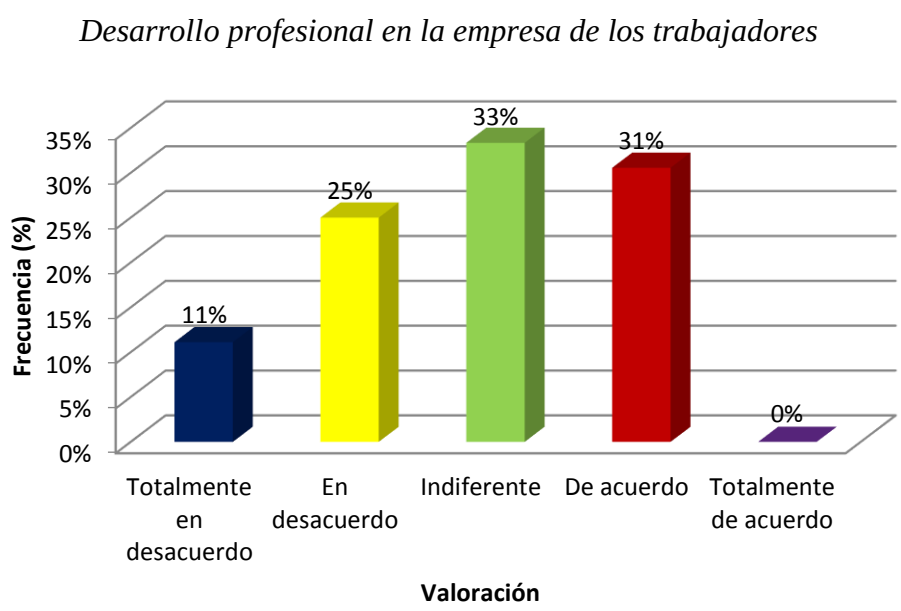


Figura 17. El 11% de encuestados opinó estar totalmente en desacuerdo frente a si la empresa le permite desarrollarse profesionalmente, un 25% indicó estar en desacuerdo y a un 33% le es indiferente. Solo 31% de trabajadores está de acuerdo. En general, el 69.4% no dio una respuesta favorable (estar de acuerdo).

Tabla 20

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3	2.8	2.8
En desacuerdo	15	42	41.7	44.4
Indiferente	14	39	38.9	83.3
De acuerdo	6	17	16.7	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**36**	**100**	**100.0**	

Correcta gestión del desarrollo de talento

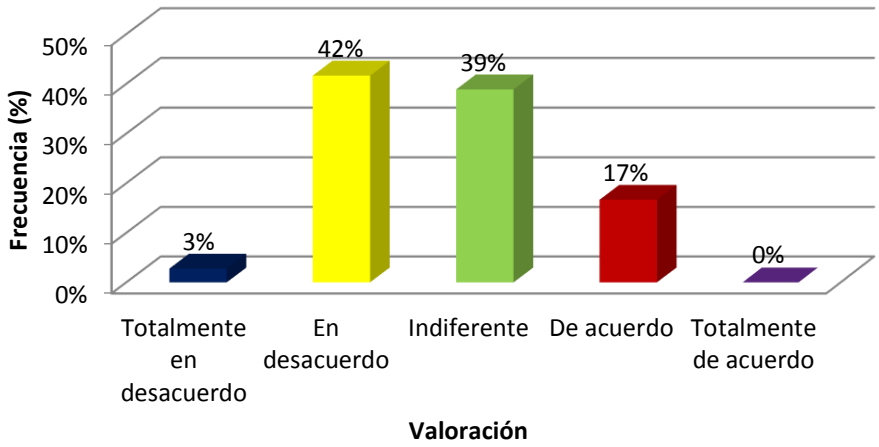


Figura 18. El 3% de encuestados opinó estar totalmente en desacuerdo con la gestión del talento que realiza la empresa, un 42% indicó estar en desacuerdo y a un 39% le es indiferente. Solo el 17% está de acuerdo. En su mayoría, el 83.3% no está de acuerdo.

Tabla 21

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0.0	0.0
En desacuerdo	13	36	36.1	36.1
Indiferente	15	42	41.7	77.8
De acuerdo	8	22	22.2	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**36**	**100**	**100.0**	

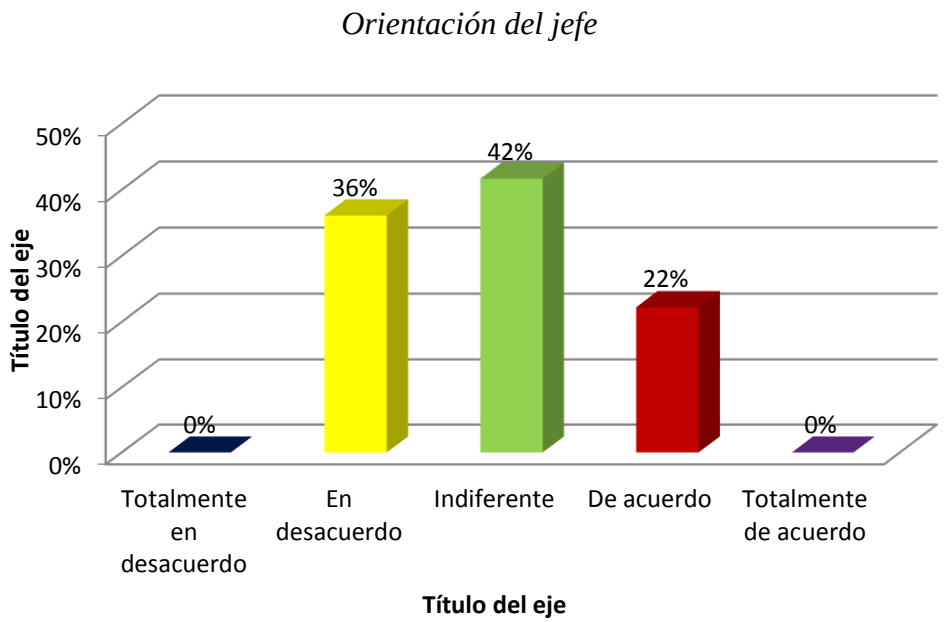


Figura 19. El 36% indicó estar en desacuerdo, un 42% se mostró indiferente y un 22% de trabajadores respondió estar de acuerdo. En general, el 77.8% no considera que su jefe lo oriente para realizar sus funciones.

Tabla 22

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	11	31%	30.6%	30.6%
Indiferente	15	42%	41.7%	72.2%
De acuerdo	10	28%	27.8%	100.0%
Totalmente de acuerdo	0	0%	0.0%	100.0%
Total	**36**	**100%**	**100%**	

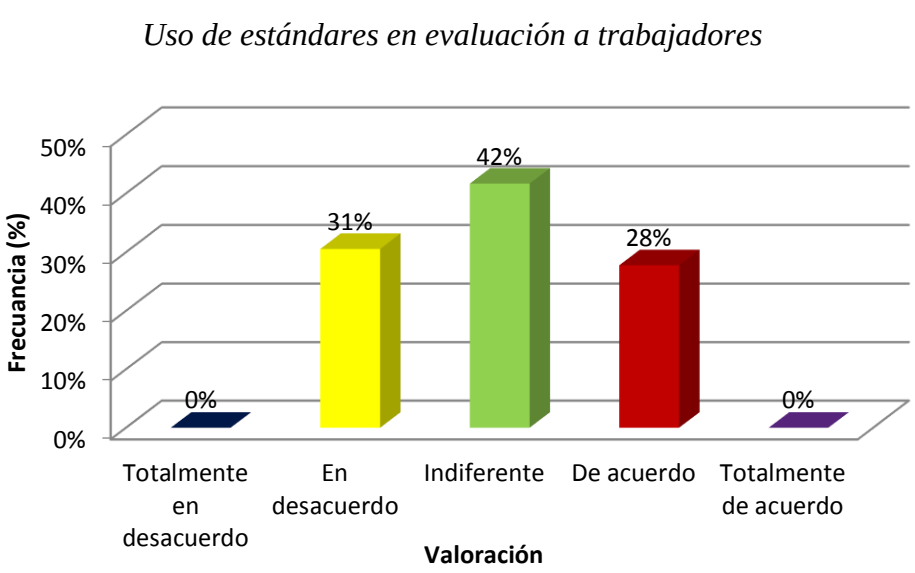


Figura 20. El 31% de encuestados indicó estar en desacuerdo, un 42% se mostró indiferente y el 28% de trabajadores respondió estar de acuerdo. De todos modos, en su mayoría, el 72.2% no se muestra de acuerdo con la premisa.

Tabla 23

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0.0%	0.0%
En desacuerdo	12	33%	33.3%	33.3%
Indiferente	13	36%	36.1%	69.4%
De acuerdo	11	31%	30.6%	100.0%
Totalmente de acuerdo	0	0%	0.0%	100.0%
Total	**36**	**100%**	**100%**	

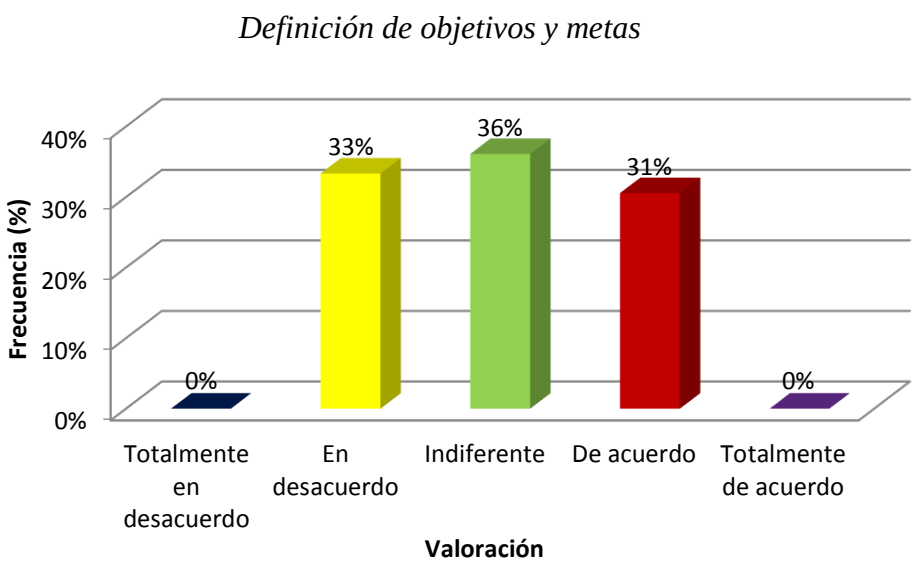


Figura 21. El 33% de encuestados opinó estar en cuanto al cumplimiento y definición de los objetivos y metas, un 36% indicó estar indiferente. Sin embargo, el 31% de trabajadores respondió estar de acuerdo. De todos modos, en su mayoría, el 69.4% no tienen en claro el cumplimiento de objetivos y metas.

Tabla 24

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0.0	0.0
En desacuerdo	15	42	41.7	41.7
Indiferente	12	33	33.3	75.0
De acuerdo	9	25	25.0	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**36**	**100**	**100.0**	

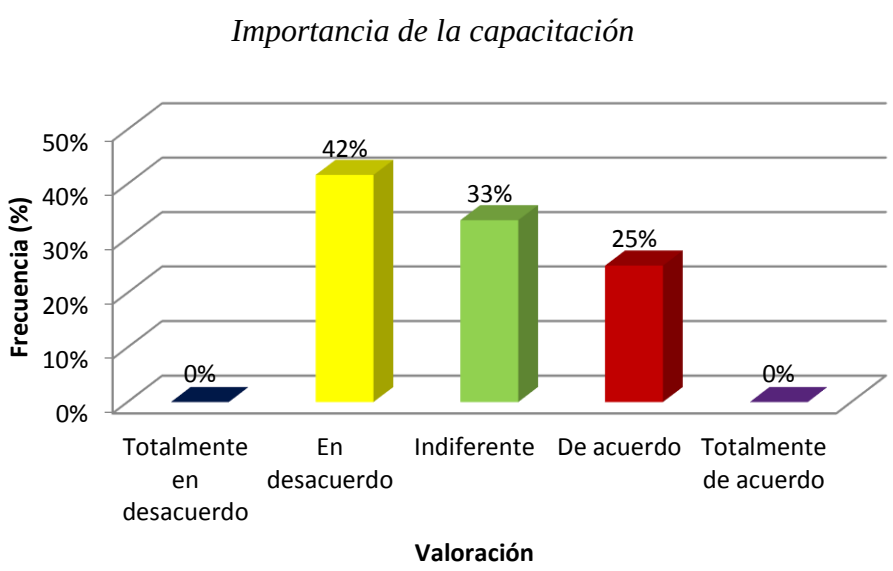


Figura 22. Podemos indicar que los colaboradores tienen una gran indiferencia y desmotivación con respecto a recibir capacitación.

Tabla 25

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Bajo	1	3%	100
Bajo	15	41%	100
Regular	11	29%	
Alto	10	27%	
Muy Alto	0	0%	
Total	**36**	**100%**	

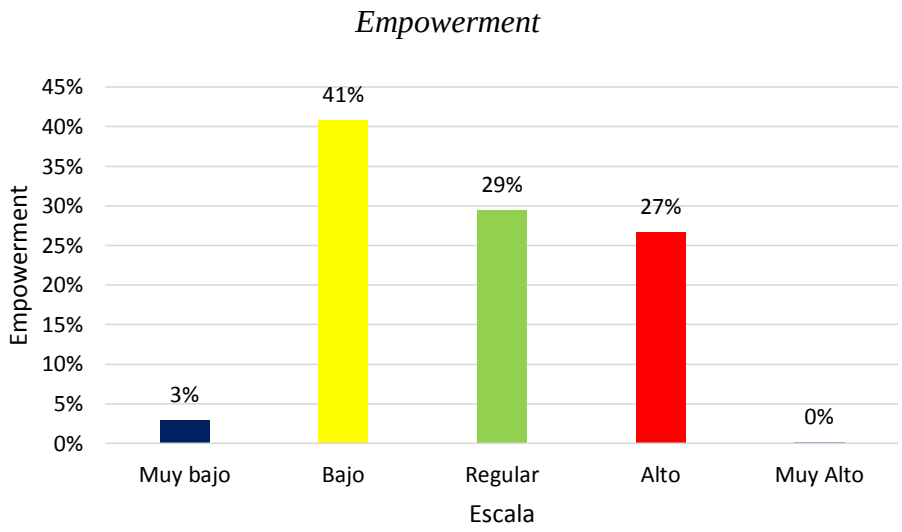


Figura 23. El Empowerment en la empresa Corporación Herrera S.A.C.

El empowerment en la empresa está en una etapa baja de implementación, lo cual se ve evidenciado en lo que perciben los trabajadores debido a que se obtuvo que un 41% opina que es bajo mientras que 29% de ellos señalan que es regular y el 27% indico que es alto ya que el jefe brinda confianza a los trabajadores, ademas de que se les brinda informacion sobre las funciones de cada uno de ellos.

4.2. Resultados de tablas y figuras de Calidad de Servicio.

Tabla 26

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5	4.8	4.8
En desacuerdo	7	17	16.7	21.4
Indiferente	14	33	33.3	54.8
De acuerdo	19	45	45.2	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**42**	**100**	**100**	

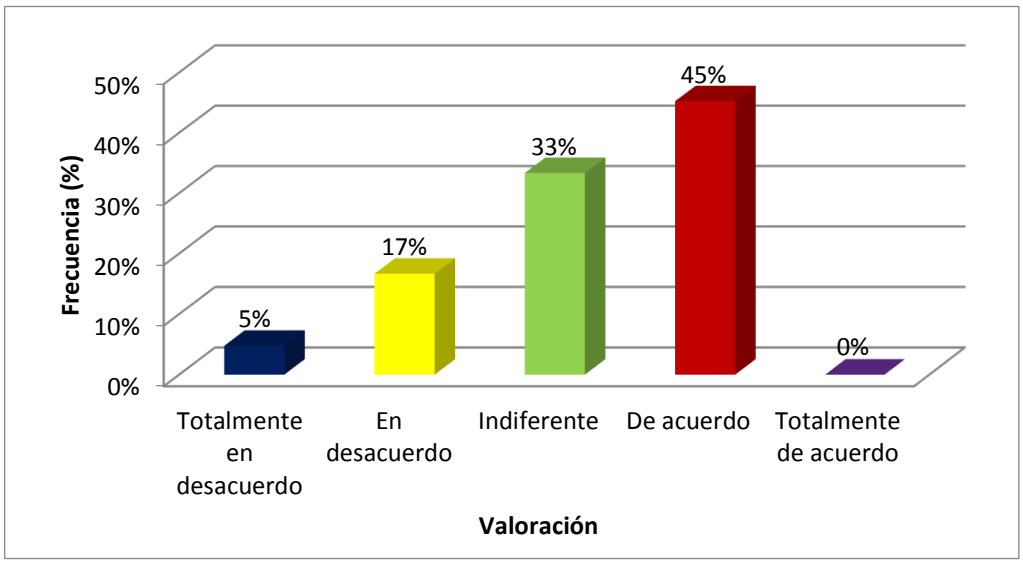


*Figura 24.*La mayoria de los colaboradores estan en desacuerdo con los equipos de la compañía de la empresa o son indiferente ,lo cual indica que los trabajadores no se sienten totalmente identificados con su empresa.

Tabla 27

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2	2.4	2.4
En desacuerdo	10	24	23.8	26.2
Indiferente	10	24	23.8	50.0
De acuerdo	21	50	50.0	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**42**	**100**	**100.0**	

Atractivo de las instalaciones físicas

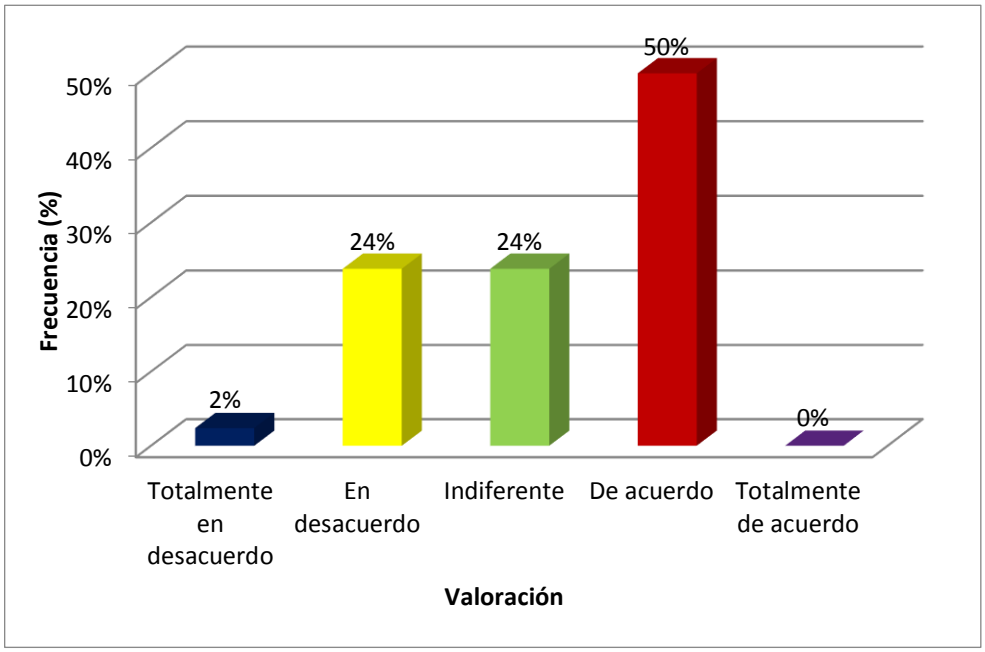


*Figura 25.*A pesar que la mayoría de los colaboradores no se sienten totalmente identificados con la compañía la mayoría piensa que las oficinas son atractivas y cómodas para el trabajo.

Tabla 28

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	7	7.1	7.1
En desacuerdo	8	19	19.0	26.2
Indiferente	10	24	23.8	50.0
De acuerdo	21	50	50.0	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**42**	**100**	**100.0**	

Pulcritud de los colaboradores

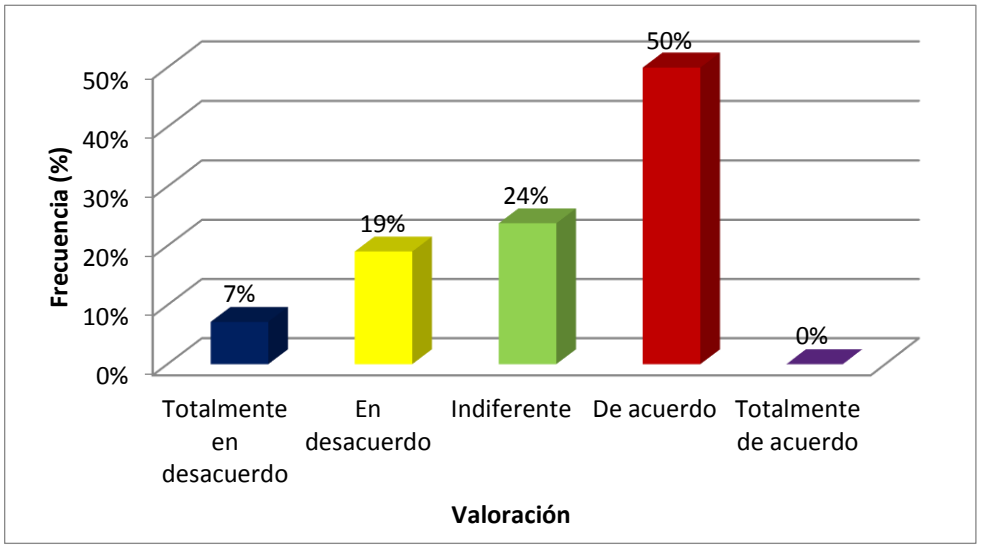


*Figura 26.*La mayoría de los colaboradores de esta empresa visualiza a los trabajadores como pulcros, sin embargo gran parte de ellos son indiferente a ese indicador lo cual indica un alto porcentaje de falta de identificación en la empresa.

Tabla 29

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2	2.4	2.4
En desacuerdo	10	24	23.8	26.2
Indiferente	19	45	45.2	71.4
De acuerdo	12	29	28.6	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**42**	**100**	**100.0**	

La publicidad

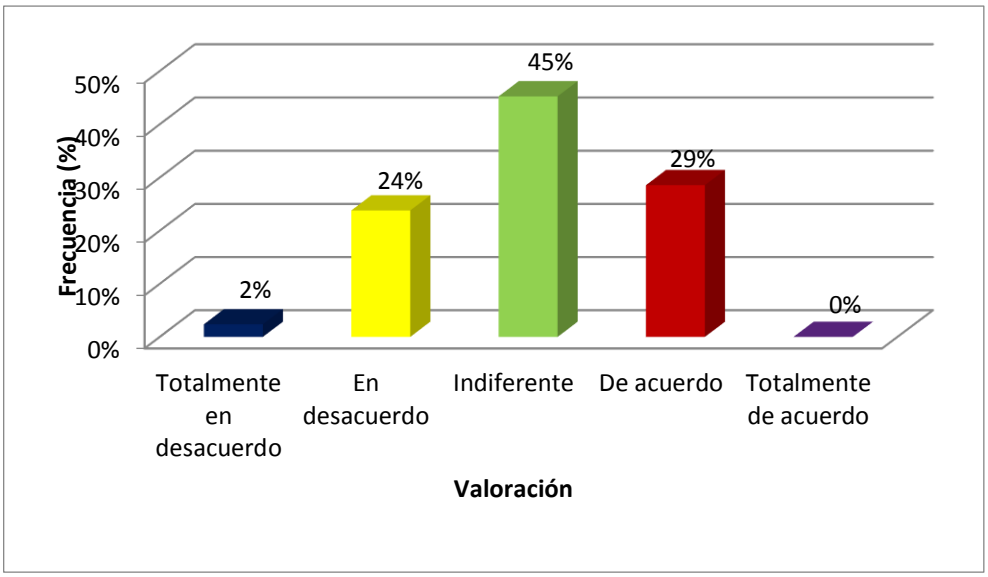


Figura 27. El 2% indicó estar totalmente en desacuerdo, un 24% en desacuerdo, otro 45% se mostró indiferente, y solo el 29% mostró estar de acuerdo con que los elementos materiales son visualmente atractivos. De todos modos, en su mayoría, el 71.4% de los encuestados no los considera atractivos ni entendibles.

Tabla 30

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5	4.8	4.8
En desacuerdo	6	14	14.3	19.0
Indiferente	19	45	45.2	64.3
De acuerdo	15	36	35.7	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**42**	**100**	**100.0**	

Cumplimiento de la empresa

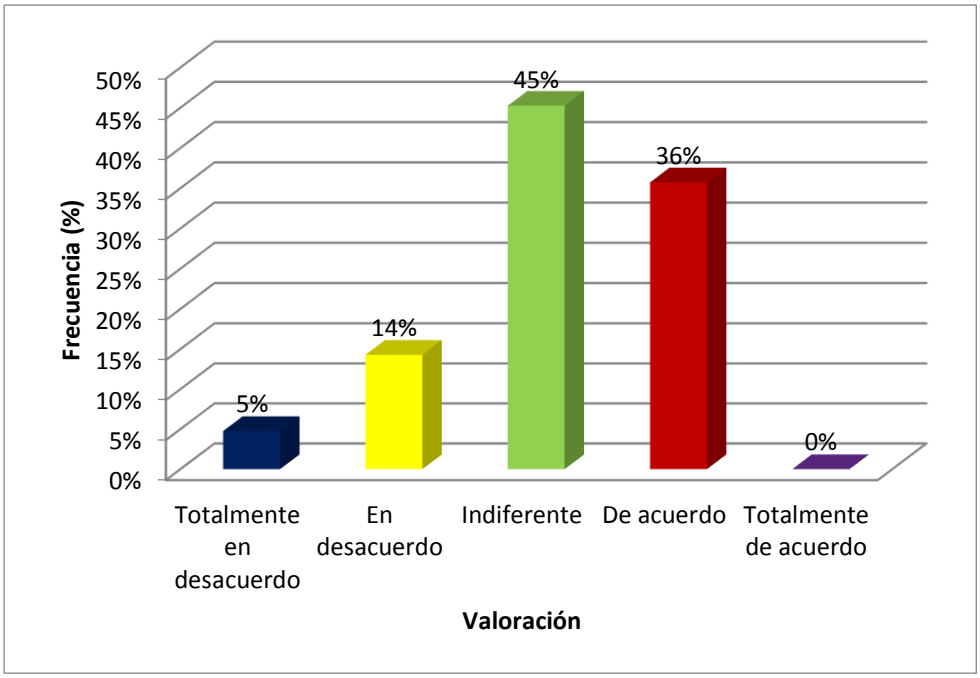


*Figura 28.*La mayoría de los colaboradores a pesar de ser indiferentes a las actividades de la empresa considera que la empresa en la mayoría de los casos cumple con sus obligaciones con sus clientes.

Tabla 31

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	7	7.1	7.1
En desacuerdo	11	26	26.2	33.3
Indiferente	16	38	38.1	71.4
De acuerdo	12	29	28.6	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**42**	**100**	**100.0**	

Interés de los colaboradores en la solución de inconvenientes

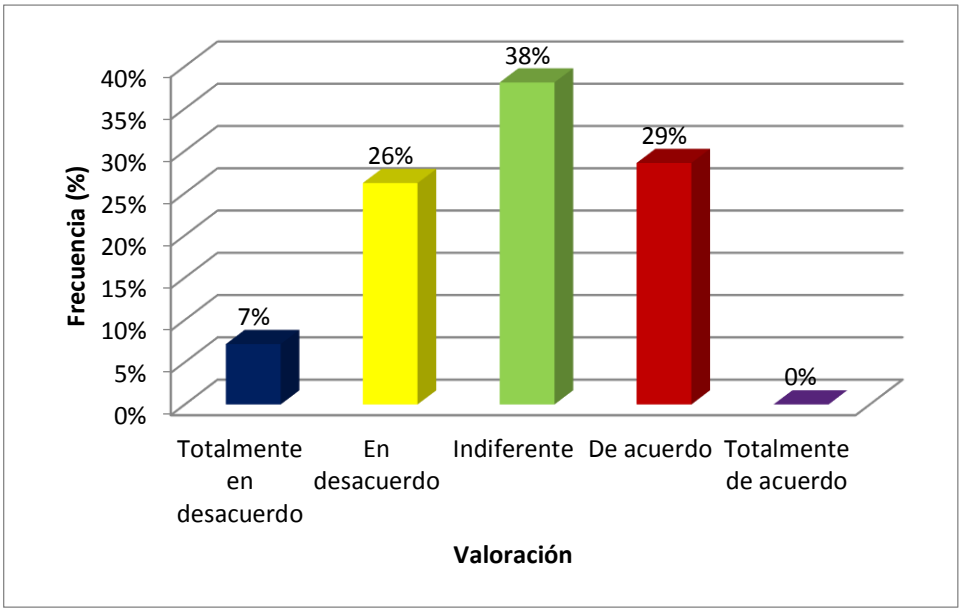


Figura 29. El 7% de los encuestados indicó estar totalmente en desacuerdo, un 26% en desacuerdo, otro 38% se mostró indiferente, y solo un 29% se mostró estar de acuerdo con que la empresa muestra sincero interés en solucionar problemas de sus clientes. En general el 71.4% de los encuestados no está de acuerdo.

Tabla 32

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2	2.4	2.4
En desacuerdo	11	26	26.2	28.6
Indiferente	15	36	35.7	64.3
De acuerdo	15	36	35.7	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**42**	**100**	**100.0**	

Tiempo de solución de inconvenientes

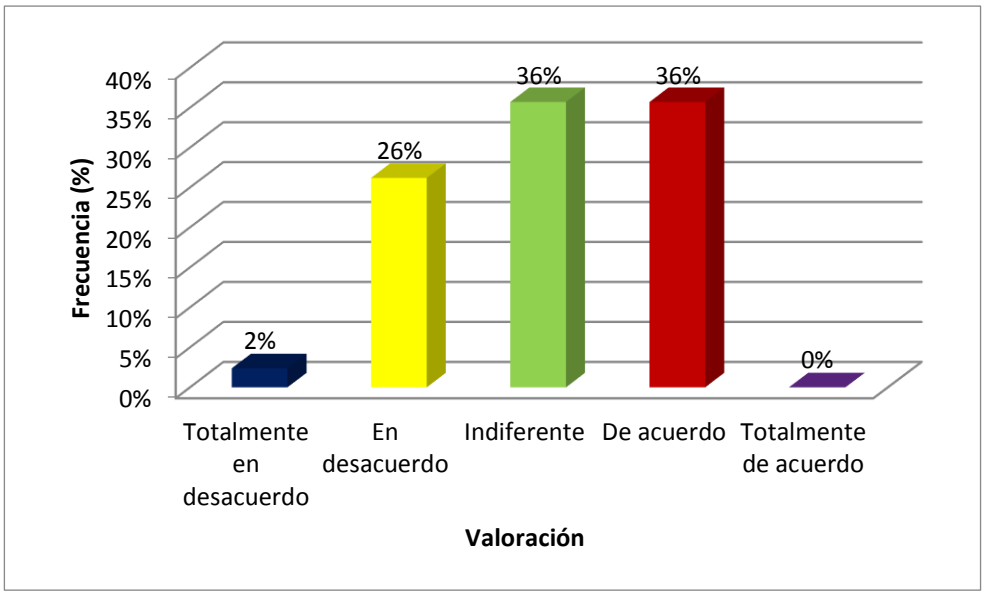


Figura 30. Los colaboradores creen que los reclamos se solucionan dentro de un plazo pertinente, por lo cual podemos identificar que ellos consideran que la empresa tiene gran efectividad en la solución de problemas.

Tabla 33

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2	2.4	2.4
En desacuerdo	8	19	19.0	21.4
Indiferente	15	36	35.7	57.1
De acuerdo	18	43	42.9	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**42**	**100**	**100.0**	

Seguridad en la solución de inconvenientes

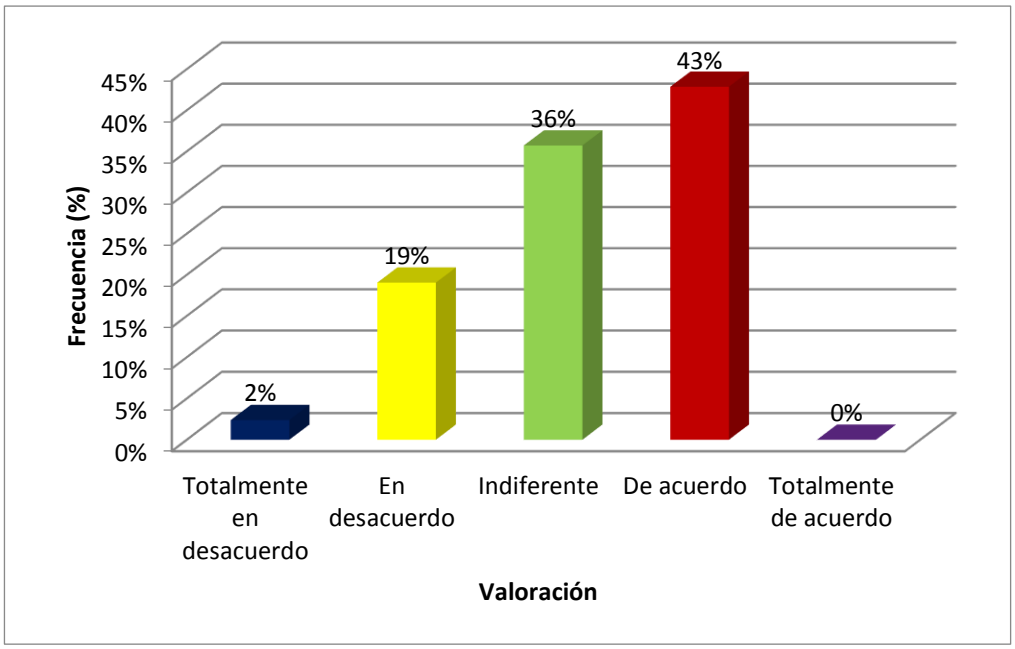


*Figura 31.*La mayoria de colaboradores cree brindar seguridad a los clientes ,lo cual nos indica que ellos se sienten muy seguros dentro de las actividades que realizan.

Tabla 34

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2	2.4	2.4
En desacuerdo	15	36	35.7	38.1
Indiferente	11	26	26.2	64.3
De acuerdo	15	36	35.7	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**42**	**100**	**100.0**	

Comunicación entre colaboradores y clientes

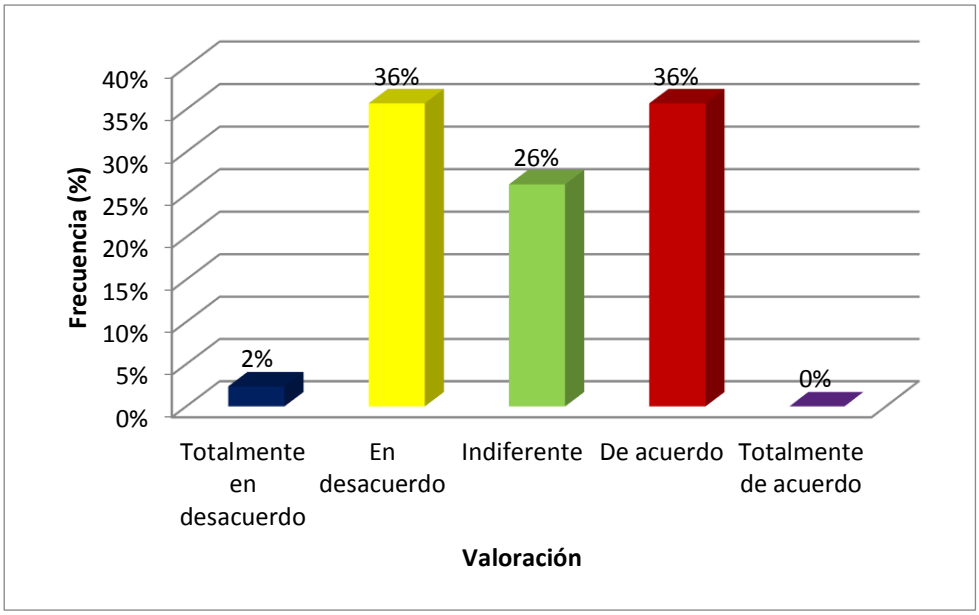


Figura 32. El 2% indico estar totalmente en desacuerdo, un 36% en desacuerdo, otro 26% se mostro indiferente, sin embargo, el 36% si estuvo de acuerdo con la pregunta. En general el 64.3% de los encuestados opina que la comunicación entrelos empleados y los altos mandos es deficiente.

Tabla 35

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5	4.8	4.8
En desacuerdo	10	24	23.8	28.6
Indiferente	12	29	28.6	57.1
De acuerdo	18	43	42.9	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**42**	**100**	**100.0**	

Velocidad de servicio de la empresa

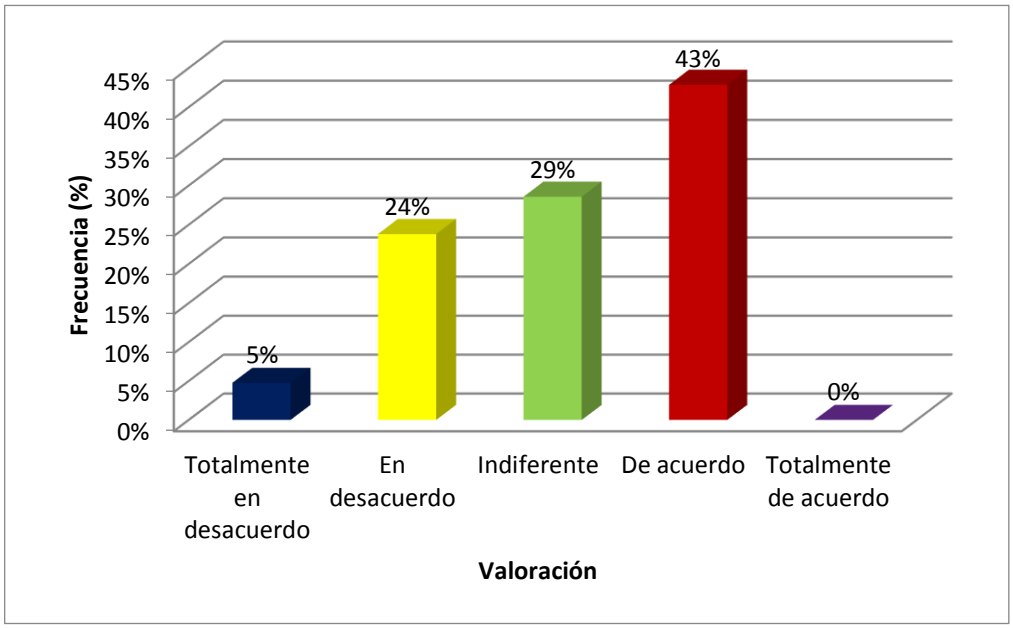


*Figura 33.*Los colaboradores consideran que el servicio que ellos brindan es eficiente en el aspecto de tiempo en solución de problemas e inconvenientes.

Tabla 36

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5	4.8	4.8
En desacuerdo	11	26	26.2	31.0
Indiferente	9	21	21.4	52.4
De acuerdo	20	48	47.6	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**42**	**100**	**100.0**	

Disposición de ayuda a los colaboradores

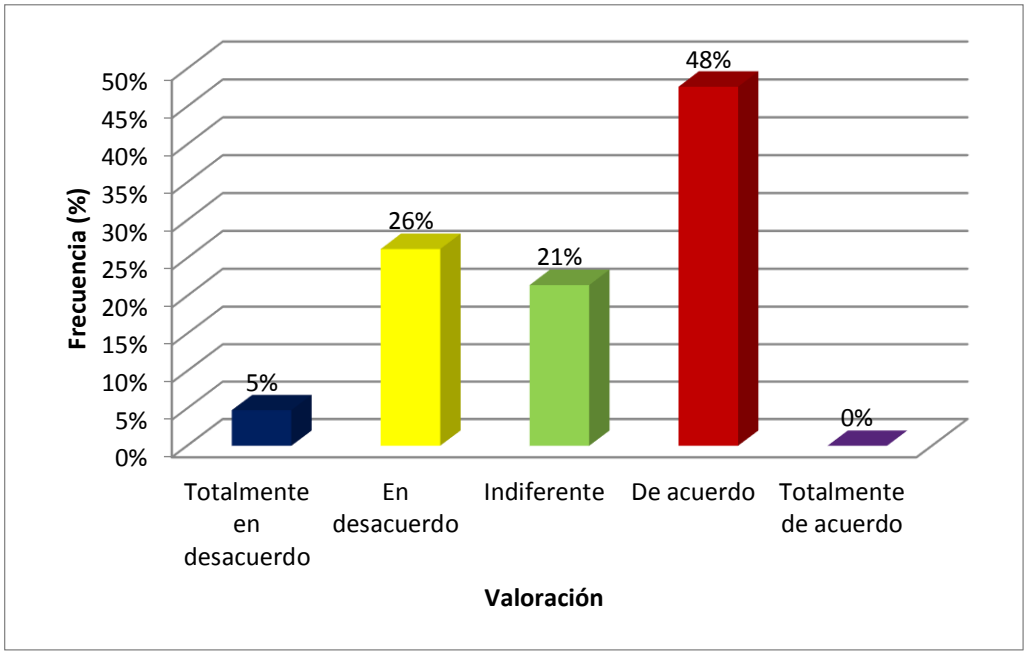


Figura 34. Los mayoria de colaboradores creen que son muy eficientes de acuerdo a la disposion que ellos ofrecen con respecto a la solución de incovenientes y disputas que se puedan originar, lo cual nos podria indicar que existe una gran motivacion con respecto a estos aspectos.

Tabla 37

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0.0	0.0
En desacuerdo	10	24	23.8	23.8
Indiferente	16	38	38.1	61.9
De acuerdo	16	38	38.1	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**42**	**100**	**100**	

Servicio en el tiempo estipulado

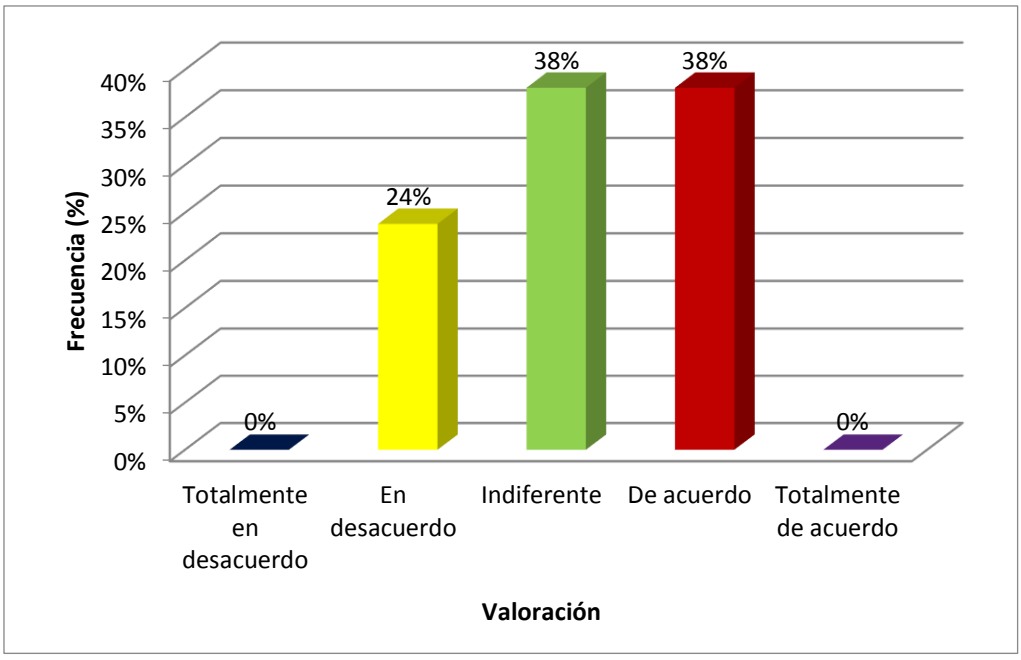


Figura 35. Los colaboradores creen que ofrecen un servicio just-in-time por lo cual ellos creen que son muy eficientes en ofrecer un servicio en el día pactado.

Tabla 38

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5	4.8	4.8
En desacuerdo	7	17	16.7	21.4
Indiferente	10	24	23.8	45.2
De acuerdo	23	55	54.8	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**42**	**100**	**100**	

Confianza en los colaboradores

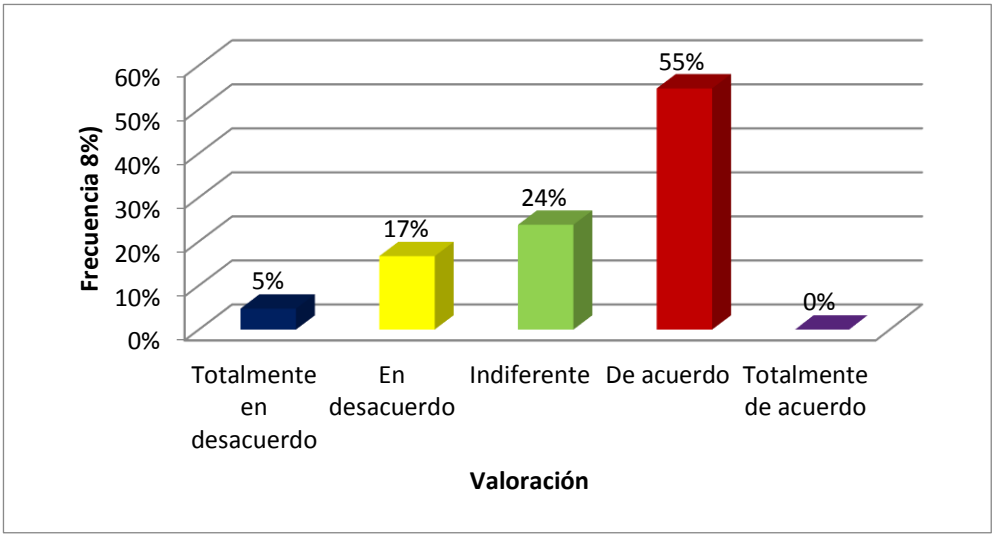


Figura 36. El 5% indicó estar totalmente en desacuerdo, un 17% en desacuerdo, otro 24% se mostró indiferente, sin embargo, el 55% se mostró estar de acuerdo con que el comportamiento de los empleados de la empresa transmite confianza.

Tabla 39

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2	2.4%	2.4%
En desacuerdo	8	19	19.0%	21.4%
Indiferente	12	29	28.6%	50.0%
De acuerdo	21	50	50.0%	100.0%
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0%	100.0%
Total	**42**	**100**	**100%**	

Seguridad en la solución de inconvenientes

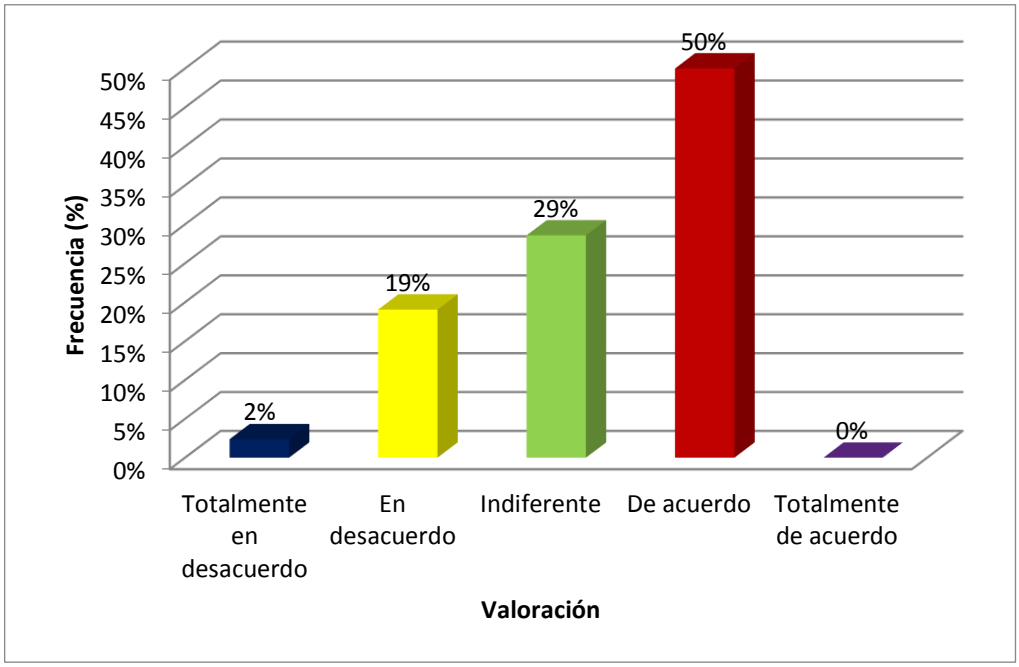


*Figura 37.*El 2% indicó estar totalmente en desacuerdo, un 19% en desacuerdo, otro 29% se mostró indiferente, sin embargo, el 50% está de acuerdo con que los clientes se sienten seguros de que la empresa va a solucionar sus problemas.

Tabla 40

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2%	2.4%	2.4%
En desacuerdo	15	36%	35.7%	38.1%
Indiferente	13	31%	31.0%	69.0%
De acuerdo	13	31%	31.0%	100.0%
Totalmente de acuerdo	0	0%	0.0%	100.0%
Total	**42**	**100%**	**100%**	

Amabilidad de los colaboradores

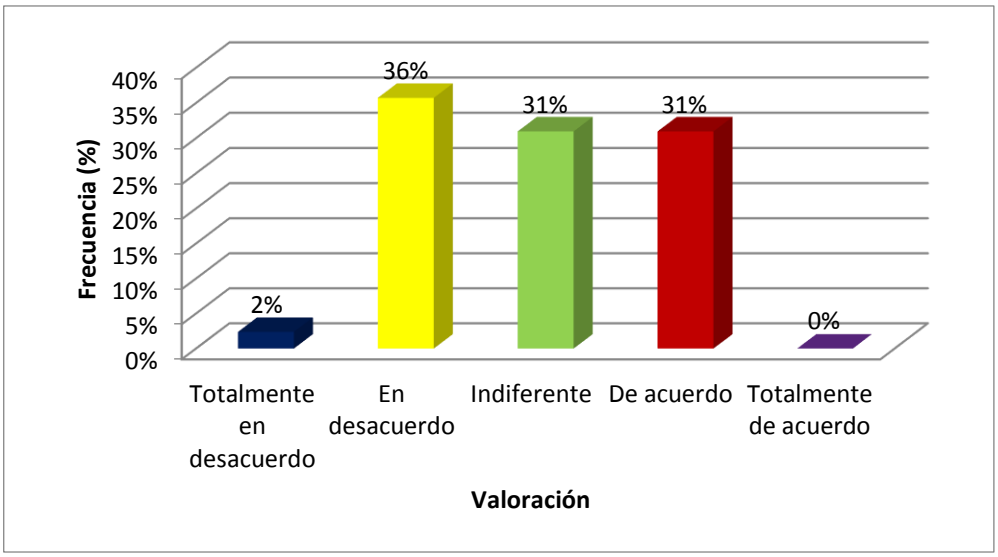


Figura 38. El 5% indicó estar totalmente en desacuerdo, un 31% en desacuerdo, otro 26% se mostró indiferente y un 38% se mostró estar de acuerdo con la pregunta. En términos generales el 69% de los encuestados no considera que los empleados dispongan de la amabilidad para atenderlos.

Tabla 41

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5	4.8	4.8
En desacuerdo	13	31	31.0	35.7
Indiferente	11	26	26.2	61.9
De acuerdo	16	38	38.1	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**42**	**100**	**100.0**	

Capacitación de los colaboradores en la solución de inconvenientes

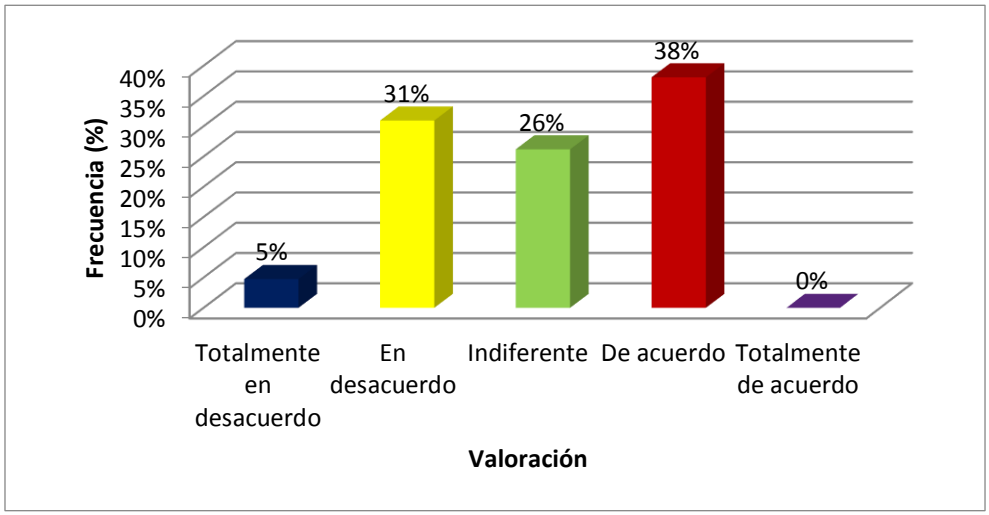


Figura 39. El 5% indicó estar totalmente en desacuerdo, un 31% en desacuerdo, otro 26% se mostró indiferente y un 38% se mostró estar de acuerdo con la pregunta. En términos generales el 61.9% de los encuestados no considera que los empleados estén altamente capacitados para dar solución ante algún inconveniente.

Tabla 42

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0.0	0.0
En desacuerdo	9	21	21.4	21.4
Indiferente	19	45	45.2	66.7
De acuerdo	14	33	33.3	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**42**	**100**	**100**	

Personalización de servicios que ofrecen los colaboradores

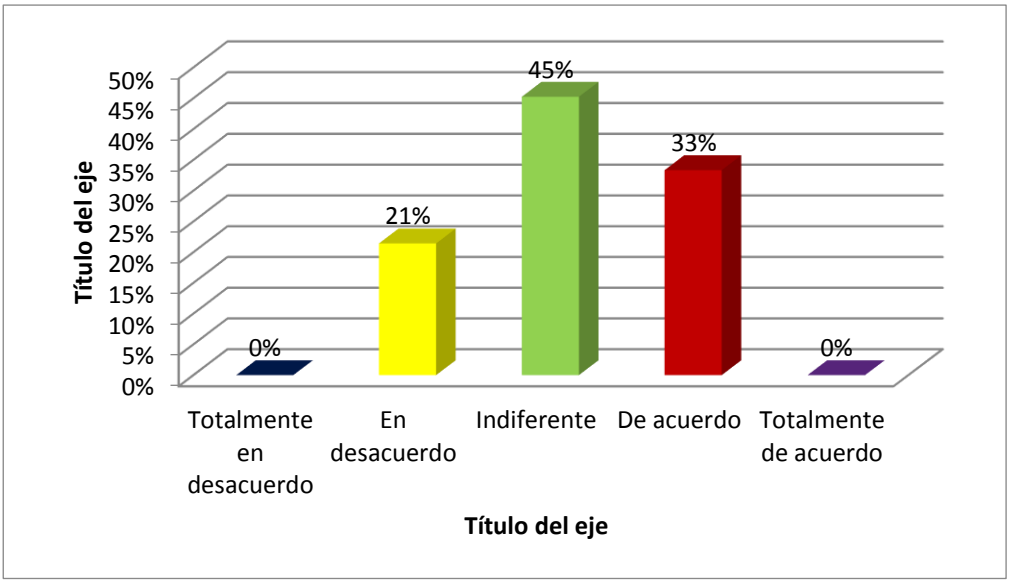


Figura 40. El 21% de los encuestados indicó estar en desacuerdo, otro 45% se mostró indiferente y el 33% restante se mostró estar de acuerdo con que la empresa da a sus clientes una atención personalizada. De todos modos, en su mayoría, el 66.7% de los encuestados no lo percibe.

Tabla 43

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0.0	0.0
En desacuerdo	13	31	31.0	31.0
Indiferente	9	21	21.4	52.4
De acuerdo	20	48	47.6	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**42**	**100**	**100.0**	

Horarios de trabajo para los clientes

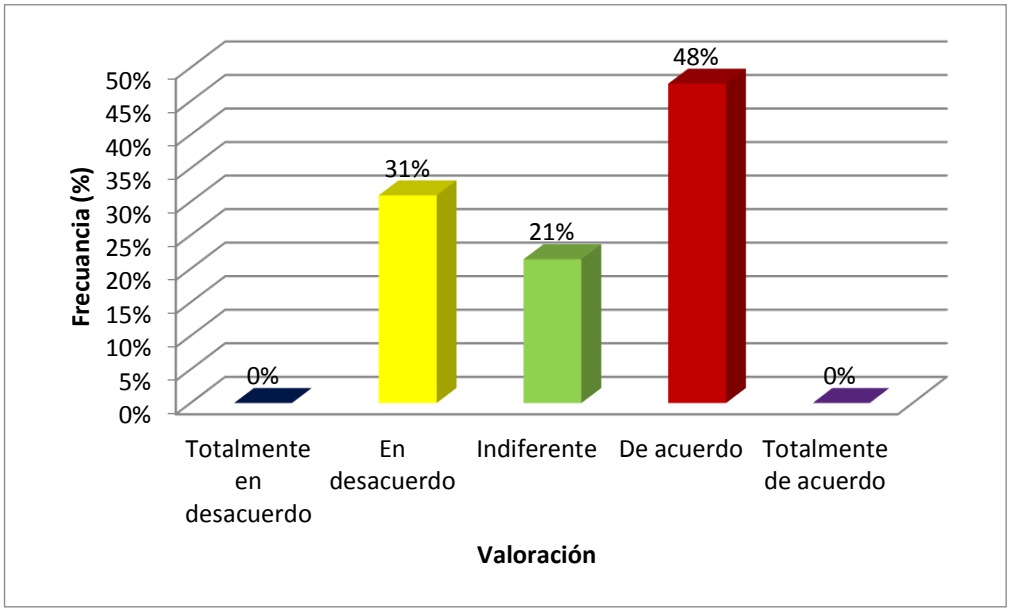


Figura 41. El 31% de los encuestados se mostró estar en desacuerdo, otro 21% se mostró indiferente, sin embargo, el 48% está de acuerdo con que la empresa tiene horarios de trabajo convenientes para sus clientes.

Tabla 44

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2	2.4	2.4
En desacuerdo	10	24	23.8	26.2
Indiferente	7	17	16.7	42.9
De acuerdo	24	57	57.1	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**42**	**100**	**100.0**	

Agilidad en los servicios ofrecidos

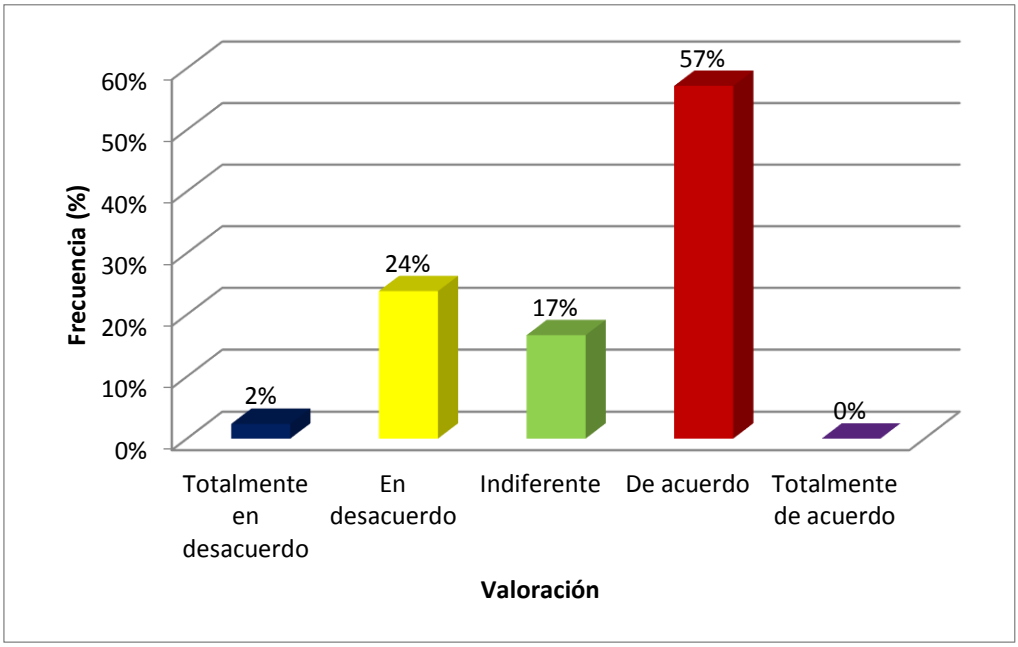


Figura 42 **.** El 2% indicó estar totalmente en desacuerdo, un 24% en desacuerdo, otro 17% se mostró indiferente, sin embargo, el 57% se mostró estar de acuerdo con que la empresa agiliza los procesos de despacho.

Tabla 45

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0.0	0.0
En desacuerdo	14	33	33.3	33.3
Indiferente	7	17	16.7	50.0
De acuerdo	21	50	50.0	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0	0.0	100.0
Total	**42**	**100**	**100.0**	

Comprensión de las necesidades de los clientes

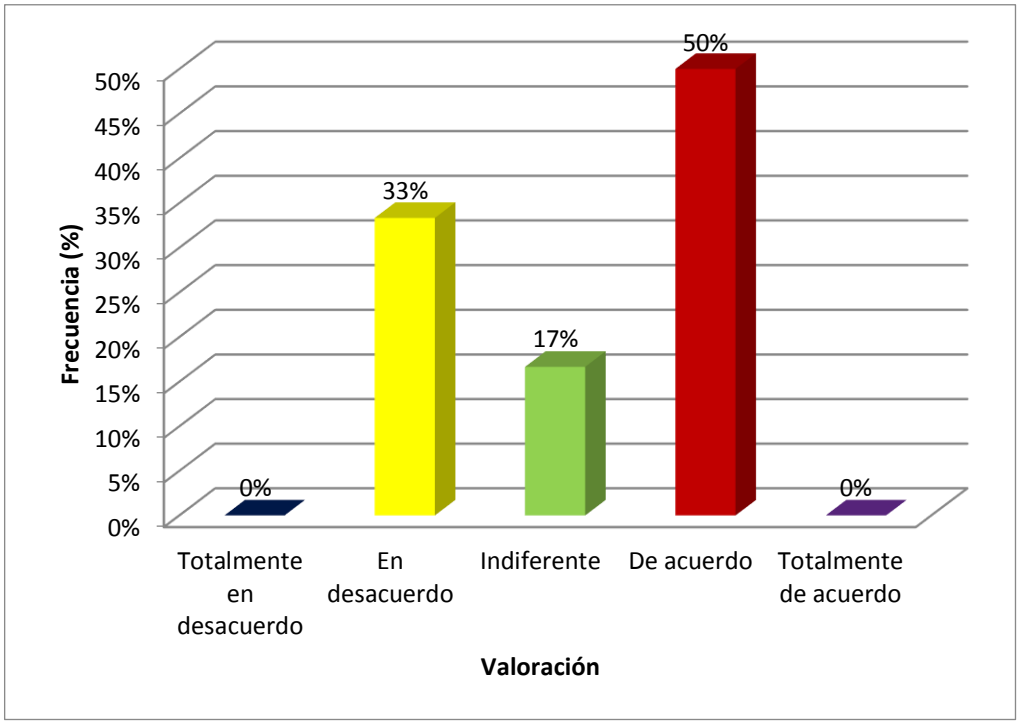


*Figura 43.*El 33% indicó estar en desacuerdo, otro 17% se mostró indiferente, sin embargo, el 50% se mostró estar de acuerdo con que la empresa comprende las necesidades específicas del cliente.

Tabla 46

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy bajo	1	3%	3
Bajo	11	27%	30
Regular	14	34%	64
Alto	15	36%	100
Muy Alto	0	0%	
Total	**42**	**100%**	

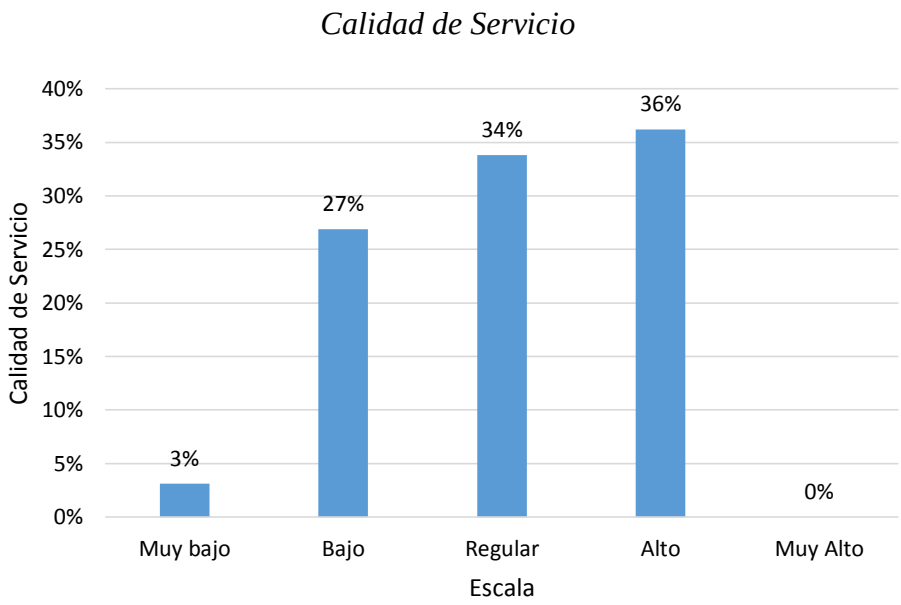


*Figura 44.*La Calidad de Servicio en la Corporación Herrera S.A.C.

La Calidad de Servicio en la empresa Corporación Herrera S.A.C. de Chiclayo es un 64% Muy Inadecuado y 36% adecuado.

4.3. Correlación entre Empowerment y Calidad de Servicio.

A continuación, se presenta la correlación de Pearson entre ambas variables de estudio procesado en el programa SPSS.

Tabla 47

		Calidad de Servicio	Empowerment
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,705**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	42	36
Empowerment	Correlación de Pearson	,705**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Se puede apreciar que la correlación entre las variables de estudio es significativa y positiva en un 70.5%, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica la existencia de relación entre *Empowerment* y Calidad de servicio. Es decir, a mayor *Empowerment* en los trabajadores de la empresa, se mejorará la calidad de Servicio de la Corporación Herrera S.A.C.

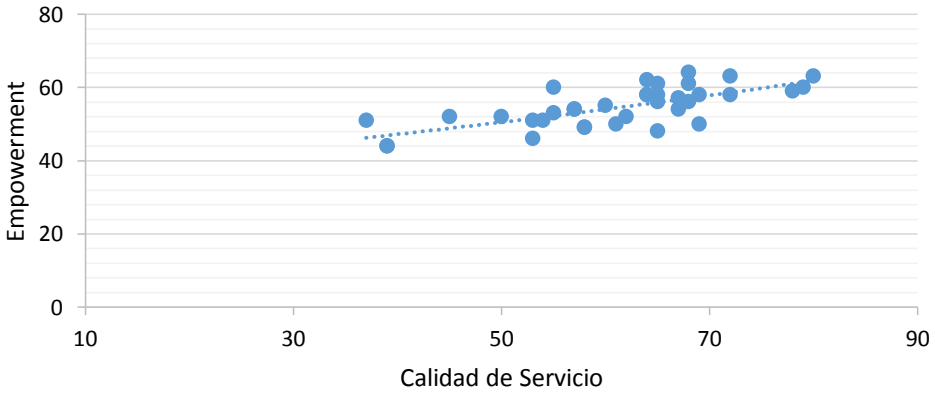


Figura 43: Correlación entre las variables

4.4. Discusión de resultados

En un mundo tan competitivo como en el que se vive hoy en día, las organizaciones deben realizar esfuerzos por diferenciarse de sus competidores, desde esa perspectiva responsabilizar a los colaboradores parece ser la mejor estrategia, esto implica delegar el poder o empoderar a los subordinados de modo que se les confiera el sentimiento de autoría sobre su propio trabajo. Como lo indica Jhonson (2002), el *Empowerment* es una herramienta estratégica que fortalece el trabajo y permite la calidad total.

La presente investigación tuvo como primer objetivo específico analizar el *Empowerment* en la Corporación Herrera S.A.C., la cual se determinó como bajo en un 41% y regular en un 29%, resultados en concordancia con Márquez (2014) en cuya investigación también encontró un nivel bajo de *empowerment* dado el desinterés en los colaboradores de la institución educativa que analizó. Sin embargo, ambos resultados son contrarios a los encontrados por Santa Cruz (2015) cuyos resultados mostraron nivel alto de *empowerment* en el 42.5% de los docentes de la institución educativa Javier Heraud de Trujillo.

Esto es porque para los encuestados el *empowerment* es una herramienta estratégica que fortalece el liderazgo y da sentido al trabajo en equipo. Solo el 10% de los participantes en dicha investigación percibe un nivel bajo de empowerment en contraste con el 41% que se percibe en los trabajadores de la Corporación Herrera S.A.C. También se encontraron diferencias con los resultados de Ortega (2014), pues determinó un alto nivel de empoderamiento más que todo en el personal femenino con 3 o más años de servicio.

Respecto del segundo objetivo específico, diagnosticar la calidad de servicio de la Corporación Herrera S.A.C., los resultados mostraron un nivel inadecuado de calidad de servicio, como en Lascurain (2012) y Avecillas (2015) quienes también encontraron una baja calidad de servicio. Ello, debido a la falta de capacitación para los trabajadores y desconocimiento de los propósitos de las empresas que analizaron.

Por otro lado, una baja calidad de servicio genera pérdida de clientes ya existentes y un menor acaparamiento de otros clientes potenciales para la corporación, resultados que también guardan concordancia los de Urbina (2014) ya que como este último lo indica, atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno.

Finalmente, en cuanto a la relación entre *Empowerment* y Calidad de servicio, se llegó a determinar una correlación significativa y directa (positiva) del 70.5% entre ambas variables de estudio, es decir, que en medida que se incremente el *Empowerment* en los trabajadores de la empresa, se mejorará la Calidad de servicio ofrecida en Corporación Herrera S.A.C. Esta correlación positiva se respalda en la investigación de Cócheres (2014) al aceptar la hipótesis de que el empowerment incrementa la calidad de servicio mediante el estadístico chi cuadrado.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

Diseño de programa de estrategias basadas en el Empowerment para mejorar la calidad de servicio en la Corporación Herrera SAC. Chiclayo, 2016

Corporación Herrera S.A.C. es una empresa peruana dedicada a la comercialización de artículos de Ferretería en la región de Lambayeque; con RUC 20487970591 y dirección del domicilio fiscal Mza. E Lote. 18 Urb. Los Precursores (Carrt. Pomalca km 3.5). Su actividad económica es la venta al por mayor y menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados.

Objetivo general

Optimizar la calidad de servicio mediante estrategias de empowerment en la Corporación Herrera SAC en la ciudad de Chiclayo del año 2016.

Objetivos específicos

- Analizar y formar un equipo de trabajo a través del Empowerment que permita resolver problemas internos y/o imprevistos.
- Determinar un plan de empowerment para la delegación de responsabilidades.
- Incorporar en la empresa evaluaciones de empowerment como herramienta de medida y mejora de la productividad.

Objetivo 1	**Actividades**	**Responsables**	**Programación**
Analizar y formar un equipo de trabajo a través del Empowerment que permita resolver problemas internos y/o imprevistos.	Análisis 360º y Reuniones de área	Investigadoras y Comité administrativo y operativo de la empresa.	Flexible
Determinar un plan de empowerment para la delegación de responsabilidades	Análisis 360º. Capacitación.	Investigadoras y Comité administrativo de la empresa.	Flexible
Incorporar en la empresa evaluaciones de empowerment como herramienta de medida y mejora de la productividad.	Creación de indicadores cualitativos y cuantitativos de evaluación.	Investigadoras de la mano con el comité administrativo de la empresa.	Luego de aplicada la propuesta

Objetivo 1: **Analizar y formar un equipo de trabajo a través del Empowerment que permita resolver problemas internos y/o imprevistos.**

Actividad: Análisis 360º
Reuniones de área

Descripción: Retroalimentación en base a información recogida de todos los trabajadores de la empresa para apreciar su desempeño, habilidades, comportamientos, etc., que permitan formar adecuados equipos de trabajo y resolver problemas internos y/o imprevistos.

Principios:

- Asignar autoridad y responsabilidad sobre las actividades.
- Definir estándares de excelencia.
- Proveer retroalimentación oportuna sobre el desempeño de los miembros.
- Reconocer oportunamente los logros.
- Confiar en el equipo.
- Mejoramiento continuo.
- Tratar a los colaboradores con dignidad y respeto.
- Dar la capacitación necesaria para alcanzar los objetivos y metas.
- Proveer la información y herramientas necesarias para facilitar y asegurar la toma de decisiones, adecuada y oportuna

Valores:

- Orgullo.
- Unión y Solidaridad.
- Voluntad.
- Atención a los detalles.
- Credibilidad.

Se necesita de:

- **Acondicionar los puestos de trabajo:** para que los trabajadores se sientan cómodos y tengan orientación en el desarrollo de Autoridad, Retos, Rendimiento significativo, Poder para la toma de decisiones y Concentración hasta la conclusión de la tarea.

- **Diseño de equipos de trabajo:** Los equipos de trabajo energetizan al personal y los motiva a mejorar cuestiones como Planificación, Organización interna, Selección del líder, Rotación de puestos.

- **Entrenamiento:** Para desarrollar habilidades cuando los colaboradores y equipos asumen mayores responsabilidades, el personal con Empowerment debe poder dirigir a otros y resolver sus propios conflictos sin tener que apelar a una autoridad más alta.

- **Plan de carrera:** Beneficiar y facilitar a los colaboradores, formación integral que mejore su calidad de vida.

Objetivo 2: **Determinar un plan de empowerment para la delegación de responsabilidades.**

Actividad: Análisis 360º
Capacitaciones

Descripción: Revisar el enfoque de cada puesto de trabajo en el cual se desenvuelven los trabajadores y capacitarlos respecto de sus responsabilidades ya que ello repercutirá directamente en el ambiente laboral y por ende, en su productividad.

Sub objetivos
- Precisar el rol actual de cada puesto de trabajo.
- Medir el desempeño actual de los trabajadores
- Apreciar puntos clave de competencias a impulsar.
- Capacitación en Autogestión para desarrollar competencias de liderazgo, habilidades de gestión y organización

Plan tentativo de capacitación: Taller de AUTOGESTIÓN

Objetivo: Comprensión de sí mismo en el desarrollo de su rol y frente a situaciones adversas.

Temario tentativo:

- Liderazgo basado en habilidades blandas
- Paradigmas de la gestión
- Gestión del personal difícil
- Gestión del tiempo
- Identificación de hábitos que no generan resultados
- Control de la frustración y manejo de incertidumbre
- Creación de espacios de confianza
- Auto motivación
- Estrategias de comunicación 360º
- Desafíos de relaciones interpersonales con los demás colaboradores.

Fecha: ____/____/_____

Duración: _____ horas

Horario: 08:30 a.m. – 17:30 p.m.

Objetivo 3: **Incorporar en la empresa evaluaciones de Empowerment como herramienta de medida y mejora de la productividad.**

Actividad: Creación de indicadores cualitativos y cuantitativos de evaluación.

Descripción: Evaluar el empowerment de los trabajadores de la empresa, para determinar el desempeño y la productividad, por medio de indicadores que permitan realizar la evaluación.

Sub objetivos
- Identificar las deficiencias con las que cuentan los trabajadores de la empresa.
- Comparar los resultados del empowerment con el que contaban antes los trabajadores y su estado actual.
- Determinar la productividad de los trabajadores.

Se necesita de:

- **Diseño de un sistema de control interno:** para este diseño estará encargado un responsable que maneje toda la información de las actividades y funciones que realiza cada uno de los trabajadores dentro de la empresa, para que se pueda analizar y detectar las deficiencias que tienen cada trabajador, y así tomar medidas para mejorar la situación de los trabajadores.

- **Incorporar una base de datos dentro de la empresa:** esto con la finalidad de visualizar de cuáles fueron los aportes que tuvieron los trabajadores antes de que se aplique empowerment en la empresa y después evaluar de cuáles fueron los resultados obtenidos después de la introducción de empowerment, lo cual la base de datos estará a cargo de un responsable que evalué todo los resultados obtenidos de cada trabajador dentro de la empresa.

- **Analizar los estados financieros de la empresa:** el encargado del área contable y/o financiero de la empresa. Debe realizar un reporte trimestral y un anual sobre la situación financiera de la empresa, para evaluar si en los últimos periodos se ha obtenido mayor rentabilidad, esto mediante la productividad de cada uno de los trabajadores.

- **Incorporar un plan de mejora:** esto estará a cargo por los directivos de la empresa, y se realizará mediante reuniones con los miembros de la empresa, esto con la finalidad de recoger cuáles son las deficiencias de los trabajadores encontradas dentro de la empresa, y así mismo recoger las opiniones sobre cuáles serían las medidas a tomar para que se soluciones los problemas que aquejan a la empresa en cuanto a la calidad de servicio que se brinda a la clientela.

- **Implementar especialización en el trabajador:** esto estará dirigido a los trabajadores de la empresa, según la capacidad y habilidad que tiene cada uno de ellos, se delegará una función o actividad dentro de la empresa, y así se logrará que el desempeño laboral de cada trabajar sea lo más productivo.

- **Proponer un plan de incentivo:** esto estará a cargo de los responsables de la empresa, y estarán dirigidos a todos los trabajadores, para lo cual se evaluará todos los trabajos realizados de cada trabajador y se premiará a los trabajadores que cumplan eficientemente las labores dentro de la empresa, impulsando que cada trabajador de la empresa sea más productivo.
- **Recursos económicos.** Los recursos económicos están relacionados con la implementación de propuesta de empowerment en la compañía, esta propuesta tomara en cuenta la optimización de costos.

Actividades	**Al año**	**Cotos U.**	**Costo total**
Reconocimientos en público e incentivos.	6	S/. 500	S/. 3000
Contratar un Coaching experto en empowerment	3	S/. 600	S/. 1800
Desarrollar prácticas de integración entre la parte gerencial y los trabajadores	2	S/.1000	S/.2000
Realizar charlas de capacitación para la implantación y seguimiento de empowerment	3	S/. 2500	S/. 7500
Total			S/. 14300

Es decir, la inversión necesaria para que esta propuesta se realice es de S/. 14300 soles

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Se muestra que el nivel de empowerment existente en la Corporación Herrera SAC según las respuestas de los colaboradores, es ineficiente en un 73%, esto se debe a que no existe mucho compromiso por parte del personal en relación al empoderamiento que les puede ofrecer la corporación.

Se puede evidenciar en base a las respuestas de los clientes de la Corporación Herrera SAC, que la calidad de servicio es deficiente en un 64%, esto se presenta acorde con el bajo empoderamiento por parte de los colaboradores, lo que genera una menor captación de clientes potenciales e insatisfacción en los clientes de la corporación.

El diseño de estrategias de empowerment ayudará a recobrar la confianza entre los clientes, así mismo en darle un mayor mando de toma de decisiones entre los colaboradores, para lograr una mayor eficiencia en las operaciones realizadas en la Corporación Herrera SAC.

Recomendaciones

Se recomienda que en la Corporación Herrera SAC aplicar las estrategias de empowerment a sus trabajadores, con la finalidad de mejorar su capacidad de toma de decisiones frente al desempeño y cumplimiento de sus funciones o responsabilidades, de esta manera cooperarán con el logro de objetivos de la empresa.

Se recomienda a la empresa que, para mejorar la calidad de servicio, es importante que brinde capacitaciones a su personal con la finalidad de satisfacer y a la vez superar las necesidades de los clientes.

Se sugiere proponer capacitaciones periódicas para fortalecer lo aprendido mediante las estrategias de empowerment para mejorar la calidad de servicio de la Corporación Herrera SAC.

Referencias

Albán, A. M. (2015). Diagnóstico del balcón de servicios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, entre 2013 al 2014. Ecuador. Obtenido de http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/11031

Alles, M. A. (2011). Comportamiento Organizacional. Como lograr un cambio cultural a través de la gestión por competencias. Buenos Aires: Ediciones Granica.

Arroyo, C. G. (2015). "El empowerment amanera de herramienta gerencial como propuesta para mejorar la estructura organizacional del área operativa de la cooperativa de ahorro y crédito Pakarymuy del Cantón Píllaro". Ambato, Ecuador.

Atunez, A. (2010). Capacitación del Empowerment. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Avecillas, A. I. (2015). Análisis del nivel de satisfacción del cliente en los alojamientos turísticos de primera categoría del cantón Gualaceo 2014. Ecuador. Obtenido de http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21614

Cañas, y. Mirón, R. y Ramírez, F. (2012). Evaluar la calidad de servicio proporcionado por Burger King. Obtenido de: http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/55345.pdf

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2007). "Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas". México: Prentice Hall.

Cané, M. (2011). ¿Qué es el empowerment? Se Gerente, 50-62.

Castro, J. J., Zamora, E. A., & Gutiérrez, J. A. (2014). Factores determinantes de la calidad del servicio de la agencia central del Banco Central de Crédito del Perú, del distrito de Tarapoto. Tarapoto.

Champoux, J. (2012). Organizational Behavior. Integrating Individuals, Groups, and Organizations, 4th Edition. Kentucky: Comp Exam Copy.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Mc Graw Hill.

Cócheres, I. (2014). El empowerment y su efecto en la calidad al servicio del cliente, del restaurant "Al paso" en el valle de Yunguilla. Ambato: Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Técnica de Ambato.

De Los Ríos, P. (2012). El empowerment organizacional: Revisión de modelos teóricos y su aplicabilidad en la gestión empresarial. Almería- España: Universidad de Almería.

Delgado, J. E., & Carrasco, H. (2014). "Evaluación de los niveles de calidad de la empresa de transportes Línea en el área de cargas y encomiendas". Chiclayo: USAT.

Díaz, A. P. (2009). PERCEPCIÓN DEL EMPOWERMENT SEGÚN SEXO Y ÁREA LABORAL: CASO ADMINISTRATIVOS UNIVERSITARIOS. Chiclayo: Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.

Emprende Pyme. (2010). Obtenido de Emprender Pyme: http://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html

Enebral, J. (25 de Octubre de 2013). Todo MBA. Obtenido de Todo MBA: http://www.todomba.com/noticias/estrategia/empowerment-el-poder-en-las-empresas.html

Espinoza, C. L. (s.f.). Biblioteca virtual de desarrollo sostenible y salud ambiental. Obtenido de http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd27/estrategia.pdf

Figueroa , Y., & Paisano, M. (2006). El empowerment como herramienta eficaz para alcanzar el éxito organizacional. Caracas: Universidad Oriente.

Folgheraiter , F. (2012). Teoría e metodología del Servizio sociale. La prospettiva del rete. Milano.

Freire, M. E. (2013). El empowerment y su incidencia en el compromiso laboral de los funcionarios de la dirección provincial del instituto ecuatoriano de seguridad social de Tungurahua. Ambato- Ecuador.

García, M. G., & Ibarra, L. A. (2012). Diagnóstico de clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato. Obtenido de Eumed.net: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html

Gavilán, C. M. (2010). La gestión de la calidad y la evaluación de los servicios bibliotecarios. Bogotá.

Gonzales, L. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria tributaria de Trujillo -Satt en el año 2014. Obtenido de: http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/964/gonzalez pascual_luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González, V. (2011). Evaluación de Empoderamiento en el desarrollo del recurso humano de las organizaciones bancarias. Madrid.

Guerrero, D. D., & Vil, M. M. (2014). La calidad de servicio en las discotecas en la ciudad de Chiclayo. Chiclayo: USAT.

Huarcaya, M. (2011). "Aplicación del Empowerment para lograr una gestión eficiente en la Municipalidad Provincial del Callao". Callao: Facultad de Ciencias Administrativas.

Keith, D., & Newstrom, J. (2011). Comportamiento Humano en el Trabajo. México: Mc Graw Hill.

Lascurain, I. (2012). Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica interrumpida. Obtenido de: http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf

Lara, R. (2002). La Gestión de la Calidad en los Servicios. Conciencia

Tecnológica, 67-78.

Llaneza, J. (2010). "Ergonomía y Psicosociología aplicada. Manual para la formación del especialista". Valladolid: Lex Nova.

López, L. H. (2011). Empoderamiento, capital social e innovación para el desarrollo: Estudio en comunidades rurales de la Selva del Perú. Lima.

Luna, E. M. (2012). "evaluación de la calidad de servicio del hotel Hilton margarita & suites, después de implementado el programa esprit". Caracas-Venezuela: universidad nueva Esparta. Facultad de ciencias. Escuela de turismo.

Maldonado, M. D. (2014). Empowerment como estrategia para fortalecer la acción gerencial de los directivos del servicio autónomo de rentas del estado de portuguesa. Guanare.

Mateos, M. M. (2007). "Desarrollo de u n instrumento de medición que evalué la calidad en el servicio que presta el Sistema para el desarrollo integral de la familia del estado de Puebla". Cholula, Puebla.

Márquez, A. (2014). El empoderamiento como estrategia gerencial en la formación de equipos de alto desempeño en las escuelas estadales. Obtenido de: http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/177/TDE-2015-03-02T11:55:44Z-5562/Publico/marquez_aulio_jose.pdf

Mejías, A., Texeira, J., Rodríguez, J., & Arzola, M. (2010). Evaluación de la calidad de los servicios universitarios no académicos en una Universidad Venezolana. Arequipa- Perú: Eighth LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology (LACCEI 2010).

Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). "Introducción a la Gestión de la Calidad". Madrid: Delta Publicaciones. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA250&dq=servqual&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiU1pua66PPAhWDXR4KHSOhBXgQ6AEIHTAA#v=onepage&q=servqual&f=true

Montaña, F. A. (2012). El empoderamiento como herramienta de desarrollo del talento humano en las organizaciones. Bogota: Universidad EAN.

Moreno, E. (7 de Agosto de 2013). Metodologías de investigación, pautas para hacer tesis. Obtenido de Justificación e importancia de Investigación:

http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.pe/2013/08/justificacion-e-importancia-de.html

Mosley, D. (2011). El trabajo y su motivación. Thomson.

Najul, J. (2011). "El capital humano en la atención al cliente y la calidad del servicio". Observatorio Laboral Revista Venezolana, 23-35.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. Una propuesta didáctica para aprender a investigar y elaborar la tesis. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Ochoa, (2011). Impacto del proceso de implementación del empowerment para la toma de decisiones caso de estudio: Grupo Decoarte. Obtenido de http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/30/MPO/ADMASOI0001331.pdf Oliva, I. (2012). Calidad de Servicio, Más Allá de una Buena Atención. Revista economía y Administración, 58-62.

Ortiz, I., & Rivera, R. (2015). Relación entre los estilos de liderazgo y la calidad de servicio prestado en hoteles categorizados en tres estrellas en el Alto Mayo. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.

Ortega, J. (2015). Niveles de empoderamiento en jefes de agencia de una empresa de telecomunicaciones que opera en Guatemala. Obtenido de: http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Ortega-Johanna.pdf

Pantoja, D. K. (2015). Propuesta de un manual para mejorar la calidad de atención al cliente interno y su desempeño laboral. Caso: servicio de gestión inmobiliaria del sector público. Ecuador. Obtenido de http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/9728

Parra, G. E. (2013). La calidad del servicio y su incidencia en la demanda turística del hotel "El Jardín" de la ciudad de Ámbato, provincia de Tungurahua. Ámbato-Ecuador: Universidad Técnica de Ámbato.

Pavisich, L. (24 de octubre de 2011). Gerencie.com. Obtenido de Gerencie.com: http://www.gerencie.com/empowerment.html

Pérez, C. R. (2002). Empowerment y su relación en la productividad del trabajador en el departamento de radiología de los hospitales de la ciudad de Monterrey, Nuevo León. Monterrey: Universidad Autónoma de Nueva León.

Pino, R. M. (2011). "La relación entre el sector industrial y el tamaño de la empresa con las prácticas de la calidad total y el desempeño organizacional". Lima.

Pizzo, M. (2013). Plan de mejoramiento en la calidad del servicio al cliente, inmediato y simple. Madrid.

Porter, M. (2012). Ser Competitivo. Boston: Grupo Planeta.

Powell, W. (1990). Neither Market Nor Hierarchy: Network forms for organization. Organizational Behavior, 295-336.

Rivera, J. A. (2012). El empowerment y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa PAZVISEG CÍA LTDA de la ciudad de Ambato. Ambato-Ecuador.

Rodríguez, D. C. (2014). "Calidad de servicios y lealtad de clientes de la discoteca Oveja Negra, en la ciudad de Huamachuco". Trujillo-Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Santa, F. F. (2015). "Empowerment y desempeño docente en la institución educativa Javier Heraud de Trujillo". Trujillo.

Terry, W. (1996). Manual de Empowerment. España: Ediciones Gestión 2000.

Torres, M. y Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *COMPENDIUM*, Julio-Diciembre, 57-76. Recuperado de: http://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf

Urbina, F. M. (2014). "Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la intendencia regional La Libertad- Sunat

Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el período 2013". Trujillo.

Vargas, A. L. (2011). El desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa "SAFE DRIVE" de la ciudad de Ámbato. Ámbato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Anexos

Anexo N° 1 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
¿Existe relación entre empowerment y calidad de servicio en la Corporación Herrera SAc, Chiclayo 2016?	**Objetivo general:** Determinar la relación entre el empowerment y calidad de servicio en la Corporación Herrera SAC, Chiclayo, 2016. **Objetivos Específicos:** Analizar el nivel de empowerment en la Corporación Herrera SAC Chiclayo, 2016. Diagnosticar la calidad de servicio de la Corporación Herrera SAC Chiclayo, 2016. Diseñar estrategias de empowerment para mejorar la calidad de servicio en la Corporación Herrera SAC Chiclayo, 2016.	**H_1:** Existe relación entre empowerment y calidad de servicio en la Corporación Herrera SAC, Chiclayo 2016. **H_0:** No existe relación entre empowerment y calidad de servicio en la Corporación Herrera SAC, Chiclayo 2016.	**Variable independiente:** **Empowerment** Delegar Poder Motivación Desarrollo Liderazgo **Variable dependiente:** **Calidad de servicio** Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía

Anexo N° 2 Encuesta de Empowerment

Por favor piense en su Organización y responda a cada una de las siguientes frases usando las siguientes calificaciones:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Ítem	Empowerment	1	2	3	4	5
1	¿Considera que su jefe le deriva funciones para que usted lo realice correctamente?					
2	¿Considera que su jefe le delega las funciones porque posee habilidades y madurez?					
3	¿Se le brinda el conocimiento sobre cuáles son sus funciones dentro del área en el cual se desempeña?					
4	¿Considera que su jefe le brinda la confianza necesaria al momento de realizar sus labores?					
5	¿Considera que su jefe le brinda apoyo y ánimo para realizar sus funciones?					
6	¿Considera que su jefe le otorga poder para tener autoridad en todos los niveles de la empresa?					
7	¿Asume con total responsabilidad cuando le otorgan realizar funciones que no corresponden a su área?					
8	¿Considera que posee autonomía para desarrollar tareas de una manera independiente?					
9	¿Siente que le brindan el poder de libertad para tomar alguna decisión que ayude a la mejora de la empresa?					
10	¿Su jefe reconoce su desempeño laboral?					
11	¿Su jefe le recompensa por los resultados de su trabajo?					
12	¿Su jefe festeja por los logros de sus metas?					
13	¿La empresa le brinda capacitación constantemente?					
14	¿Siente que dentro de la empresa ejerce su desarrollo personal?					
15	¿La empresa le permite desarrollarse de manera profesional?					
16	¿Considera que en la empresa se gestiona correctamente el desarrollo del talento?					
17	¿Considera que su jefe lo orienta al momento de realizar sus funciones?					
18	¿Considera que la empresa utiliza los estándares necesarios para evaluar el desempeño de sus trabajadores?					
19	¿Su jefe define sus objetivos y metas?					
20	¿Considera que es indispensable que los trabajadores estén en constante capacitación?					

Anexo N° 3 Calidad de servicio

El objetivo de la encuesta tiene por ende evaluar la calidad de servicio de la empresa Corporación Herrera SAC. Este cuestionario es anónimo.

Instrucciones: Lea detenidamente y marque con X la respuesta que usted considere pertinente.

1	2	3	4	5
Muy en descuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Ítem	Calidad de servicio	1	2	3	4	5
1	¿Las oficinas de la empresa tienen equipos de apariencia moderna?					
2	¿Las instalaciones físicas de la oficina son visualmente atractivas?					
3	¿Los empleados de la oficina de la empresa tienen apariencia pulcra?					
4	¿Los elementos materiales (Banners, descuentos, volantes, etc.) son visualmente atractivos y entendibles?					
5	¿Cuándo la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?					
6	¿Cuando un cliente tiene problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo?					
7	¿El tiempo que demora la empresa para resolver un problema está dentro del tiempo establecido por ley?					
8	¿El personal me brinda seguridad al momento de presentar un problema?					
9	¿Los empleados de la empresa comunican a los clientes cuando se solucionan los problemas?					
10	¿Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a los clientes?					
11	¿Los empleados de la empresa siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?					
12	¿El servicio concluye en el tiempo estipulado?					
13	¿El comportamiento de los empleados de la empresa transmite confianza?					
14	Los clientes se sienten seguros de que la empresa va a solucionar sus problemas?					
15	¿Los empleados de la empresa son siempre amables con sus clientes?					
16	¿Los empleados de la empresa tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus usuarios?					
17	¿La empresa da a sus clientes una atención personalizada?					
18	¿La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para sus clientes?					
19	¿La empresa, agiliza los procesos de despacho del cliente?					
20	¿La empresa comprende las necesidades específicas del cliente?					

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración
CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERMIENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	**Nombre del Juez**	Julio Roberto Izquierdo Espinoza
2	**Profesión**	Lic en Administración
	Mayor Grado Académico obtenido	Magister
	Experiencia Profesional (en años)	12 años
	Institución donde labora	USS
	Cargo	Docente a Tiempo Completo

PROYECTO DE TESIS

TITULO: Empowerment y calidad de servicio en la Corporación Herrera S.A.C, Chiclayo 2016.

Autores: Cabrera Campos Karina
Rodriguez Gutierrez Sonia Jhosselyn

Asesor: Dr. Gallo Gallo, María del Socorro

Instrumento evaluado	Encuesta N° 1 Encuesta N° 2
Objetivo de la investigación.	

Detalle del Instrumento:

I. Ítems preguntas.- ENCUESTA N°1	
1 ¿Considera que su jefe le deriva funciones para que usted lo realice correctamente?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
2 ¿Considera que su jefe le delega las funciones porque posee habilidades y madurez?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
3 ¿Se le brinda el conocimiento sobre cuáles son sus funciones dentro del área en el cual se desempeña?	A(✓) D ( ) Sugerencias.....
4 ¿Considera que su jefe le brinda la confianza necesaria al momento de realizar sus labores?	A(✓) D ( ) Sugerencias.....
5 ¿Considera que su jefe le brinda apoyo y ánimo para realizar sus funciones?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
6 ¿Considera que su jefe le otorga poder para tener autoridad en todos los niveles de la empresa?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
7 ¿Asume con total responsabilidad cuando le otorgan realizar funciones que no corresponden a su área?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
8 ¿Considera que posee autonomía para desarrollar tareas de una manera independiente?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
9 ¿Siente que le brindan el poder de libertad para tomar alguna decisión que ayude a la mejora de la empresa?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
10 ¿Su jefe reconoce su desempeño laboral?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
11¿Su jefe le recompensa por los resultados de su trabajo?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
12 ¿Su jefe festeja por los logros de sus metas?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
13 ¿La empresa le brinda capacitación constantemente?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
14 ¿Siente que dentro de la empresa ejerce su desarrollo personal?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
15 ¿La empresa le permite desarrollarse de manera profesional?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
16 ¿Considera que en la empresa se gestiona correctamente el desarrollo del talento?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....

17 ¿Considera que su jefe lo orienta al momento de realizar sus funciones?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
18 ¿Considera que la empresa utiliza los estándares necesarios para evaluar el desempeño de sus trabajadores?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
19 ¿Su jefe define sus objetivos y metas?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
20 ¿Considera que es indispensable que los trabajadores estén en constante capacitación?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....

.....

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI N°.....40820335.

I. Ítems preguntas.- ENCUESTA N°2	
1 ¿Las oficinas de la empresa tienen equipos de apariencia moderna?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
2 ¿Las instalaciones físicas de la oficina son visualmente atractivas?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
3 ¿Los empleados de la oficina de la empresa tienen apariencia pulcra?	A(✓) D ( ) Sugerencias.....
4 ¿Los elementos materiales (Banners, descuentos, volantes, etc.) son visualmente atractivos y entendibles?	A(✓) D ( ) Sugerencias.....
5 ¿Cuándo la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
6 ¿Cuando un cliente tiene problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
7 ¿El tiempo que demora la empresa para resolver un problema está dentro del tiempo establecido por ley?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
8 ¿El personal me brinda seguridad al momento de presentar un problema?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
9 ¿Los empleados de la empresa comunican a los clientes cuando se solucionan los problemas?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
10 ¿Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a los clientes?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
11 ¿Los empleados de la empresa siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
12 ¿El servicio concluye en el tiempo estipulado?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
13 ¿El comportamiento de los empleados de la empresa transmite confianza?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
14 ¿Los clientes se sienten seguros de que la empresa va a solucionar sus problemas?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
15 ¿Los empleados de la empresa son siempre amables con sus clientes?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
16 ¿Los empleados de la empresa tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus usuarios?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....

17 ¿La empresa da a sus clientes una atención personalizada?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
18 ¿La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para sus clientes?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
19 ¿La empresa, agiliza los procesos de despacho del cliente?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
20 ¿La empresa comprende las necesidades específicas del cliente?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....

.....

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI N° 40802335

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración
CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERMIENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	**Nombre del Juez**	CÉSAR MANUEL CHUMÁN CABEZAS
2	**Profesión**	RELACIONADOR INDUSTRIAL – ABOGADO
	Mayor Grado Académico obtenido	MAESTRO DE ADM DE NEGOCIOS.
	Experiencia Profesional (en años)	30 AÑOS.
	Institución donde labora	USS-USAT-SAN MARTIN.
	Cargo	DOCENTE-COORDINADOR.

PROYECTO DE TESIS

TITULO: Empowerment y calidad de servicio en la Corporación Herrera S.A.C, Chiclayo 2016.

Autores: Cabrera Campos Karina
Rodriguez Gutierrez Sonia Jhosselyn

Asesor: Dr. Gallo Gallo, María del Socorro

Instrumento evaluado	Encuesta N° 1 Encuesta N° 2
Objetivo de la investigación.	
Detalle del Instrumento:	

I. Ítems preguntas.- ENCUESTA N°1	
1 ¿Considera que su jefe le deriva funciones para que usted lo realice correctamente?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
2 ¿Considera que su jefe le delega las funciones porque posee habilidades y madurez?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
3 ¿Se le brinda el conocimiento sobre cuáles son sus funciones dentro del área en el cual se desempeña?	A(✓) D ( ) Sugerencias.....
4 ¿Considera que su jefe le brinda la confianza necesaria al momento de realizar sus labores?	A(✓) D ( ) Sugerencias.....
5 ¿Considera que su jefe le brinda apoyo y ánimo para realizar sus funciones?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
6 ¿Considera que su jefe le otorga poder para tener autoridad en todos los niveles de la empresa?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
7 ¿Asume con total responsabilidad cuando le otorgan realizar funciones que no corresponden a su área?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
8 ¿Considera que posee autonomía para desarrollar tareas de una manera independiente?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
9 ¿Siente que le brindan el poder de libertad para tomar alguna decisión que ayude a la mejora de la empresa?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
10 ¿Su jefe reconoce su desempeño laboral?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
11¿Su jefe le recompensa por los resultados de su trabajo?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
12 ¿Su jefe festeja por los logros de sus metas?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
13 ¿La empresa le brinda capacitación constantemente?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
14 ¿Siente que dentro de la empresa ejerce su desarrollo personal?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
15 ¿La empresa le permite desarrollarse de manera profesional?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
16 ¿Considera que en la empresa se gestiona correctamente el desarrollo del talento?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....

17 ¿Considera que su jefe lo orienta al momento de realizar sus funciones?	A (✓) D ( ) Sugerencias..... .....
18 ¿Considera que la empresa utiliza los estándares necesarios para evaluar el desempeño de sus trabajadores?	A (✓) D ( ) Sugerencias..... .....
19 ¿Su jefe define sus objetivos y metas?	A (✓) D ( ) Sugerencias..... .....
20 ¿Considera que es indispensable que los trabajadores estén en constante capacitación?	A (✓) D ( ) Sugerencias..... .....

.....

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI N°.....16443068

I. Ítems preguntas.- ENCUESTA N°2	
1 ¿Las oficinas de la empresa tienen equipos de apariencia moderna?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
2 ¿Las instalaciones físicas de la oficina son visualmente atractivas?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
3 ¿Los empleados de la oficina de la empresa tienen apariencia pulcra?	A(✓) D ( ) Sugerencias.....
4 ¿Los elementos materiales (Banners, descuentos, volantes, etc.) son visualmente atractivos y entendibles?	A(✓) D ( ) Sugerencias.....
5 ¿Cuándo la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
6 ¿Cuando un cliente tiene problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
7 ¿El tiempo que demora la empresa para resolver un problema está dentro del tiempo establecido por ley?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
8 ¿El personal me brinda seguridad al momento de presentar un problema?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
9 ¿Los empleados de la empresa comunican a los clientes cuando se solucionan los problemas?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
10 ¿Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a los clientes?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
11 ¿Los empleados de la empresa siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
12 ¿El servicio concluye en el tiempo estipulado?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
13 ¿El comportamiento de los empleados de la empresa transmite confianza?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
14 ¿Los clientes se sienten seguros de que la empresa va a solucionar sus problemas?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
15 ¿Los empleados de la empresa son siempre amables con sus clientes?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
16 ¿Los empleados de la empresa tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus usuarios?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....

17 ¿La empresa da a sus clientes una atención personalizada?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
18 ¿La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para sus clientes?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
19 ¿La empresa, agiliza los procesos de despacho del cliente?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
20 ¿La empresa comprende las necesidades específicas del cliente?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....

.....

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI N°.....16443068

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración
CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERMIENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	**Nombre del Juez**	Ernesto Hugo Núñez
2	**Profesión**	Licenciado en Adminis.
	Mayor Grado Académico obtenido	Doctor en Administración
	Experiencia Profesional (en años)	8 años
	Institución donde labora	USS
	Cargo	Director del comitee - FACEM.

PROYECTO DE TESIS

TITULO: Empowerment y calidad de servicio en la Corporación Herrera S.A.C, Chiclayo 2016.

Autores: Cabrera Campos Karina
Rodriguez Gutierrez Sonia Jhosselyn

Asesor: Dr. Gallo Gallo, María del Socorro

Instrumento evaluado	Encuesta N° 1 Encuesta N° 2
Objetivo de la investigación.	
Detalle del Instrumento:	

I. Ítems preguntas.- ENCUESTA N°1	
1 ¿Considera que su jefe le deriva funciones para que usted lo realice correctamente?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
2 ¿Considera que su jefe le delega las funciones porque posee habilidades y madurez?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
3 ¿Se le brinda el conocimiento sobre cuáles son sus funciones dentro del área en el cual se desempeña?	A(✓) D ( ) Sugerencias.....
4 ¿Considera que su jefe le brinda la confianza necesaria al momento de realizar sus labores?	A(✓) D ( ) Sugerencias.....
5 ¿Considera que su jefe le brinda apoyo y ánimo para realizar sus funciones?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
6 ¿Considera que su jefe le otorga poder para tener autoridad en todos los niveles de la empresa?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
7 ¿Asume con total responsabilidad cuando le otorgan realizar funciones que no corresponden a su área?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
8 ¿Considera que posee autonomía para desarrollar tareas de una manera independiente?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
9 ¿Siente que le brindan el poder de libertad para tomar alguna decisión que ayude a la mejora de la empresa?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
10 ¿Su jefe reconoce su desempeño laboral?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
11¿Su jefe le recompensa por los resultados de su trabajo?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
12 ¿Su jefe festeja por los logros de sus metas?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
13 ¿La empresa le brinda capacitación constantemente?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
14 ¿Siente que dentro de la empresa ejerce su desarrollo personal?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
15 ¿La empresa le permite desarrollarse de manera profesional?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
16 ¿Considera que en la empresa se gestiona correctamente el desarrollo del talento?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....

17 ¿Considera que su jefe lo orienta al momento de realizar sus funciones?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
18 ¿Considera que la empresa utiliza los estándares necesarios para evaluar el desempeño de sus trabajadores?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
19 ¿Su jefe define sus objetivos y metas?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
20 ¿Considera que es indispensable que los trabajadores estén en constante capacitación?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....

.....

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI N° 10651057

I. Ítems preguntas.- ENCUESTA N°2	
1 ¿Las oficinas de la empresa tienen equipos de apariencia moderna?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
2 ¿Las instalaciones físicas de la oficina son visualmente atractivas?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
3 ¿Los empleados de la oficina de la empresa tienen apariencia pulcra?	A(✓) D ( ) Sugerencias.....
4 ¿Los elementos materiales (Banners, descuentos, volantes, etc.) son visualmente atractivos y entendibles?	A(✓) D ( ) Sugerencias.....
5 ¿Cuándo la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
6 ¿Cuando un cliente tiene problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
7 ¿El tiempo que demora la empresa para resolver un problema está dentro del tiempo establecido por ley?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
8 ¿El personal me brinda seguridad al momento de presentar un problema?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
9 ¿Los empleados de la empresa comunican a los clientes cuando se solucionan los problemas?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
10 ¿Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a los clientes?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
11 ¿Los empleados de la empresa siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
12 ¿El servicio concluye en el tiempo estipulado?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
13 ¿El comportamiento de los empleados de la empresa transmite confianza?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
14 ¿Los clientes se sienten seguros de que la empresa va a solucionar sus problemas?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
15 ¿Los empleados de la empresa son siempre amables con sus clientes?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
16 ¿Los empleados de la empresa tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus usuarios?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....

17 ¿La empresa da a sus clientes una atención personalizada?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
18 ¿La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para sus clientes?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
19 ¿La empresa, agiliza los procesos de despacho del cliente?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....
20 ¿La empresa comprende las necesidades específicas del cliente?	A (✓) D ( ) Sugerencias.....

.....

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI N° 16451057

CORPORACION HERRERA SAC

RUC 20479790214

Mza L Lote 02 - Etapa 01 - Los Suyos - San Juan de Lurigancho - Lima
Sucursal: Carretera a Pomalca km 3.5 - Chiclayo - Lambayeque

AUTORIZACION DE TESIS

Yo **SEGUNDO ANDONERO HERRERA VASQUEZ** identificado con DNI N° 40081284, con el cargo de Gerente General de la empresa **COPORACION HERRERA SAC.**, con RUC 20479790214, con domicilio fiscal Mza L Lote 02 – Etapa 01 – Los Suyos – San Juan de Lurigancho – Lima, con sucursal en la ciudad de Chiclayo, departamento de Lambayeque.

Autorizo que las Srtas.: **CABRERA CAMPOS KARINA** y **RODRIGUEZ GUTIERREZ SONIA JHOSSELYN**, de la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, aplique los instrumentos de investigación de la tesis titulada:

"EMPOWERMENT Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CORPORACION HERRERA SAC, CHICLAYO 2016"

Por lo cual la gerencia y los colaboradores les brindamos las facilidades respectivas.

Chiclayo, 16 de Octubre del 2017.

CORPORACIÓN HERRERA S.A.C.
Segundo A. Herrera Vásquez
GERENTE GENERAL

FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)

(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 09 de Octubre del 2017

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipan
Presente.-

Los suscritos:

Cabrera Campos Karina con DNI 70829022

Sonia Jhosselyn Rodriguez Gutierrez con DNI 73491664.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado Empowerment y Calidad de Servicio en la Corporación Herrera SAC Chiclayo 2016, presentado y aprobado en el año 2016 como requisito para optar el título de Profesional de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (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 la página Web del Centro de Información, 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 grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipan 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
Cabrera Campos Karina	70829022	
Sonia Jhosselyn Rodriguez Gutierrez	73491664	

UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

Acta de originalidad de informe de investigación

Yo, Mg. Flor Delicia Heredia Llatas, coordinadora de investigación de la EAP Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1020-FACEM-USS-2016 del (los) estudiante(s) Cabrera Campos Karina y Sonia Jhosselyn Rodriguez Gutierrez, titulada Empowerment y Calidad de Servicio en la Corporación Herrera SAC, Chiclayo 2016.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 14% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel 09 de Octubre del 2017

Mg. Flor Delicia Heredia Llatas
DNI 41365424

EMPOWERMENT Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CORPORACIÓN HERRERA S.A.C CHICLAYO 2016

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	9%	3%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	7%
2	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	3%
3	loft1571.serverloft.com Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	1%
5	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
6	theibfr.com Fuente de Internet	<1%
7	administracion.uexternado.edu.co Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Trabajo del estudiante	<1%

dspace.unitru.edu.pe:8080

Corporación Herrera S.A.C.

Fuente: Fachada de la Empresa

Corporación Herrera S.A.C.

Fuente: Fachada de la Empresa

Instalaciones de la Corporación Herrera S.A.C.

Fuente: Equipos y maquinarias

Instalaciones de la Corporación Herrera S.A.C.

Fuente: Almacén