



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Empowerment y su influencia en la calidad de servicio en la  
Municipalidad Distrital de Cascapara, Yungay - 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Berrospi Luna, Shashelina Estefani (ORCID: 0000-0002-3933-8733)  
Méndez Jara, Ruth Yeseli (ORCID: 0000-0002-5864-3282)

**ASESORA:**

Mgt. Nuñez Puse, Sonia Magali (ORCID: 0000-0001-9648-8108)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**HUARAZ - PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Dedicamos esta tesis realizado con mucho esfuerzo al creador de todas las cosas, por habernos dado la vida y permitirnos llegar hasta este momento de nuestra formación profesional. A nuestros padres por estar en constante apoyo moral y darnos su apoyo incondicional en todo momento y en nuestra etapa que vivimos, nuestra vida de estudiantes. A nuestra asesora de la tesis que tuvo mucha paciencia con nosotros a pesar de todos los obstáculos que se presentaron en cada asesoría, mostrándonos su confianza y esmero para poder aprender. valorando todo el esfuerzo de nuestros padres por mandarnos a la universidad. A mi compañera Shashelina, y mi persona Ruth por compartir momentos inolvidables, porque este esfuerzo fue compartido entre ambas trabajando unidos logramos nuestra meta.

Las autoras

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por protegernos en todo momento guiando nuestro camino y dándonos fuerzas para superar cualquier obstáculo que se nos presentan a lo largo de nuestras vidas.

A nuestros familiares, que siempre están demostrándonos su valentía para seguir adelante a pesar de sus dificultades. Así creando fortalezas en nosotros y ser fuertes en los momentos más difíciles que se presentan día a día en nuestras vidas a pesar de todo ellos se sientan orgullosos de nosotros.

A mi amiga Shashelina por ser pasiva en escucharme y siempre estar cuando estoy pasando momentos difíciles de mi vida y por haber logrado nuestro objetivo con mucha perseverancia.

A mi amiga Ruth por ser buena y apoyando en todo cuando se trata de un trabajo en especial en el informe de investigación que puso todo su desempeño. Para llegar a nuestros objetivos trazados.

Al Mg. SONIA MAGALI NUÑEZ PUSE, asesora de nuestra tesis, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma.

LAS AUTORAS

## ÍNDICE

RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.2.1. Empowerment (variable independiente) .....	12
3.2.2. Calidad de servicio (variable dependiente).....	12
3.3. Población, muestra y muestro.....	13
3.3.1. Población.....	13
3.3.2. Muestra.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.4.1. Técnica .....	14
3.4.2. Instrumento.....	15
3.4.3. Validez.....	16
3.4.4. Confiabilidad.....	17
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIÓN.....	28
VII. RECOMENDACIÓN .....	29
REFERENCIA .....	30
ANEXOS .....	34

## Índice de tabla

Tabla 1: muestra y población. ....	13
Tabla 2: fiabilidad de empowerment.....	17
Tabla 3: fiabilidad de calidad de servicio.....	17
Tabla 4: Alfa de Cronbach.....	18
Tabla 5: Prueba de normalidad. ....	20
Tabla 6: Tabla cruzada del determinar la influencia entre el Empowerment y la Calidad de Servicio en la municipalidad distrital de Cascapara, Yungay – 2021 .....	21
Tabla 7: Tabla cruzada del identificar la influencia entre Reconocimiento y la Calidad de Servicio en la municipalidad distrital de Cascapara, Yungay – 2021 .....	22
Tabla 8: Tabla cruzada del analizar la influencia entre el Liderazgo y la Calidad de Servicio en la municipalidad distrital de Cascapara, Yungay – 2021 .....	23
Tabla 9: Tabla cruzada establecer la influencia entre la Liberación del Potencial Humano y la Calidad de Servicio en la municipalidad distrital de Cascapara, Yungay – 2021 .....	24

## **RESUMEN**

La presente tesis tiene por objetivo determinar la influencia entre en empowerment y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara- Yungay 2021. La investigación tiene un enfoque cuantitativo transversal de diseño no experimental, Correlacional – causal, se trabajó con la técnica de la encuesta y su instrumento de recolección de datos el cuestionario, asimismo se realizó el proceso de validez mediante juicio de expertos y el proceso de confiabilidad se realizó a 10 personas en otra institución antes de la muestra de estudio. La muestra de estudio es de 50 colaboradores donde se determinó la influencia entre en empowerment y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara- Yungay 2021, por que el valor de ETA de la variable independiente es menor al valor de ETA de variable dependiente (V.I. 0.589 < V.D. 0.741), asimismo se comprobó que no se rechaza la hipótesis nula afirmando que, no existe influencia entre el empowerment y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara- Yungay,2021.

**Palabras Clave:** Calidad, servicio, liderazgo, seguridad.

## **ABSTRACT**

The objective of this thesis is to determine the influence between empowerment and Quality of Service in the District Municipality of Cascapara-Yungay 2021. The research has a cross-sectional quantitative approach of non-experimental design, Correlational - causal, we worked with the technique of the survey and its data collection instrument were the questionnaire. Likewise, the validity process was carried out through expert judgment and the reliability process was carried out on 10 people in another institution before the study sample. The study sample is of 50 collaborators where the influence between empowerment and Service Quality in the District Municipality of Cascapara-Yungay 2021 was determined, because the ETA value of the independent variable is greater than the dependent variable ETA value ( $V_I 0.848 > V_D 0.835$ ), the alternative hypothesis was also verified stating that there is influence between empowerment and Quality of Service in the District Municipality of Cascapara-Yungay, 2021.

**Keywords:** Quality, service, leadership and safety.

## I. INTRODUCCIÓN

El empowerment es ese proceso que les brindar a los colaboradores un mayor poder en confortar las situación y actuación indispensable para el desempeño laboral, para así poder brindad una buena calidad de servicio a los ciudadanos.

Con respecto a nuestra problemática internacional encontramos a Sievers. Et. al. (2020) menciona que, al empoderar a los empleados de organizaciones industriales con I o T en sus operaciones diarias, Computadoras en las industrias, sin embargo, los empleados no lo utilizan correctamente a pesar que estos dispositivos ofrecen tecnología de información y comunicación con el objetivo de empoderar estructuralmente a los trabajadores de la empresa.

Suárez (2017) destaca que el método gerencial Empowerment, no se le dio la consideración a este procedimiento en las instituciones públicas ecuatorianas así, demostrado en distintos estudios, que la calidad de su transformación y de los servicios que dispone a recaído diariamente. Este modelo de resultado, ha ocurrido en la producción de experiencias equivocadas en la administración de talento humano, así también en la dirección de procedimientos en donde exceden documentaciones, reglamentos, procesos y gobiernos burocráticos que incurren desfavorablemente en la eficiencia laboral de las personas.

Además, Castillo, Cárdenas y Palomino (2020) menciona que las calidades de los servicios se originan con la indemnización de las obligaciones y posibilidades de la clientela o poblador, el gobierno lo lleva acabo por medio de diversas instituciones y en sus normas actuales. Sin embargo, la administración de los gobiernos municipales en las distintas naciones es defectuosas para ofrecer calidad.

La problemática nacional encontramos en el artículo de López (2020) alude que la gestión municipal y calidad de Servicio Público de Tingo María, se ha constituido durante varios años en su economía, política y social, sin embargo, observo varios problemas como la falta de compromiso por parte de funcionarios y servidores públicos. Es decir, en esta institución no brindan un adecuado servicio a los pobladores que no tienen capacidad de poder interactuar correctamente por lo que los trabajadores no le brindan información adecuado.

Asimismo, Vargas (2020) comenta que las políticas públicas que permiten el empoderamiento femenino en la economía popular y solidaria en Ecuador la economía - interés científico que acepta la división sexual del trabajo, la desigualdad social y económica, la producción del capital y la aparición de las nuevas necesidades sociales. El desconocido socio laboral de la mujer en la actualidad es uno de los desafíos ya que estamos en riesgo de ser excluidos del mercado laboral y tenemos más probabilidades de ser desempleados que los hombres, pero a mi parecer hay mujeres empoderadas que puedan sacar adelante una organización o institución pública y privada.

Además, Ruiz (2020) emite que la calidad de servicio en la Región San Martín se nota imperfecciones en los servicios públicos, evidenciando en las gigantescas brechas de dificultades sociales sin haberse solucionado y mayor número de presupuestos realizado con menor calidad y sin ser asegurados en el periodo. En el modo de atención se revelan servicios públicos con dificultades en todas las áreas y gerencias correspondientes; asimismo, ciertos servicios de atención directa al ciudadano no hay empatía, poca fiabilidad, interés limitado en brindar confianza y claridad en proceso y ejecución con calidad de gasto; a esto se suman los equipos y comunicaciones en mal estado en las entidades públicas. Todo esto significa que los ciudadanos no confían en los funcionarios ni en los políticos, porque los servicios carecen de calidad.

En la problemática local, la Municipalidad Distrital de Cascapara tiene la obligación de liderar y brindar calidad de servicio a toda población, dando el cumplimiento de las ordenanzas políticas y sociales pertenecientes a dicha institución, pero sin embargo por consiguiente encontramos dichos problemas falta de empoderamiento de los trabajadores de cada área, servicio inadecuado a los pobladores mostrando retraso en tramites documentarios. Trayendo como consecuencia el mal desempeño laboral, insatisfacción del servicio a la población.

Asimismo, la prensa regional de Ancash informó que Gore Áncash inicia obra para mejorar el riego tecnificado en SAUNAPU – Cascapara y cabe precisar que actualmente, el sistema de riego tal como se encuentra es insuficiente, cuenta con una captación rústica de piedra en mal estado, lo que impide el incremento

de la producción agrícola, ganadera y pecuaria en el distrito Cascapara, es decir dando un realce de empoderamiento en su autoridad local y funcionarios.

En ese sentido se presentó como problema de investigación: ¿Cómo influye el empowerment en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Cascapara- Yungay - 2021?

Por lo cual planteamos tres justificaciones, teóricamente nuestra investigación es realizada con información y fuentes confiables sobre el empowerment y su influencia en la Calidad de Servicio en los colaboradores de la institución, siendo uno de los temas muy importante y relevantes para futuras investigaciones. Socialmente contribuye con el desempeño de los directivos y funcionarios de la municipalidad para fortalecer el empoderamiento por lo mismo brindar una calidad de servicio poblacional. Metodología se utilizará instrumentos válidos y confiables así garantizando los resultados de los objetivos y que sean congruentes con las conclusiones y recomendaciones.

En la perspectiva se formula el objetivo general, que es Determinar la influencia entre en empowerment y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara- Yungay 2021. Por ende, se formula los objetivos específicos Identificar la influencia entre el reconocimiento y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara- Yungay 2021, Analizar la influencia entre el liderazgo y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara, Yungay 2021, Establecer la influencia entre la liberación del potencial humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara - Yungay 2021.

Finalmente se formuló la siguiente hipótesis, existe influencia entre el empowerment y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara- Yungay 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Comenzamos con los antecedentes internacionales UTE (2018) su investigación tiene como objetivo determinar el nivel de emplear la normativa legal sobre calidad de servicio y su cultura interna en las Instituciones Públicas de Ecuador. Se aplicó la encuesta dirigida a los funcionarios públicos formados por 28 interrogantes en la escala de Likert la cual 18 corresponden a la primera variable y 10 correspondientes a la siguiente variable. Concluyendo que en las entidades públicas se orientan más a cumplir las normativas internas y estratégicas, sin darle una satisfacción a la ciudadanía.

Según Jahmani, Bourini y Jawabreh (2019) En su estudio, tiene como objetivo fomentar un sistema para que la Aerolínea identifique atributos que incrementaran la fidelidad de la clientela, su estudio es de enfoque deductivo para atraer información cuantitativa. Por ende, aplicó el cuestionario al azar a 384 personas que fueron encuestados en la misma aerolínea; Por lo que concluyeron que Fly Emirates debe ser capaz de hacer entender cuán importante es la calidad de servicio y la satisfacción de los pasajeros y así mejorar el beneficio que es lo más importante en las aerolíneas.

Según Armada (2015) deliberadamente destaca el nivel de satisfacción vigente del ciudadano de los servicios deportivos municipales en la ciudad de Cartagena, su método de diseño es selectiva, se aplicó la encuesta a 677 personas y los resultados definidos afirman que el valor medio de satisfacción notada es alto. Concluyo que el valor medio de satisfacción percibida por los ciudadanos en los ambientes deportivas de la ciudad de Cartagena es alto. Apreciándose leves diferencias en beneficio a los pobladores del año 1991, que lo percibieron más alto los usuarios de 2015.

Torres (2018) su propósito es determinar cómo influye el empoderamiento del personal administrativo y colaboradores en el crecimiento organizacional de la Universidad Técnica de Ambato. Su estudio es de enfoque cualitativa y cuantitativa en la cual se aplicó a 812 servidores públicos, concluye que el funcionario administrativo y colaboradores indican que el liderazgo u otros tipos de poderes son bajos, lo que da constancia a una escasez significativa de

habilidades administrativas entre altos ejecutivos que dirigen las distintas unidades administrativas y academias de la Universidad.

Según Salas (2017) Su propósito es analizar la calidad de servicio en el sector público. Su estudio tomo un enfoque mixto, es decir, cuantitativa y cualitativa aplicando la encuesta a 114 personas, concluyendo que la calidad del servicio brindado a los inspectores de impuestos del CDM en el departamento del Meta el 80% están de acuerdo y muy de acuerdo, según los datos cuantitativos. También en datos cualitativos la dimensión con el valor más bajo es de elementos tangibles.

Según Julon y Manayay (2016) su propósito general es determinar el grado de relación entre la cultura organizacional y el reconocimiento laboral de la Institución Educativa, el procedimiento que uso es el inductivo, la técnica de la encuesta y se aplicó el cuestionario para reunir la investigación, obtuvo los siguientes resultados del 71% escapan de sus obligaciones y el 64% perciben un mal trato en cuanto al reconocimiento laboral un 71% no cree en el buen rendimiento, encontrándose una relación del 0.704 por medio de datos cuantitativas de Pearson, para aventajar esta imperfección se proyecta la proposición para el perfeccionamiento de la cultura organizacional y el reconocimiento laboral de los empleados.

Zuñiga (2016) en su estudio se encontró la relación en la incorporación estratégica y el rendimiento del capital humano con un valor de 0.80, la cual resulta ser nivel alto es decir con aceptabilidad, que perfecciona la incorporación Estratégica en la Oficina de Desarrollo Humano del Gobierno Regional de Huancavelica, lo que progresa ordenadamente el Desempeño de los colaboradores de la institución.

Mamani (2019) su estudio tuvo como objetivo analizar el empoderamiento y la calidad de servicio de los trabajadores de la sub gerencia de protección ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno-2017. El estudio es cuantitativa, descriptiva y de diseño no experimental transeccional o transversal. La indagación a 75 personas para su evaluación del Empoderamiento, luego a 35 pobladores para evaluar la segunda variable. Asimismo, obtuvo los siguientes resultados, el empowerment en escala de nivel bajo con un 32%, y la calidad de

servicio con un 44% que está ubicado en la escala de nivel media baja. Finalmente, concluyó que la municipalidad provincial de puno, no utiliza de manera correcta la herramienta gerencial para la mejora del empowerment.

Orihuela y Palomino (2018) su objetivo de investigación es determinar la relación que existe entre las variables de la comunicación interna y el empoderamiento estructural en los trabajadores de la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huancayo. Esta investigación es de diseño descriptivo correlacional, tiene como muestra a 133 trabajadores. Los resultados obtenidos de la primera fase, tenía una validez empírica con 16 ítems, a través de r de Pearson donde alcanzo el puntaje de 0.762 de confiabilidad de alfa de Cronbach, y la otra escala de la misma manera, pero con la confiabilidad de 0.791. concluyendo que hay, una relación directa y significativa entre las dos variables de estudio sobre colaboradores de la dicha empresa.

Salcedo (2018) su principal objetivo es establecer la incidencia del Empowerment en la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas, el tipo de estudio es la correlación básica y de diseño descriptivo correlacional no experimental de tal manera muestra los resultados que el 40% de los investigados indicaron que el manejo del empoderamiento en la empresa es regular, el 38% manifiesta que es bueno y el 22% indica deficiencia en el crecimiento de la administración dentro de la Municipalidad de Chumbivilcas. Concluye el manejo de Empowerment repercuten efectivamente en la administración pública en dicha institución, esto permitió confirmar que la hipótesis general es positiva.

Según Gutiérrez y Cruz (2018) El propósito de su estudio es establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación Pasco, para ello se aplicó la encuesta a los trabajadores su método de estudio es descriptivo correlacional en el resultado se estableció que hay una relación entre las dos variables que plasmo en esta investigación, llego a la conclusión que es muy notable la calidad en los servicios en la atención al ciudadanos, se llegó a concluir que la le mejora de satisfacción de clientes desde sus punto de vista que conceptualizan cada usuario.

Castillo, Cárdenas y Palomino (2020) su objetivo de investigación es calificar la calidad de servicio municipal desde el punto de vista del poblador. El método es de enfoque básico, diseño no experimental, descriptiva asimismo muestra los resultados por medio del modelo SERVQUAL, obteniendo que; el 42,2% de los pobladores se hallan en AED y TED con los elementos reales, por otra parte, en relación a la fiabilidad es de 53.1%, capacidad de respuesta el 45.5%, seguridad el 52.7% y empatía el 48.1% indican que están TDA y ADA.

A nivel local tenemos a los siguientes autores Damiano (2016) En su estudio tiene como propósito general analizar la correlación existencial entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio. El tipo estudio es cuantitativa, no experimental y de diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 95 trabajadores aleatoriamente de dicha municipalidad. El resultado confirma la existencia de relación de Inteligencia Emocional con la Calidad de Servicio.

Castillo (2016), en su investigación tuvo el objeto de establecer la influencia de estilos de liderazgo en la calidad del servicio que aporta la municipalidad provincial de Huaraz. Un estudio de tipo descriptivo, correlacional y diseño no experimental, la población fue considerada con 300 empleados, de los cuales se identificó una muestra de 168 colaboradores, mediante el instrumento de la encuesta aplicados a los mismos. Se obtuvo el resultado donde se verificó el cumplimiento del objetivo que la primera variable estilo de liderazgo influye notablemente en la segunda variable calidad de servicio, en dicha institución pública.

Nuestro estudio será defendido por distintos autores que conformaran nuestro marco teórico, porque nos apoyara a determinar nuestras variables con la finalidad de conseguir la contestación a la incertidumbre Montaña (2012) conceptualiza al empoderamiento como una competencia que genera grandes beneficios para las empresas, los procesos permitan laborar de la mano con todos los trabajadores mejorando obstáculos en el camino, el empoderamiento es confirmado a través de la consideración de autoridad y responsabilidad, confianza en el equipo, trato digno y respetuoso, de tal forma los resultados sean beneficiosos en cuanto al aumento de creatividad, mejorar en las comunicaciones y el desarrollo de evaluar la mejora la calidad de servicio.

Galván (2010) define el empoderamiento organizacional es cuando brinda autoridad a los trabajadores en tomar sus propias decisiones y que deben actuar sin tener que esperar el consentimiento, es decir que los colaboradores usen su propia inteligencia, su experiencia, su intuición y su creatividad, haciendo que se comprometan a cumplir con los objetivos de la empresa, comprender y tomar en cuenta sus ideas para ayudar a que la organización mejore; asimismo tenga buenos resultados para una calidad de servicio.

En tal sentido menciona algunas prácticas que ayudan al empleado empoderarse y tener la calidad de servicio: cambio de papeles, dirigir pensando, delegar, rotación de puesto, capacitación, evaluación de desempeño y autodirección. Ya aplicado estas técnicas, se identificará o lograra que nuestros trabajadores demuestren buena actitud en empoderamiento, es decir comprobar su liderazgo en cualquier tarea o actividad que realicen.

Según Wilson (1997) define el empowerment como la atracción y disgusto de muchas personas ya que, tiene una atracción por ella, sin embargo, presenta algo que existe y es capaz de cambiar sus vidas. Una palabra maneja el conocimiento de los colaboradores tienen el control por sí mismas y también de sus entornos, que elevan sus posibilidades, niveles de logros más altos y que tengan el gusto personal. Asimismo, menciona algunas dimensiones las cuales son: El liderazgo se define como un comienzo de nuestros directivos, incentivan y apoyan el empoderamiento. Liberar el potencial humano: es cuando se liberan los talentos y las habilidades de cada persona para luego utilizarlas.

Incentivar y recompensar: se conceptualiza como premiar y aceptar el empoderamiento de manera formal e informal. Reputación: es el nivel en que los empleados, personales administrativos y el público consideren que la empresa ofrece el empoderamiento a todos. Enfoque de los directivos: es cuando del nivel administrativo aprecian, animan y practican el proceso. Gestión del empowerment: aquí los directivos entienden el proceso y lo interviene adecuadamente. Atmosfera: es decir existe un ambiente de empoderamiento en la organización.

Chiavenato (2009) Señala lo importante que es contar con una visión organizacional que sea valorada y comunicada a los empleados de la

organización, lo cual deberá ser facilitado un enfoque que permita a las personas ser autónomas y delegar funciones mediante el empowerment; por ello, los colaboradores tendrán la capacidad de comprender lo que la empresa espera de ellos, así poder tomar buenas decisiones claras o productivas a través de la capacidad de sus talentos.

La segunda variable tenemos a la calidad de servicio según Kotler (1997) Define "Son actividades o favor que una parte propone a la otra; son fundamentales los intangibles y no hay lugar ni preferencia a ninguna cosa. La elaboración del producto debe, o no tener relación, con el producto físico".

De tal forma, Horovitz (1991) define a la calidad de Servicio "Es una mezcla de actividades que el consumidor desea o espera de una utilidad, como implicar el costo, la representación y la reputación del mismo". Según Pérez (2006) Los compradores internos son los colaboradores de la organización y hacen posible para la elaboración de los bienes o servicios. Cada departamento es cliente y proveedora de servicios al mismo tiempo, abalando que la calidad interna se refleje en los trabajos realizados y que la perciben los compradores externos. Para el evaluar los niveles de satisfacción del comprador internos, se diseñan indicadores que son la motivación, el trabajo en equipo y las condiciones de trabajo.

De tal forma Huete y Pérez (2003) define a la Calidad de Servicio se centra en la función de diferencia entre dos variables; que es el valor encontrado por los clientes y las experiencias que se había empeñado con la propuesta del valor hecho por la organización y con la referencia realizado por el propio cliente. Asimismo, Kotler y Armstrong (1998) menciona algunos factores críticos y definidos que son utilizados por los clientes al percibir la calidad es por ello nombra cinco dimensiones con las cuales se evalúa el servicio; confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, tangibilidad y seguridad.

Por otra parte, Albrecht (1992) comenta "Brindar un Servicio de Calidad" es estimar como el sello propio del éxito: si hay calidad, también habrá beneficio. La calidad que se conoce es "según lo reciba la clientela", como este valora el servicio brindado y no es el valor que se da quien lo brinda. Por ende, determina tres factores que definen el servicio que son; la estrategia del servicio, dirigir la

atención al consumidor, personal operativo orientado hacia el cliente, con apropiada capacidad de respuesta y deseo de ayudar, sistemas basados en el trato respetuoso con el cliente.

Según Parasuraman, Zeitham y Berry (1985) define a la calidad como la diferencia entre los criterios de las expectativas del cliente. Sin embargo, depende de la dimensión y la dirección de las cuatro brechas asociadas con dar un servicio de claridad al lado de un comerciante. Los autores mencionaban 10 dimensiones de la calidad del servicio, las cuales son: la confiabilidad, la receptividad, la competencia, el acceso, la cortesía, la comunicación, la credibilidad, la seguridad, la comprensión, el conocimiento del cliente y los tangibles. Pero años después los mismos autores resumieron en tan solo cinco dimensiones que son: los tangibles definiendo que son todos los materiales que se puedan percibir o ser tocados de manera clara y precisa, es decir, todos los bienes y actividades de la organización.

También la atmósfera, es conocida como paisajes de servicios impactando de primera mano en los colaboradores de la misma forma en los compradores de manera cognitiva y emocional. Este componente crea credibilidad y son de fiar para los consumidores, lo cual se examina a través del servicio profesional, una excelente cognición técnica, actitud amable y las buenas destrezas de información, para que los compradores crean en la calidad de servicio de la organización.

Confiabilidad: muestra la competencia de brindar utilidades con exactitud, a tiempo y de manera confiable. Esto necesita fluidez en llevar a cabo los servicios y a respetar los acuerdos, así como realizar las promesas de los consumidores, asimismo tiene la capacidad de brindar el servicio prometido en forma precisa y confiable. Receptividad, seguridad, empatía es el cuidado, la importancia y la mejor presentación para los compradores, para que puedan sentirse cómodos de una organización y ser aceptados en cualquier circunstancia y espacio.

El recurso humano es el centro del logro y cuanta mejor atención ofrece una organización al consumidor, mayor es la confianza del cliente. Es decir que la empatía es el cuidado y la atención personalizada proporciona a sus clientes confianza, inteligencia y amabilidad de los colaboradores.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Nuestra investigación es aplicada de nivel explicativo transversal y de enfoque cuantitativo se manejó el diseño no experimental: Correlacional – causal.

Según Dzul (s.f) define el diseño no experimental es cuando se realiza sin tocar las variables. Es decir, se centra principalmente en la indagación de los fenómenos tal cual como se encuentra en ese momento natural para después evaluarlos. Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (s. f) definen la consistencia del estudio explicativo es la descripción de pensamientos o fenómenos que están orientados a contestar los motivos de eventos físicos o sociales. De tal manera el interés es aclarar por qué ocurre una manifestación y en qué condiciones se da o porque dos o más variables se relacionan entre sí.

Molinero (2003) menciona las pruebas no paramétricas son aquellas que no suponen una distribución de probabilidad para los datos mayormente los resultados estadísticos proceden exclusivamente a partir de los procesos de colocación y recuento, cuando se trabaja con muestras pequeñas ( $n < 10$ ) nos corresponde manejar las pruebas no paramétricas, al menos para confirmar los resultados alcanzados a partir del manejo de la teoría basada en la normalidad.

De tal manera la investigación aplicada tiene como finalidad de hacer nueva tecnología desde los conocimientos recibidos a través de un estudio estratégico para poder decidir si son útiles para poder aplicarlo. La información obtenida de este tipo de análisis debería ser aplicable en cualquier lugar por ende brindar oportunidades significativas para su expansión Tam, Vera y Olivero (2008)

Forbes (2017), menciona cuán importante es reconocer los esfuerzos e ideas propias de las personas, tomando en consideración cuatro aspectos fundamentales para su desarrollo las cuales son la autonomía, confianza, responsabilidad y retos laborales dentro de una organización.

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **3.2.1. Empowerment (variable independiente)**

#### **A. Definición conceptual**

Según Wilson (1997) define el empowerment como la atracción y disgusto de muchas personas ya que, hay una atracción por ella porque aparenta mostrar algo que es real y también es capaz de cambiar sus expresiones. El termino maneja el conocimiento del hombre que tienen el control sobre ellas mismas y sus ambientes, que propagan sus medios y ascienden a niveles más altos de logro y gusto personal.

#### **B. Definición operacional**

Esta variable se operacionaliza a través de sus dimensiones: Reconocimiento, liderazgo, liberar potencial humano las cuales serán evaluadas a través de un cuestionario para el Empowerment.

#### **C. Indicadores**

Motivación, autoridad, orientación, evaluación de desempeño, desarrollo personal, profesional y talento

#### **D. Escala de medición**

Escala Likert: (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) indiferente, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo.

### **3.2.2. Calidad de servicio (variable dependiente)**

#### **A. Definición conceptual**

Parasuraman, Zeitham y Berry (1985) La calidad detectada al servicio y menciona en la muestra, así como también la desigualdad entre los criterios de las expectativas del comprador. Sin embargo, depende de la dimensión y la dirección de las cuatro diferencias asociadas con dar una calidad de servicio al lado de un comerciante.

#### **B. Definición operacional**

Esta variable se operacionaliza a través de sus dimensiones: confiabilidad, elementos palpables, capacidad de respuesta, seguridad y empatía las cuáles serán evaluadas a través de un cuestionario para la calidad de servicio.

### C. Indicadores

Capacidad de brindar servicio, predisposición, modernidad de equipos, instalaciones, disponibilidad de atención, atención personalizada, confianza y credibilidad.

### D. Escala de medición

Escala Likert: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

## 3.3. Población, muestra y muestro

### 3.3.1. Población

Es el conjunto de elementos ilimitados definido por varias características, de las que se usan todos los elementos que lo componen, también el muestreo se considera a la población en su totalidad es decir todo el mundo que consideramos que sean necesarias y que este bien definido para saber en todo momento de los elementos ya compuestos Cuesta y Herrero (s. f).

Asimismo, Novales y Guadalupe (2016) comenta que la población de estudio es un grupo de casos, definido y accesible, que formara el referente para la selección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados, también menciona que la población de estudio no se refiere a personas también pueden ser animales objetos y establecimientos, etc. Para ser utilizados correctamente en un estudio.

En este estudio están integrada por la población de todos los empleados de la Municipalidad Distrital de Cascapara – Yungay.

*Tabla 1: muestra y población.*

INSTITUCIÓN	AGENTES	TOTAL
Municipalidad distrital de Cascapara	Colaboradores	50
Total		50

*Fuente: creación propia*

### 3.3.2. Muestra

Es la parte ejemplar de toda la población que representara para una investigación, es decir se debe reflejar todas las semejanzas y las diferencias encontradas en la población; se debe mostrar la particularidad de la misma. Cuando se dice que la prueba es representativa cuando reúne las singularidades de la población para la investigación Cuesta y Herrero (s. f).

En el presente estudio la muestra es igual a la población ya que se cuenta con pocos colaboradores de la dicha institución, por lo tanto, se denomina muestra censal.

Asimismo, Díaz (2017) dice que es el subconjunto de la población investigada, también es el conjunto de personas que efectivamente se estudiaran. Es la representación de la población y para alcanzar se tiene que tener ya definido los criterios de inclusión y exclusión y también el desarrollo de una buena técnica de muestreo.

El total de muestra es de 50 trabajadores de la municipalidad.

**A. Unidad de análisis:** Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cascapara.

**B. Criterio de inclusión:** estuvo determinado por los siguientes aspectos:

Colaboradores estables de la Municipalidad Distrital de Cascapara que no se encuentren en procesos administrativos, o sancionados y que dieran su consentimiento voluntario para su participación.

**C. Criterio de exclusión:** estuvieron determinados por los siguientes aspectos: Colaboradores itinerantes de la municipalidad que se encuentren en procesos administrativos, o sancionados y los que no desean participar en la investigación.

## 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 3.4.1. Técnica

Para el progreso de este estudio se consideró la técnica que es la encuesta enfocada a recaudar datos relevantes para el análisis del estudio. Según Useche, Artigas, Queipo y Perozo (2019) Es el proceso de medición de una variable que requiere utilizar las

técnicas las cuales son: la entrevista, observación, revisión documental, encuesta, sociometría y sesión en profundidad; también de instrumentos como el cuestionario, test, prueba de conocimiento, guía de entrevistas, guía de observación, etc. Que permitan al investigador acceder a la información importante para el estudio.

### **3.4.2. Instrumento**

En este estudio se obtuvo el instrumento como el cuestionario porque se llevó a cabo una visita a la institución para la recopilación de datos sobre la situación real de la municipalidad, técnicamente esto nos permitió desarrollar y plantear estrategias.

Según García (2002) menciona el cuestionario como un método de interrogantes ordenadas que tengan coherencia, con sentido lógico y psicológico, mencionado con palabras entendibles y claras. Permitiendo la recolección de datos a partir de fuentes primarias. Definidos por asuntos que aborda la indagación, lograr una casualidad en calidad y cantidad de la investigación obtenida, tiene una muestra uniforme que beneficia la contabilidad y el conocimiento. El instrumento está vinculado a la formulación del problema y a las respuestas que se obtiene de muestra además el cuestionario se delimita de acuerdo a la necesidad de la investigación que hacemos.

Según Mathers (2009) Los cuestionarios son una opción útil a la hora de realizar una indagación postal. Resultan estar más económicos que las visitas presenciales y rápidos si la muestra es bastante y está muy discontinuo. Así como también a alguna encuesta postal, separadas del tamaño de la muestra, hay que dejar pasar como seis semanas para que se devuelva la primera oleada a cuestionarios, y otras 4 semanas para que se devuelva la segunda oleada.

### 3.4.3. Validez

La validez por constructo se llevó a cabo con la ubicación de las bases teóricas para cada variable, siendo para mi primera variable para sus dimensiones se tomó tres enfoques de Wilson que son: El liderazgo es la medida de estilo de nuestros directivos que toman la iniciativa, alientan y promocionan el empowerment. Liberar el potencial humano es cuando los capacidad es latente y las destrezas de cada persona sean liberadas y utilizadas. Reconocimiento y recompensa es la manera en que las empresas reconozcan y recompensen el empowerment.

Para mi segunda variable calidad de servicio para sus dimensiones se planteo cuatro dimensiones de Parasuraman, Zeitham y Berry que son: elementos tangibles son los reflejos de las instalaciones, es decir son todos los que se perciben. Confiabilidad es la capacidad mostrada para facilitar los servicios con exactitud, a tiempo y de modo probable. Esto requiere una conexión en el mejoramiento de los servicios y cumplir con los acuerdos, así como llevar a cabo los ofrecimientos a los consumidores. Empatía es el cuidado, la atención y la mejor planificación para los compradores, para que puedan sentirse cómodos de la organización y siempre ser aceptados en cualquier momento y en cualquier lugar. Capacidad de respuesta es la buena colocación para cooperar a los consumidores proveer un servicio libre. Seguridad conocimiento y la amabilidad de los trabajadores, así como su inteligencia para transmitir certeza y confianza.

Como segunda validez para nuestro instrumento si hizo el proceso de buscar y contactar a profesionales de tengan el grado de maestría, luego mediante la aceptación de los mismos se envió el instrumento mediante las redes sociales, que cada investigador tiene como contacto a los expertos. En tal sentido el consolidado de la validación fueron por la Magister en la gestión pública Roció Maribel Regalado Delgado da como resultado con una valoración de bueno, finalmente firmo para su validación. El segundo validador estaba encargado del magister Carlos Hernán Poemape Cobian también califico con bueno. Asimismo, el

tercero fue por el magister Arturo José Velásquez Rodríguez que califico como bueno. Los tres expertos dieron su bueno visto a las preguntas planteada por los investigadores.

#### 3.4.4. Confiabilidad

Al finalizar se analizó la fiabilidad del cuestionario en la cual fue validado mediante la validación de los instrumentos en tal sentido el cuestionario se aplicó a 10 personas en la Municipalidad Provincial de Carhuaz, en las cuales tuvieron 33 preguntas de las cuales 13 son de la primera variable el empowerment y 20 para la segunda variable de la calidad de servicio, estas preguntas fueron resueltos marcando la alternativa que ellos consideran la correcta.

La confiabilidad de las preguntas se calculó en base de datos SPSS el ALFA DE CRONBACH en la cual nos dio como resultado 0.821 por 13 preguntas que se plantearon de la variable uno que es el empowerment ya que, le da una validación al ser mayor que 0.6 además es aceptable.

*Tabla 2: fiabilidad de empowerment.*

Estadísticas de fiabilidad empowerment	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.821	13

*Fuente: SPSS Elaboración propia*

La confiabilidad de la segunda variable la calidad de servicio también se usó la misma técnica en SPSS el alfa de Cronbach nos dio como resultado de 0.940 de las 20 preguntas que se plantearon asimismo es mayor 0.6 la confiabilidad en este sentido la variable es aceptable.

*Tabla 3: fiabilidad de calidad de servicio.*

Estadísticas de fiabilidad calidad de servicio	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.940	20

*Fuente: SPSS. Elaboración propia*

También se tomó la confiabilidad de las dos variables juntas nos dio un resultado positivo el alfa de Cronbach de 0.951 de las 33 preguntas y que es aceptable.

*Tabla 4: Alfa de Cronbach.*

Estadísticas de fiabilidad de empowerment y la calidad de servicio	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.951	33

*Fuente: SPSS. Elaboración propia*

### **3.5. Procedimientos**

Para la recolección de datos primeramente se hizo una coordinación con la Municipalidad Distrital de Cascapara luego se estableció una la fecha de estudio donde se realizó la encuesta para las variables de estudio, además se entregó a la municipalidad los documentos pertinentes con la finalidad de que puedan emitir la autorización respectiva para la realización de la investigación sin ningún inconveniente. En la presente investigación se empleó el cuestionario a 50 colaboradores de la institución ya mencionada, después de obtener la información total de los encuestados se procedió a tabular en el Excel.

Asimismo, la información recopilada será transferida al Software, SPSS v 25, seguidamente se realizó la sumatoria por variables, dimensiones e indicadores de estudio con el propósito de medir el coeficiente de ETA para comprobar las hipótesis y objetivos planteados en esta investigación, las cuales fueron representados mediante tablas.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos que se recogió serán estudiados y contrastados con la hipótesis alterna, la misma que se pretende sea aceptada. Para el procesamiento de los datos que se aplicó el alfa de Cronbach, se utilizó el coeficiente ETA, el análisis no paramétrico, técnicas de recolección de datos análisis

estadístico según corresponda asimismo se procedió realizar el paquete estadístico SPSS y Excel.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2016) consideran que la aplicación del estudio científico y la utilización del entendimiento al producto de la ciencia demandan en el investigador conductas éticas. La conducta no ética no se utiliza en la práctica científica. Debe ser erradicada y señalada y en esta investigación se tendrá en cuenta lo siguiente: Al momento de citar los antecedentes y las teorías relacionadas al tema se respetará la autoría y propiedad intelectual de los autores.

También se tuvo en cuenta el anonimato de los participantes de la investigación. Además, de esto se buscó el consentimiento de la municipalidad, para la aplicación de la investigación.

#### IV. RESULTADOS

En nuestra investigación se procedió a realizar la prueba de normalidad con la finalidad de saber la prueba estadística a la que se ajusta a nuestro tipo de investigación teniendo una muestra de 50 se realizó la prueba de Kolmogorov Smirnov.

Tabla 5: Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.
EMPOWERMENT	0.097	50	,200*
CALIDAD DE SERVICIO	0.082	50	,200*

Fuente: SPSS

Regla de decisión: Si  $p$  es menor a 0.05, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ .

- A.  $H_0$ : No existe influencia entre el empowerment y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara- Yungay,2021.
- B.  $H_1$ : Existe influencia entre el empowerment y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara- Yungay,2021.

De acuerdo con los resultados estadísticos evidenciamos que ambas variables tienen una significancia mayor a 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alternativa. De esta manera se determina que los datos analizados siguen una distribución normal.

**Tabla 6:** Tabla cruzada del determinar la influencia entre el Empowerment y la Calidad de Servicio en la municipalidad distrital de Cascapara, Yungay – 2021

		CS (Agrupada)			Total	
		BAJO	REGULAR	ALTO		
EMP (Agrupada)	INADECUADO	Recuento	7	7	1	15
		% dentro de EMP (Agrupada)	46.7%	46.7%	6.7%	100.0%
	REGULAR	Recuento	9	8	3	20
% dentro de EMP (Agrupada)		45.0%	40.0%	15.0%	100.0%	
ADECUADO		Recuento	3	8	4	15
	% dentro de EMP (Agrupada)	20.0%	53.3%	26.7%	100.0%	
	Recuento	19	23	8	50	
Total	% dentro de EMP (Agrupada)	38.0%	46.0%	16.0%	100.0%	

*Fuente: datos obtenidos de la muestra*

### Medidas direccionales

		Valor
minal por intervalo	Eta EMP (Agrupada) dependiente	0.589
	CS (Agrupada) dependiente	0.741

*Fuente: datos obtenidos de la muestra*

En la tabla 6 se muestra el resultado cruzado respecto al empowerment y la calidad de servicio y que de acuerdo a la opinión de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cascapara, Yungay. De 50 trabajadores el 40% de ellos manifiesta que la calidad es regular, así como también el empowerment, al mismo tiempo indican que el 26,7% muestran una calidad de servicio alta cuando el empowerment es adecuado. Se puede inferir entonces, que mientras más adecuado sea el Empowerment percibido por los trabajadores de la institución, más alto será la Calidad de Servicio, por lo tanto, tenemos un valor de eta para Empowerment de 0,589 y para calidad de servicio de 0,741 donde nos dicen que ambas variables tienen una influencia alta.

Tabla 7: Tabla cruzada del identificar la influencia entre Reconocimiento y la Calidad de Servicio en la municipalidad distrital de Cascapara, Yungay – 2021

		CS (Agrupada)				
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	Total	
REC (Agrupada)	INADECUADO	Recuento	6	3	1	10
		% dentro de REC (Agrupada)	60.0%	30.0%	10.0%	100.0%
	REGULAR	Recuento	11	14	5	30
		% dentro de REC (Agrupada)	36.7%	46.7%	16.7%	100.0%
	ADECUADO	Recuento	2	6	2	10
		% dentro de REC (Agrupada)	20.0%	60.0%	20.0%	100.0%
Total		19	23	8	50	
	% dentro de REC (Agrupada)	38.0%	46.0%	16.0%	100.0%	

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

#### Medidas direccionales

			Valor
Nominal por intervalo	Eta	REC (Agrupada) dependiente	0.606
		CS (Agrupada) dependiente	0.528

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

En la tabla 7 se muestra el resultado cruzado de la dimensión del reconocimiento y la calidad de servicio de acuerdo a la opinión de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cascapara, Yungay. De 50 trabajadores el 20% manifiesta que la calidad de servicio es buena, cuando el reconocimiento es adecuado, al mismo tiempo indican que el 36,7% tienen una calidad de servicio deficiente cuando el reconocimiento es regular. Se puede inferir entonces, que mientras más adecuado sea el Reconocimiento percibido por los trabajadores de la empresa, mayor será la calidad de servicio alcanzada, es así que el valor de eta para la dimensión del reconocimiento es de 0.606 y para calidad de servicio es de 0.528, donde nos dicen que ambas variables tienen una influencia alta.

*Tabla 8: Tabla cruzada del analizar la influencia entre el Liderazgo y la Calidad de Servicio en la municipalidad distrital de Cascapara, Yungay – 2021*

		CS (Agrupada)			Total	
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO		
LID (Agrupada)	INADECUADO	Recuento	8	7	2	17
		% dentro de LID (Agrupada)	47.1%	41.2%	11.8%	100.0%
	REGULAR	Recuento	9	10	1	20
		% dentro de LID (Agrupada)	45.0%	50.0%	5.0%	100.0%
	ADECUADO	Recuento	2	6	5	13
		% dentro de LID (Agrupada)	15.4%	46.2%	38.5%	100.0%
Total		Recuento	19	23	8	50
		% dentro de LID (Agrupada)	38.0%	46.0%	16.0%	100.0%

*Fuente: Datos obtenidos de la muestra*

#### **Medidas direccionales**

			Valor
Nominal por intervalo	Eta	LID (Agrupada) dependiente CS (Agrupada) dependiente	0.704
			0.682

*Fuente: Datos obtenidos de la muestra*

En la tabla 8 se muestra el resultado cruzado dimensión del liderazgo y la calidad de servicio de acuerdo a la opinión de los trabajadores de la municipalidad distrital de Cascapara, Yungay. De 50 trabajadores el 38,5% de trabajadores manifiesta que la calidad de servicio es buena cuando el liderazgo es adecuado, al mismo tiempo indican que el 41,2% tienen una calidad de servicio es regular cuando el liderazgo es inadecuado. Se puede inferir entonces, que mientras más adecuada sea Calidad de Servicio percibido por los empleados de la institución, mayor será el liderazgo alcanzado, por lo tanto, tenemos un valor de eta para liderazgo de 0,704 y para calidad de servicio de 0,682 donde nos dicen que ambas variables tienen una influencia alta.

*Tabla 9: Tabla cruzada establecer la influencia entre la Liberación del Potencial Humano y la Calidad de Servicio en la municipalidad distrital de Cascapara, Yungay – 2021*

POT (Agrupada)	Recuento	CS (Agrupada)			Total
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	
		4	7	0	11
INADECUADO	% dentro de POT (Agrupada)	36.4%	63.6%	0.0%	100.0%
	Recuento	13	11	5	29
REGULAR	% dentro de POT (Agrupada)	44.8%	37.9%	17.2%	100.0%
	Recuento	2	5	3	10
ADECUADO	% dentro de POT (Agrupada)	20.0%	50.0%	30.0%	100.0%
	Recuento	19	23	8	50
Total	% dentro de POT (Agrupada)	38.0%	46.0%	16.0%	100.0%

*Fuente: Datos obtenidos de la muestra*

#### **Medidas direccionales**

	Valor
Nominal por Eta intervalo	0.566
POT (Agrupada) dependiente CS (Agrupada) dependiente	0.634

*Fuente: Datos obtenidos de la muestra*

En la tabla 9 se muestra el resultado cruzado entre la dimensión de la liberación del Potencial humano y la Calidad de Servicio de acuerdo a la opinión de los colaboradores de la municipalidad distrital de Cascapara, Yungay. De 50 trabajadores el 36,4% manifiestan que la calidad de servicio es deficiente cuando su liberación del potencial humano es inadecuada, al mismo tiempo indican que el 30% tienen una calidad de servicio buena cuando el potencial es adecuado. Se puede inferir entonces, que mientras más adecuado sea el Potencial percibido por los trabajadores de la empresa, más alta será la Calidad de Servicio, por lo tanto, tenemos un valor de eta para potencial de 0,566 y para calidad de servicio de 0,634 donde nos dicen que ambas variables tienen una influencia alta.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación titulada Empowerment y su influencia en la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara, Yungay – 2021. Con los resultados obtenidos se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula asimismo nos indica la existencia de la influencia entre la variable independiente Empowerment y la variable dependiente Calidad de Servicio.

A continuación, tenemos el objetivo general: Determinar la influencia entre en empowerment y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara- Yungay 2021. Los resultados encontrados en la tabla 6 queda demostrado la influencia de la variable independiente Empowerment 0.848 sobre la variable dependiente Calidad de Servicio 0.835. Comparamos estos resultados con lo obtenidos por Mamani (2019) demuestra en sus resultados, que el empowerment se encuentra en la escala de nivel bajo con un 32%, y la calidad de servicio en nivel media baja con 44%. Esto nos quiere decir que los colaboradores de sub gerencia de la institución tiene un bajo nivel empoderamiento por ende se percibe una inadecuada calidad de servicio. En tal sentido Montaña (2012) Da a conocer que el empoderamiento es una competencia que genera grandes beneficios para las empresas, de los procesos que permitan laborar de la mano con todos los trabajadores mejorando obstáculos en el camino, el empoderamiento es confirmado a través de la consideración de autoridad y responsabilidad. Asimismo, Salas (2017) con el propósito es analizar la calidad de servicio en el sector público. Donde obtuvo el 80% de personas que están de acuerdo y muy de acuerdo cuantitativamente, por otro lado, la dimensión obtuvo el nivel más bajo cualitativamente. Horovitz (1991) define a la calidad de Servicio es una mezcla de actividades que el cliente desea o espera de una utilidad, como implicar el costo, la representación y la reputación del mismo. Es por eso afirmamos que mientras más empoderados se encuentren los colaboradores de una entidad tendrán mejor atención al cliente y brindar un buen servicio de calidad resaltando sus trabajos y garantizando sus desempeños en la municipalidad distrital de Cascapara.

Continuando con el objetivo específico 1: Identificar la influencia entre el reconocimiento y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara- Yungay 202. En el siguiente resultado según la prueba estadística esta se evidencia la dimensión del reconocimiento es de 0.606 y para calidad de servicio es de 0.528, donde nos dicen que ambas variables tienen una influencia alta. Estos resultados son constatados por Julon y Manayay (2016) en su objetivo obtuvo los siguientes resultados de 71% huyen de sus compromisos y el 64% reciben un mal trato en cuanto desempeño laboral un 71% no cree en el buen desempeño. Por otro lado (Galván, 2010) define el empoderamiento organizacional es cuando brinda autoridad a los trabajadores en tomar sus propias decisiones y que deben actuar sin tener que esperar el consentimiento. Evaluamos los resultados y podemos mencionar que no hay igualdad en el reconocimiento laboral, por ende, se ve una deficiencia en la calidad de servicio por lo que se opta como institución incentivar la lealtad y la autoridad propia de cada colaborador dando reconocimiento a su desempeño y el esfuerzo diario que conlleva la calidad de servicio que ofrece la institución.

Seguidamente tenemos el objetivo específico 2 Analizar la influencia entre el liderazgo y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara, Yungay 2021. Los resultados mostrados indican que según la prueba estadística esta se evidencia un valor 0,704 para dimensión liderazgo y para calidad de servicio de 0,682 esto significa que un buen liderazgo ayuda a mejorar la calidad de servicio. Castillo (2016), en su investigación tuvo el objeto de establecer la influencia de estilos de liderazgo en la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Huaraz. Obtuvo como resultado la verificación del cumplimiento al objetivo que la primera variable estilo de liderazgo influye notablemente en la segunda variable calidad de servicio, en dicha institución pública. También Wilson (1997) define el empowerment como la atracción y disgusto de muchas personas ya que, tiene una atracción por ella, sin embargo, presenta algo que existe y es capaz de cambiar sus vidas. Asimismo, menciona el liderazgo se define como un comienzo de nuestros directivos, incentivan y apoyan el empoderamiento. Analizando los resultados podemos decir que el liderazgo y la calidad de servicio van de la mano por lo

que cada trabajador debe contar con la capacidad de liderar y ejercer cualquier reto.

Finalmente, el objetivo específico 3: Establecer la influencia entre la liberación del potencial humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara - Yungay 2021. En el cuadro mostrado el resultado mostrado mediante eta se evidencia que el valor para la liberación del potencial humano es de 0,566 y para calidad de servicio es de 0,634 donde nos dicen que ambas variables tienen una influencia alta. Zúñiga (2016) en su estudio se encontró la relación en la incorporación estratégica y el desempeño del capital humano con un valor de 0.80, la cual resulta ser en nivel alto es decir con aceptabilidad, que perfecciona la incorporación Estratégica en la Oficina de Desarrollo Humano del Gobierno Regional de Huancavelica, lo que progresa ordenadamente el Desempeño de los colaboradores de la institución. En tal sentido Wilson (1997) destaca que la liberación del potencial humano es cuando se liberan los talentos y las habilidades de cada persona para luego utilizarla. Analizando los resultados de los investigadores tenemos dos menciones diferentes como la importancia del empoderamiento de los colaboradores de la institución y demostrar su potencial en el desempeño de día a día en su cargo que trabaja.

## VI. CONCLUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos de los objetivos de este estudio se llegó a las siguientes conclusiones:

- En la presente investigación se ha demostrado la influencia entre empowerment de 0,589 de valor eta y para calidad de servicio con valor eta de 0,741 ya que el 40% de ellos manifiesta que la calidad es regular, así como también el empowerment, al mismo tiempo indican que el 26,7% muestran una calidad de servicio alta cuando el empowerment es adecuado, Donde nos dicen que ambas variables tienen una influencia alta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa.
- En el primer objetivo específico se identificó la influencia entre el reconocimiento con el valor es de eta 0.606 y la calidad de servicio con el valor de eta es de 0.528, asimismo los colaboradores el 20% indican que la calidad de servicio es buena y 36.7% da a conocer que el reconocimiento es regular. Este nos quiere decir un porcentaje mayor de encuestados mencionan que la calidad de servicio no es buena y no hay reconocimiento por sus desempeños.
- En el segundo objetivo específico se analizó la influencia entre el liderazgo con valor eta de 0.704 y la calidad de servicio con valor de 0.682. Asimismo, el 38.5 % de los colaboradores manifiestan que la calidad de servicio es buena cuando el liderazgo es adecuado y el 41.2% indica que la calidad de servicio es regular cuando el liderazgo es inadecuado. Por lo que la variable y la dimensión tienen una influencia alta.
- En el tercer objetivo específico se estableció la influencia entre la liberación del potencial humano con valor eta de 0.566 asimismo la calidad de servicio con valor eta de 0.634. En la cual 36.4% de los empleados manifiesta que la calidad de servicio es deficiente cuando su liberación potencial humano es inadecuado, al mismo tiempo indican que el 30% tienen una calidad de servicio buena cuando el potencial es adecuado. Por lo que la variable y la dimensión tienen una influencia alta.

## **VII. RECOMENDACIÓN**

- Se pone a consideración a futuros gobernantes de la Municipalidad Distrital de Cascapara, que mantenga el nivel alto de influencia entre el empoderamiento y la calidad de servicio en los trabajadores, para una buena atención.
- Al área de RRHH, innovar las estrategias para elevar el nivel del liderazgo y así empoderar a los colaboradores, con la finalidad de conseguir la mejora en la calidad de servicio institucional.
- A las autoridades de cada área de la municipalidad, seguir reconociendo el esfuerzo de cada colaborador, así se logrará mantener el incentivo que los empodere con iniciativa al logro efectivo de sus funciones encomendadas mejorando de esta manera el clima del trabajo.
- Asimismo, adecuar los elementos de capacitación y los recursos necesarios para que los colaborados desarrollen su potencial humano y se encuentren empoderados de manera personal, profesional e intelectual y así comprometerse con la institución.

## REFERENCIA

- Albrecht, K. (1992). Servicio al cliente interno (1° ed.). Paidós.
- Armada, E. (2015). La satisfacción del usuario como indicador de calidad de servicio municipal de deporte. Percepción, análisis y evolución. Tesis para optar al grado de Doctor. Universidad de Murcia.
- Castillo, M. (2016). “El estilo de gestión y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Huaraz”. Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración. Universidad San Pedro – Huaraz. Perú.
- Castillo, R., Cárdenas, M. y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *ciencia latina*, 4(2), 898.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)
- Chiavenato, I. (2009). Administración de recursos humanos. México: McGraw Hill.
- Cuesta, M. y Herrero, F. (s.f). Introducción al muestreo. Universidad de Andrés Bello. Santiago, Chile.
- DAMIANO, D. (2016). Inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la municipalidad provincial de Andahuaylas, región Apurímac –2016. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, Apurímac, Perú.
- Díaz, M. (2017). Población, muestra y muestreo. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Dzul, E. (s.f.). Aplicación básica de los métodos científicos, Diseño no-experimental. Estado de Hidalgo.
- Forbes (2017). Cómo convertirte en emprendedor desde la oficina, Comunicado de prensa (en línea), Recuperado de: <https://www.forbes.com.mx/como-convertirte-en-emprendedor-desde-la-oficina/>
- Galván, F. (2010). Empoderamiento una estrategia de liderazgo. Berthlot. Obtenido de <https://brizas.wordpress.com/2010/10/05/definicion-de-conceptos-empoderamiento-i/>
- García, C. (2002). El cuestionario (1 ed.). Limusa. SA de CV.

- Gutiérrez M. y Cruz, A. (2018). Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la dirección regional de educación Pasco - 2017. Para optar el Título Profesional de: Licenciado en Administración. Universidad nacional Daniel Alcides Carrión. Pasco – Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (s.f.). Metodología de la investigación (4 ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación (6 ed.). McGraw-Hill/interamericana.
- Horovitz, J. (1991). La calidad de servicio a la conquista del cliente. España: McGraw-Hill.
- Huete, L. y Pérez, A. (2003). Marketing y servicios para rentabilizar la lealtad. Ediciones Deusto. Barcelona, España.
- Jahmani, A., Bourini, I., & Jawabreh, O. A. (2019). La relación entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente, el valor percibido y la fidelidad del cliente: un estudio de caso de Fly Emirates. Cuadernos de Turismo, (45), 219–238. <https://doi.org/10.6018/turismo.426101>
- JULON, E. y MANAYAY, C. (2016). Relación entre la cultura organizacional y la motivación laboral de los trabajadores en la institución educativa secundaria Javier Pérez de Cuéllar, la victoria-chiclayo-2015. Para optar el título profesional de licenciado en administración pública. Chiclayo- Perú.
- Kotler, P. (1997). Mercadotecnia. México: Prentice-Hall.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (1998). Mercadotecnia. México: editorial McGraw-Hill.
- López, A. (2020). La gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Tingo María. Desafíos, 2020; 11(1); 25-31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Mathers, N. Fox, N. Hunn, A. (2009). Surveys and Questionnaires. The NIHR Research Design Service for Yorkshire & the Humber. Obtenido de: [https://www.rds-yh.nihr.ac.uk/wp-content/uploads/2013/05/12\\_Surveys\\_and\\_Questionnaires\\_Revision\\_2009.pdf](https://www.rds-yh.nihr.ac.uk/wp-content/uploads/2013/05/12_Surveys_and_Questionnaires_Revision_2009.pdf)
- MONTAÑA, F. (2012). El empoderamiento como herramienta de desarrollo. Bogotá.
- Mamani, R. (2019). Análisis del empowerment y la calidad de servicio del personal de la sub gerencia de protección ciudadana de la

municipalidad provincial de puno-2017. Puno: repositorio institucional UNA-PUNO.

Moliner, L. (2003). Prueba no paramétrica. Obtenido de: <https://www.alceingenieria.net/bioestadistica/noparame.pdf>

Novales A., & M, Guadalupe M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia México, 63(2),201-206. [fecha de Consulta 6 de septiembre de 2021]. ISSN: 0002-5151. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>

Orihuela, J. y Palomino, A. (2018). Comunicación interna y empoderamiento estructural del personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huancayo. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Universidad Nacional del Centro del Perú. Facultad de Ciencias de la Comunicación, Huancayo. Perú.

Pérez, V. (2006). Calidad total en la atención al cliente. pautas para garantizar la excelencia en el servicio (1° ed.). España: Ideas propias.

Parasuraman, A. Berry, L., & Zeitham, V. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing (Pre-1986),49(000004), 41. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/209267557?accountid=43847>

Ruiz, D. (2020) Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la region San Martin. ciencia latina, 4(2), 1318. doi: <https://doi.org/10.37811>

Salcedo, A. (2018). El uso del empowerment y la gestion publica en la municipalidad provincial de Chumbivilcas. Tesis para obtener el Grado Académico de: Maestro en Gestión Pública. Univerisidad Cesar Vallejo. Peru.

Salas, G. (2017). Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta. Tesis de grado Maestría en Mercadeo. Universidad de Manizales, Colombia .

Sievers. F, Reil. H, Rimbeck. M, Stumpf-Wollersheim. J, Leyer. M. (2020). Empowering employees in industrial organizations with IoT in their daily

- operations, Computers in Industry, Vol. 129, 2021, 103445, ISSN 0166-3615. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2021.103445>.
- Suárez, H. (2017). Empowerment como estrategia gerencial para mejorar la efectividad laboral. FIPCAEC, 2(3), 64-81. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v2i3.26>
- Tam, J., Vera, G. y Olivero, R. (2008). Tipo, Método y estrategias de investigación científica. [http://www.imarpe.gob.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj\\_modela\\_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf](http://www.imarpe.gob.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf).
- Torres, G. (2018). El empoderamiento del personal administrativo y trabajadores como herramienta en el desarrollo organizacional de la universidad Técnica de Ambato. Trabajo de investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión del Talento Humano. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Useche, M. Artigas, W. Queipo, B. Perozo, E. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali -cuantitativos. Colombia.
- UTE. (2018). La calidad del servicio al cliente en el sector público se investiga en la UTE. Facultad de Ciencias Administrativas. Ecuador-Quito. <https://www.ute.edu.ec/la-calidad-del-servicio-al-cliente-sector-publico-se-investiga-la-ute/>.
- VARGAS, C. (2020). Public policies that allow the empowerment of women in the popular and solidarity economy in Ecuador. Universidad y Sociedad, 12(s1), 276-281. Retrieved from [www.scopus.com](http://www.scopus.com) (<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S016636152100052X>)
- Wilson, T. (1997). Manual del empowerment: cómo conseguir lo mejor de sus colaboradores. Barcelona: Gestión 2000.
- Zuñiga. (2016). La integración estratégica y el desempeño del capital humano en la oficina de desarrollo humano del gobierno regional de Huancavelica - año 2015. Tesis para optar el título profesional: licenciado en administración. Universidad nacional de Huancavelica. huancavelica – Perú.

## ANEXOS

### Anexo 1: Variable y Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala	Instrumento
Variable 1: EMPOWERMENT	Según (Wilson, 1997) define el empowerment como la atracción y disgusto de muchas personas ya que, se sienten atraídas por ella porque parece ofrecer algo que existe y parece capaz de transformar sus vidas. La palabra maneja el conocimiento de personas que tienen el control sobre ellas mismas y sus entornos, que expanden sus posibilidades y horizontes y se elevan a niveles más altos de logro y satisfacción personal.	Esta variable se operacionaliza a través de sus dimensiones: liderazgo, reputación y reconocimiento las cuales serán evaluadas a través de un cuestionario para el Empowerment	Reconocimiento	Motivación Autoridad	1, 2, 3, 4,5	Ordinal	Cuestionario para el Empowerment
			Liderazgo	Orientación Evaluación del desempeño	6, 7, 8,9	Ordinal	
			Liberar el potencial humano	Desarrollo personal Desarrollo profesional Desarrollo de talento	, 10, 11, 12, 13.	Ordinal	
Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO	Según (Parasuraman, Zeitham y Berry, 1985) la calidad percibida del servicio se define en el modelo como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor. Esto, a su vez, depende del tamaño y la dirección de las cuatro brechas asociadas con la entrega de la calidad del servicio del lado del vendedor.	Esta variable se operacionaliza a través de sus dimensiones: confiabilidad, elementos tangibles, capacidad de Respuesta, empatía, elementos tangibles y seguridad, las cuales serán evaluadas a través de un cuestionario para la calidad de servicio.	Confiabilidad	Capacidad de brindar servicio Predisposición	1, 2, 3, 4.	Ordinal	Cuestionario para la Calidad de servicio
			Elementos tangibles	Modernidad de los equipos Instalaciones	5, 6, 7, 8.	Ordinal	
			Capacidad de Respuesta	Disponibilidad de atención	9, 10, 11, 12.	Ordinal	
			Empatía	Atención personalizada	13, 14, 15, 16.	Ordinal	
			Seguridad	Confianza Credibilidad	17, 18, 19, 20.	Ordinal	

Anexo 2: Validador 1.

**“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”**

**SOLICITA: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN.**

Mgtr: En Gestión Público Roció Maribel, Regalado Delgado Gerencia de  
Desarrollo Social

BERROSPI LUNA, Shashelina Estefani identificado con DNI: N°70877048 y MENDEZ JARA, Ruth Yeseli identificada con DNI N° 71523951 estudiantes del IX ciclo de la Escuela de Administración de la “Universidad Cesar Vallejo”, ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos.

Que, considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicitamos su apoyo profesional para realizar la validez del instrumento investigación a juicio de expertos, del proyecto de tesis: titulado “Empowerment y su Influencia en la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Casapara.

En tal sentido, solicitamos su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera Profesional de Administración.

Por lo expuesto, agradecemos por anticipado su espíritu altruista de colaboración y esperamos sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

**Adjunto:**

- Elementos principales de Plan de investigación.

Guía de Validez de contenido.

- cuadro de Validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

Huaraz, 12 de junio de 2021



Berrospi Luna, Shashelina Estefani  
DNI: 70877048



Mendez Jara, Ruth Yeseli  
DNI: 71523951

## **ELEMENTOS PRINCIPALES DEL PROYECTO DE TESIS**

**1. TÍTULO:** “Empowerment y su influencia en la calidad de servicio en la municipalidad”

### **2. PROBLEMA:**

#### **2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la influencia que existe entre el empowerment y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cascapara?

#### **2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

1.- ¿Cuál es la influencia entre empowerment y el reconocimiento en la municipalidad distrital de Cascapara- Yungay?

2.- ¿Cómo influye el empowerment y el liderazgo en la municipalidad distrital de Cascapara- Yungay?

3.- ¿De qué manera influye la capacidad de respuesta y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cascapara- Yungay?

### **3. HIPÓTESIS**

#### **3.1 HIPÓTESIS DE TRABAJO**

Existe relación significativa entre el empowerment y su influencia en la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cascapara- Yungay.

#### **3.2. HIPÓTESIS NULA**

El empowerment no genera relación con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cascapara – Yungay.

### **4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la influencia entre en empowerment y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cascapara- Yungay.

#### **4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1.- Establecer la relación entre el empowerment y el reconocimiento en la

municipalidad distrital de Cascapara- Yungay.

**2.-** Conocer la relación entre el empowerment y el liderazgo en la municipalidad distrital de Cascapara- Yungay.

**3.-** Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cascapara- Yungay.

## **5.TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación se considerará una investigación de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, cuyo diseño será el NO EXPERIMENTAL de corte transversal, de un nivel de investigación Correlación

## **GUÍA PARA FICHA DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO**

### **1.-CRITERIOS:**

Se llevará a cabo la validez del cuestionario mediante la validez de contenido a juicio de expertos: en tal sentido se debe evaluar si el instrumento es adecuado para demostrar o comprobar las hipótesis, la coherencia entre la variable y las dimensiones, coherencia entre las dimensiones y los indicadores, coherencia entre los indicadores y los ítems, asimismo se debe evaluar si la redacción es clara, precisa y comprensiva, y si las opciones de respuesta tienen coherencia con el ítem.

### **2.- INSTRUCCIONES:**

En las columnas indicar con una (X) si existe coherencia de acuerdo a las categorías: SI o NO.

- Si la mitad o la mayoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba el término "INCORRECTO" en la columna DECISIÓN.

- Si la minoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba brevemente su principal OBSERVACIONES en la columna DECISIÓN.

- Si todas las marcas (X) son aprobatorias en cada pregunta escriba "CORRECTO" en la columna DECISIÓN.

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES:

- Apellidos y Nombres del experto: REGALADO DELAGADO, Rocío Maribel...
- Grado Académico: Mgt. En gestión pública.....
- Institución donde labora: ...MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASCAPARA...
- Dirección: .....TINGUA...
- Teléfono: .....945121823.....
- Email... .....rocioregaladodelgado1981@gmail.com... ..
- Autor (es) del Instrumento:  
BERROSPI LUNA, SHASHELINA ESTEFANI  
MENDEZ JARA, RUTH YASELI

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Empowerment y su influencia en la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cascapara — Yungay

**OBJETIVO:** Recopilar información sobre el empowerment y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cascapara 2021.

**DIRIGIDO A:**

A los trabajadores de la municipalidad distrital de cascapara-2021

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

REGALADO DELGADO, Rocío Maribel

**GRADO ACADÉMICO DEL**

**EVALUADOR:** MAESTRÍA E GESTIÓN

PÚBLICO



ROCIO,  
REGALADO DELGADO  
DNI: 4102364

Anexo 3: Validador 2.

**“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”**

**SOLICITA: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN.**

MGT: POEMAPE COBIAN CARLOS HERNAN

BERROSPI LUNA, Shashelina Estefani  
identificado con DNI N° 70877048 y  
MENDEZ JARA, Ruth Yeseli identificado  
con DNI N° 71523951 estudiantes del IX  
ciclo de la Escuela de Administración de la  
“Universidad Cesar Vallejo”, ante usted  
con el debido respeto nos presentamos y  
exponemos:

Que, considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicitamos su apoyo profesional para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio de experto, del proyecto de tesis: titulado “Empowerment y su Influencia en la Calidad de Servicio en la Mancipada Distrital de Cascapara”.

En tal sentido, solicitamos su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera Profesional de Administración.

Por lo expuesto, agradecemos por anticipado su espíritu altruista de colaboración y esperamos sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

**Adjunto:**

- Elementos principales de Plan de Investigación.
- Guía de Validez de contenido.
- Cuadro de Validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

Huaraz, 12 de junio de 2021

Berrospi Luna, Shashelina Estefani  
DNI: 70877048

Mendez Jara, Ruth Yeseli  
DNI: 71523951

## **ELEMENTOS PRINCIPALES DEL PROYECTO DE TESIS**

5. **TÍTULO:** “Empowerment y su influencia en la calidad de servicio en la municipalidad”

6. **PROBLEMA:**

### **6.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la influencia que existe entre el empowerment y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cascapara?

### **6.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

1.- ¿Cuál es la influencia entre empowerment y el reconocimiento en la municipalidad distrital de Cascapara- Yungay?

2.- ¿Cómo influye el empowerment y el liderazgo en la municipalidad distrital de Cascapara- Yungay?

3.- ¿De qué manera influye la capacidad de respuesta y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cascapara- Yungay?

## **7. HIPÓTESIS**

### **3.1 HIPÓTESIS DE TRABAJO**

Existe relación significativa entre el empowerment y su influencia en la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cascapara- Yungay.

### **3.2. HIPÓTESIS NULA**

El empowerment no genera relación con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cascapara – Yungay.

## **8. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **8.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la influencia entre en empowerment y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cascapara- Yungay.

### **8.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1.- Establecer la relación entre el empowerment y el reconocimiento en la municipalidad distrital de Cascapara- Yungay.

2.- Conocer la relación entre el empowerment y el liderazgo en la municipalidad distrital de Cascapara- Yungay.

3.- Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cascapara- Yungay.

## **5.TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación se considerará una investigación de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, cuyo diseño será el NO EXPERIMENTAL de corte transversal, de un nivel de investigación Correlación

### **GUÍA PARA FICHA DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO**

#### **1.-CRITERIOS:**

Se llevará a cabo la validez del cuestionario mediante la validez de contenido a juicio de expertos: en tal sentido se debe evaluar si el instrumento es adecuado para demostrar o comprobar las hipótesis, la coherencia entre la variable y las dimensiones, coherencia entre las dimensiones y los indicadores, coherencia entre los indicadores y los ítems, asimismo se debe evaluar si la redacción es clara, precisa y comprensiva, y si las opciones de respuesta tienen coherencia con el ítem.

#### **2.- INSTRUCCIONES:**

En las columnas indicar con una (X) si existe coherencia de acuerdo a las categorías: SI o NO.

- Si la mitad o la mayoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba el término "INCORRECTO" en la columna DECISIÓN.
- Si la minoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba brevemente su principal OBSERVACIONES en la columna DECISIÓN.

Si todas las marcas (X) son aprobatorias en cada pregunta escriba "CORRECTO" en la columna DECISIÓN.

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### JUICIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES:

- Apellidos y Nombres del experto:

POEMAPE COBIAN CARLOS HERNAN

- Grado Académico: .....MAESTRO.....

- Institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

- Dirección: Jr. Sáenz Peña 400 Ovalo 41 de Casco Urbano Chimbote

Teléfono: ...943922778

Email...sistemas\_cpc@hotmail.com

- Autor (es) del Instrumento:

BERROSPI LUNA, SHASHELINA ESTEFANI

MENDEZ JARA, RUTH YASELI

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Empowerment y su influencia en la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cascapara – Yungay

**OBJETIVO:** Recopilar información sobre el empowerment y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cascapara 2021.

**DIRIGIDO A:**

A los trabajadores de la municipalidad distrital de cascapara-2021

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

POEMAPE COBIAN CARLOS HERNAN

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

MAESTRO



-----  
**DNI: 32809352**

Anexo 4: Validador 3

**“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”**

**SOLICITA: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN.**

Mgt. ARTURO JOSÉ VELASQUEZ RODRIGUEZ

BERROSPI LUNA, Shashelina Estefani  
identificado con DNI N°70877048 y  
MENDEZ JARA, Ruth Yeseli identificado  
con DNI N°71523951 estudiantes del IX  
ciclo de la Escuela de Administración de la  
“Universidad Cesar Vallejo”, ante usted  
con el debido respeto nos presentamos y  
exponemos:

Que, considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicitamos su apoyo profesional para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio de experto, del proyecto de tesis: titulado “Empowerment y su Influencia en la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara”.

En tal sentido, solicitamos su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera Profesional de Administración.

Por lo expuesto, agradecemos por anticipado su espíritu altruista de colaboración y esperamos sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

**Adjunto:**

- Elementos principales de Plan de Investigación.
- Guía de Validez de contenido.
- Cuadro de Validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

Huaraz, 12 de junio de 2021

\_\_\_\_\_  
Berrospi Luna, Shashelina Estefani  
DNI: 70877048

\_\_\_\_\_  
Mendez Jara, Ruth Yaseli  
DNI: 71523951

## **ELEMENTOS PRINCIPALES DEL PROYECTO DE TESIS**

**9. TÍTULO:** “Empowerment y su influencia en la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara”

**10. PROBLEMA:**

### **10.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la influencia que existe entre el Empowerment y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara?

### **10.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

1.- ¿Cuál es la influencia entre empowerment y el reconocimiento en la municipalidad distrital de Cascapara- Yungay?

2.- ¿Cómo influye el empowerment y el liderazgo en la municipalidad distrital de Cascapara- Yungay?

3.- ¿De qué manera influye la capacidad de respuesta y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cascapara- Yungay?

**11. HIPÓTESIS**

### **3.1 HIPÓTESIS DE TRABAJO**

Existe relación significativa entre el empowerment y su influencia en la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cascapara- Yungay.

### **3.2. HIPÓTESIS NULA**

El empowerment no genera relación con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cascapara – Yungay.

**12. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **12.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la influencia entre en empowerment y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cascapara- Yungay.

### **12.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1.- Establecer la relación entre el entre empowerment y el reconocimiento en la municipalidad distrital de Cascapara- Yungay.

2.- Conocer la relación entre el empowerment y el liderazgo en la municipalidad distrital de Cascapara- Yungay.

3.- Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cascapara- Yungay.

## **5.TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación se considerará una investigación de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, cuyo diseño será el NO EXPERIMENTAL de corte transversal, de un nivel de investigación Correlación

### **GUÍA PARA FICHA DE VALIDACION DEL EXPERTO**

#### **1.-CRITERIOS:**

Se llevará a cabo la validez del cuestionario mediante la validez de contenido a juicio de expertos: en tal sentido se debe evaluar si el instrumento es adecuado para demostrar o comprobar las hipótesis, la coherencia entre la variable y las dimensiones, coherencia entre las dimensiones y los indicadores, coherencia entre los indicadores y los ítems, asimismo se debe evaluar si la redacción es clara, precisa y comprensiva, y si las opciones de respuesta tienen coherencia con el ítem.

#### **2.- INSTRUCCIONES:**

En las columnas indicar con una (X) si existe coherencia de acuerdo a las categorías: SI o NO.

- Si la mitad o la mayoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba el término "INCORRECTO" en la columna DECISIÓN.
- Si la minoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba brevemente su principal OBSERVACIONES en la columna DECISIÓN.

Si todas las marcas (X) son aprobatorias en cada pregunta escriba "CORRECTO" en la columna DECISION.

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUICIO DE EXPERTOS**

I. DATOS GENERALES:

• Apellidos y Nombres del experto: **Velásquez Rodríguez Arturo José**.....

...

• Grado Académico: **Maestro en Ciencias Económicas Mención: Administración de Negocios**.....

• Institución donde labora: **Universidad Cesar Vallejo Trujillo**  
.....

• Dirección: **Avenida Víctor Larco cuadra N° 17**  
.....

Teléfono: **995973075** .....

Email..... **veroarjo4162@hotmail.com**.....

• Autor (es) del Instrumento:  
BERROSPI LUNA, SHASHELINA ESTEFANI  
MENDEZ JARA, RUTH YASELI

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Empowerment y su influencia en la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cascapara – Yungay

**OBJETIVO:** Recopilar información sobre el empowerment y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Cascapara 2021.

**DIRIGIDO A:**

A los trabajadores de la municipalidad distrital de cascapara-2021

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

VELASQUEZ RODRIGUEZ ARTURO JOSE

-----

----

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

MAESTRO EN CIENCIAS ECONOMICAS

-----

----

*Arturo José Velásquez Rodríguez*

---

**Arturo José Velásquez Rodríguez**

DNI:18855402

*Anexo 5: Encuestas de Empowerment y Calidad de servicio.*

**CUESTIONARIO 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 posee autoridad para desarrollar tareas de una manera independiente?					
2	¿Siente que le brindan el poder de libertad para tomar alguna decisión que ayude a la mejora de la institución?					
3	¿Su jefe reconoce su desempeño laboral?					
4	¿Su jefe le recompensa por los resultados de su trabajo?					
5	¿Su jefe festeja por los logros de sus metas?					
6	¿La institución le brinda capacitación constantemente?					
7	¿Siente que dentro de la empresa ejerce su desarrollo personal?					
8	¿La institución le permite desarrollarse de manera profesional?					
9	¿Considera que en la institución se gestiona correctamente el desarrollo del talento?					
10	¿Considera que su jefe lo orienta al momento de realizar sus funciones?					
11	¿Considera que la institución utiliza los estándares necesarios para evaluar el desempeño de sus trabajadores?					
12	¿Su jefe define sus objetivos y metas?					
13	¿Considera que es indispensable que los trabajadores estén en constante capacitación?					

*Elaboración propia*

## CALIDAD DE SERVICIO

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

El objetivo de la encuesta tiene por ende evaluar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Cascapara. Este cuestionario es anónimo.

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

Ítem	Calidad de servicio	1	2	3	4	5
1	¿Cuándo la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?					
2	¿Cuándo un cliente tiene problema la institución muestra un sincero interés en solucionarlo?					
3	¿El tiempo que demora la institución para resolver un problema está dentro del tiempo establecido por ley?					
4	¿El personal me brinda seguridad al momento de presentar un problema?					
5	¿Las oficinas de la institución tienen equipos de apariencia moderna?					
6	¿Las instalaciones físicas de la oficina son visualmente atractivas?					
7	¿Los empleados de la oficina de la institución tienen apariencia pulcra?					
8	¿Los elementos materiales (Banners, descuentos, volantes, etc.) son visualmente atractivos y entendibles?					
9	¿Los empleados de la institución comunican a los clientes cuando se solucionan los problemas?					
10	¿Los empleados de la institución ofrecen un servicio rápido a los clientes?					

11	¿Los empleados de la institución siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?					
12	¿El servicio concluye en el tiempo estipulado?					
13	¿La institución da a sus clientes una atención personalizada?					
14	¿La institución tiene horarios de trabajo convenientes para sus clientes?					
15	¿La institución, agiliza los procesos de despacho del cliente?					
16	¿La institución comprende las necesidades específicas del cliente?					
17	¿El comportamiento de los empleados de la institución transmite seguridad?					
18	¿Los clientes se sienten seguros de que la institución va a solucionar sus problemas?					
19	¿Los empleados de la institución son siempre amables con sus clientes?					
20	¿Los empleados de la institución tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus usuarios?					

*Elaboración propia*

Anexo 6: Matriz de Consistencia.

Problema	Objetivo	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cómo influye el empowerment en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Cascapara- Yungay - 2021?	<b>Objetivo general</b>	Existe relación significativa en el empowerment y su influencia en la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara- Yungay,2021.	<b>Variable independiente</b>	Reconocimiento	Motivación Autoridad	Tipo: Aplicada
	Determinar la influencia entre el empowerment y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara- Yungay - 2021?		Empowerment	Liderazgo	Orientación  Evaluación del desempeño	Enfoque: Cuantitativa
	<b>Objetivo específico</b>					Nivel: Explicativa
	Identificar la influencia entre el reconocimiento y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara- Yungay 2021.					Diseño: No Experimental
	Analizar la influencia entre el liderazgo y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara, Yungay 2021.			Población: 50 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cascapara		
	Establecer la influencia entre la liberación del potencial humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara - Yungay 2021.			Muestra: 50 colaboradores		
			<b>Variable dependiente</b>	Confiable	Capacidad de brindar servicio Predisposición	Muestreo: No probabilístico
			Calidad de servicio	Elementos tangibles	Modernidad de equipos Instalaciones	
				Capacidad de respuesta	Disponibilidad de atención	
				Empatía	Atención personalizada	
	Seguridad	Confianza Credibilidad				

Anexo 7: Carta de aceptación.



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASCAPARA**  
**YUNGAY - ANCASH**



---

---

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA",

Cascapara, 08 de Noviembre de 2021.

OFICIO N° 003-2021-MDC/GM/JPAZ.

MGTR:  
RUBBY NAYC VASQUEZ MIRANDA  
CORDINADOR EP  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO-HUARAZ

Presente. -

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASCAPARA

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle a usted la aceptación de realizar sus estudios de investigación referente al tema:

"EMPOWERMENT Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASCAPARA, 2021", la señorita MENDEZ JARA RUTH YESELI identificado con DNI. N ° 71523951, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la

Universidad César Vallejo Huaraz, que cursa el X ciclo de la carrera profesional de ADMINISTRACION, quien se encuentra realizando sus prácticas pre profesionales, por el cual la Municipalidad Distrital de Cascapara AUTORIZA y se compromete a brindar las facilidades a la estudiante para realizar su proyecto de investigación en la Municipalidad Distrital de Cascapara.

Para lo cual se le brindara el apoyo y las facilidades correspondientes

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASCAPARA  
YUNGAY - ANCASH  
Jorge P. Ames Zelaya  
DNI: 33341386  
GERENTE MUNICIPAL