



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Empowerment y su influencia en calidad de servicio por
colaboradores de empresas de manufacturación automotriz,
Trujillo 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Del Aguila Tuanama, Sonia (orcid.org/0000-0002-0372-558X)

ASESORES:

Mtro. Ninatanta Alva, Jorge Humberto (orcid.org/0000-0002-3274-013X)

Mgtr. Benites Aliaga, Ricardo Steiman (orcid.org/0000-0002-8819-1651)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerenciales Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, quien ha sido la luz, y fortaleza en los momentos más difíciles de mi vida y permitir culminar un objetivo más.

Al regalo más lindo que Dios pudo darme mi hija Alessandra Krystel lo más importante en mi vida y la que me dio más fuerzas, motivos para luchar y salir adelante. Por ella, para ella todo mi esfuerzo y dedicación. Te amo Princesa.

Del Águila Tuanama, Sonia

AGRADECIMIENTO

Al Gerente y colaboradores de las empresas privadas por haber sido participes en dicha investigación.

A mi asesores Mgtr. Ricardo Benites y Mtro Jorge Ninatanta, que a lo largo de este tiempo compartir sus valiosos conocimientos haciendo que pueda crecer día a día como profesional.

A Mgtr. Kelly Sierralta, por su incondicional apoyo, muestra de cariño, palabras de aliento y su ejemplo de fortaleza para seguir adelante.

A mi suegra Magda Silvia, por confiar mí, tenerla a mi lado en todo momento de manera incondicional y la que siempre me respalda para cumplir mis metas y sueños.

A la tía Luisa e hijo Billy, por estar siempre a mi lado disfrutar de la vida con amor y cariño.

A mi mamá Noemi y hermanas Kelly, Rubí; por ser un apoyo eterno para cada nuevo desafío.

Mi compañero de vida Alexander, la dicha de ser padres de una bella hija, ser parte de su vida y por permitirme ser parte de su orgullo.

Del Águila Tuanama, Sonia

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NINATANTA ALVA JORGE HUMBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Empowerment y su influencia en calidad de servicio por colaboradores de empresas de manufacturación automotriz, Trujillo 2023", cuyo autor es DEL AGUILA TUANAMA SONIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 20 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NINATANTA ALVA JORGE HUMBERTO DNI: 18189284 ORCID: 0000-0002-3274-013X	Firmado electrónicamente por: JNINATANTAA el 24- 07-2023 11:12:53

Código documento Trilce: TRI - 0603524

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DEL AGUILA TUANAMA SONIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Empowerment y su influencia en calidad de servicio por colaboradores de empresas de manufacturación automotriz, Trujillo 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
DEL AGUILA TUANAMA SONIA DNI: 44484163 ORCID: 0000-0002-0372-558X	Firmado electrónicamente por: TUANAMA el 22-07- 2023 21:30:14

Código documento Trilce: INV - 1268615

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
INDICE DE CONTENIDOS	vi
INDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGIA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Variables y Operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimiento	24
3.6. Métodos de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	48

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Prueba de normalidad entre el empowerment y la calidad de servicio en los colaboradores operativos de una empresa de manufacturación automotriz</i>	26
Tabla 2 <i>Correlación entre el empowerment y la calidad de servicio en los colaboradores operativos de una empresa de manufacturación automotriz</i>	27
Tabla 3 <i>Correlación entre el empowerment y las dimensiones de la calidad de servicio en los colaboradores operativos de una empresa de manufacturación automotriz.....</i>	28
Tabla 4 <i>Confiabilidad el empowerment en los colaboradores operativos de una empresa de manufacturación automotriz Trujillo 2023</i>	29
Tabla 5 <i>Confiabilidad de la calidad de servicio en los colaboradores operativos de una empresa de manufacturación automotriz Trujillo 2023.....</i>	29

RESUMEN

En esta investigación, se buscó determinar la influencia del empowerment en la calidad de servicio entre los colaboradores operativos de una empresa de manufacturación automotriz. Se empleó una metodología aplicada, con un diseño de estudio correlacional de alcance transversal, sin intervenciones experimentales, correlacionando las variables de interés. Como muestra se utilizó un total de 70 colaboradores, utilizando el muestreo por conveniencia. Los resultados revelaron que efectivamente existe una influencia significativa del empowerment en la calidad de servicio brindada por los colaboradores operativos. La relación encontrada entre ambas variables fue de carácter moderado, con un valor de correlación (Rho) de 0.610. La conclusión resalta que, al empoderar a los colaboradores operativos, brindándoles autonomía, recursos y responsabilidades para tomar decisiones, se logra una mejora en la calidad del servicio que ofrecen. Este aumento en la calidad de servicio se atribuye al hecho de que los empleados empoderados se sienten más capacitados y motivados, lo que los lleva a involucrarse más en su trabajo y a ofrecer un servicio de mayor excelencia.

Palabras clave: empowerment, calidad, servicio, automotriz

ABSTRACT

In this research, we sought to determine the influence of empowerment on the quality of service among the operational collaborators of an automotive manufacturing company. An applicative methodology was used, with a cross-sectional correlational study design, without experimental interruptions, correlating the variables of interest. As a sample, a total of 70 collaborators were obtained, using the one demonstrated for convenience. The results revealed that there is indeed a significant influence of empowerment on the quality of service provided by operational collaborators. The relationship found between both variables was moderate, with a coincidence value (Rho) of 0.610. The conclusion highlights that, by empowering operational collaborators, giving them autonomy, resources and responsibilities to make decisions, an improvement in the quality of the service they offer is achieved. This increase in service quality is attributed to the fact that empowered employees feel more empowered and motivated, which leads them to become more involved in their work and offer a higher-quality service.

Keywords: empowerment, quality, service, automotive

I. INTRODUCCIÓN

El empoderamiento de los empleados ha ganado cada vez más relevancia en las organizaciones modernas. Esta práctica se refiere a la delegación de autoridad y responsabilidad a los miembros del equipo, permitiéndoles tomar decisiones y acciones por sí mismos en su trabajo diario. Como sugiere el estudio de Castro y Nuñez (2018), el empoderamiento puede tener un impacto significativo en el desempeño de los empleados y en los resultados de la organización en general.

En un contexto de economía globalizada y competitiva, las empresas están constantemente en busca de mejorar su eficiencia y productividad. A pesar de que muchas organizaciones mantienen una estructura jerárquica y vertical, es esencial reconocer que los empleados en todos los niveles tienen un conocimiento valioso y acceso directo a los clientes y al mercado. Como afirma Aragón (2015), pueden comprender mejor las necesidades y demandas de los clientes y contribuir con ideas para mejorar los productos y servicios de la empresa.

De esta forma, permitir que los empleados tengan la capacidad de tomar decisiones y contribuir activamente a la estrategia empresarial puede resultar muy beneficioso. Esto genera un sentido de propiedad y compromiso con el trabajo, además de fomentar la innovación y la creatividad en toda la organización. Cuando los empleados se sienten valorados y escuchados, se crea un ambiente de trabajo positivo que promueve la colaboración y el crecimiento mutuo, como también lo menciona Castro y Núñez (2018).

Las empresas han priorizado el bienestar de sus empleados más allá de ofrecer salarios competitivos. Actualmente se busca brindar a los empleados un entorno laboral saludable que les permita crecer personal y profesionalmente. Como sostienen Ríos et al. (2019), esto incluye brindar oportunidades de crecimiento y capacitación, fomentar la conciliación entre el trabajo y la vida personal y fomentar una cultura empresarial que valore el equilibrio y la satisfacción de los empleados.

No obstante, implementar el empoderamiento en las organizaciones puede ser un desafío. Algunos gerentes aún tienen creencias arraigadas sobre su papel como agentes de cambio y se resisten a delegar autoridad y responsabilidad (Ríos et al., 2019). Pueden tener una mentalidad mecanicista que ve a los empleados como meros ejecutores de tareas, en lugar de reconocer su potencial para tomar decisiones y contribuir de manera significativa. Esta resistencia puede ser contraproducente, ya que limita el crecimiento y la adaptabilidad de la organización en un entorno empresarial en constante cambio. (Castro y Núñez, 2018).

Para superar la mentalidad tradicional y fomentar el empoderamiento en las organizaciones, es esencial que los líderes y gerentes comprendan los beneficios significativos que esta práctica puede aportar al desarrollo y éxito de la empresa. Implementar el empoderamiento de los empleados requiere un cambio de mentalidad y enfoque por parte de la alta dirección.

En primer lugar, es necesario brindar capacitación y apoyo a los gerentes para que desarrollen habilidades de liderazgo colaborativo y participativo. Esto implica enseñarles a delegar tareas y responsabilidades de manera efectiva, así como a fomentar un ambiente donde los empleados se sientan cómodos para expresar sus ideas y tomar decisiones. Los líderes deben ser conscientes de que empoderar a su equipo no significa perder control, sino potenciar el talento y la creatividad de los empleados para lograr resultados más sólidos y exitosos.

Además, para fomentar el empoderamiento, es fundamental establecer una cultura organizacional de confianza y respeto mutuo. Los líderes deben mostrar aprecio y valorar las contribuciones de sus empleados, reconociendo sus esfuerzos y logros. Esto crea un ambiente positivo y motivador que impulsa a los empleados a dar lo mejor de sí mismos (Ríos et al., 2019).

En la actualidad el enfoque al cliente en algunas empresas no es el mejor por diversas razones, por tal motivo las empresas buscan formas adecuadas de solucionar estos inconvenientes, si estos inconvenientes no son eliminados afectará directamente el nivel de calidad de servicio de la empresa. Compañía. Las empresas exitosas y bien desarrolladas siempre cuidan los detalles más

pequeños y crean un buen valor emocional para sus clientes porque entienden la importancia de garantizar la satisfacción del cliente en la prestación y entrega de servicios y productos ofrecidos por cualquier empresa (Arroyo, 2018).

Según Castro y Núñez (2018), existen varias herramientas para mejorar la calidad del servicio que se utilizan en países de todo el mundo, como Estados Unidos, Ecuador, México y países europeos, con el fin de aumentar la confianza entre los empleados de la empresa. Se está generando un informe a través de un acuerdo sobre el fortalecimiento del grupo Bimbo en México, donde trabajan juntos bajo el mismo liderazgo y colaboran en la mejora de procedimientos y formas de trabajo. (Rivera, 2016).

Las empresas peruanas que utilizan estas herramientas de calidad han adoptado nuevos modelos de gestión para lograr un cambio significativo entre los empleados; buscar la independencia en el trabajo junto con la libertad de decisión (Castro y Núñez, 2018). El empoderamiento es ampliamente reconocido en diversas empresas que trabajan en cambios organizacionales para mejorar continuamente los productos y servicios, porque entendemos que el servicio es fundamental para garantizar la retención de clientes, por lo que los empleados necesitan utilizar todos sus conocimientos y habilidades para este fin. (Ríos, 2018)

El empoderamiento es un concepto que se ha popularizado en contextos políticos y empresariales en los últimos años. Así se alcanza el avance y se crean nuevas herramientas destinadas a la capacitación y crecimiento personal, con el objetivo de lograr las metas establecidas por la organización. Además, posibilitará que la empresa funcione con mayor eficiencia y aumente su rentabilidad en el ámbito de la gestión. Ahora podemos mencionar que hay empresas que utilizan la autorización en sus locales, como la multinacional Bimbo, por ejemplo, tienen grupos estructurados de empleados responsables del producto, y los mismos empleados son responsables hasta llegar al cliente final. (Calix et al., 2016).

El compromiso con la calidad, el proceso y la estrategia comercial es fundamental para el éxito y la competitividad de cualquier empresa. Un ejemplo

destacado de esta práctica es Google, una de las compañías líderes en el mundo. Google fomenta un ambiente de colaboración y trabajo en equipo, donde se alienta a los empleados a compartir ideas y conocimientos con colegas de diferentes campos. Además, la empresa cuenta con herramientas de gestión que permiten a otros socios comerciales asistir a reuniones, participar activamente y aportar nuevas ideas, lo que contribuye a enriquecer el proceso de toma de decisiones y promueve una cultura de innovación (Banco Mundial, 2008).

La calidad del servicio se ha vuelto fundamental para el éxito y la supervivencia de las organizaciones en el contexto empresarial actual, especialmente para las organizaciones que suministran productos o servicios a sus clientes. Un servicio de alta calidad no solo aumenta la satisfacción del cliente, sino que también mejora la reputación de la empresa y la lealtad de los clientes, lo que puede conducir a un crecimiento sostenible y al logro de una ventaja competitiva en el mercado. (Alarcón, 2017).

De acuerdo con la Revista de Gestión y Secretariado, las actividades del capital humano afectan en gran medida la eficacia de cualquier organización, convirtiéndolo en un recurso de apoyo único en la empresa, es decir. cada persona tiene una percepción, personalidad y experiencia única. (Gibson et al., 2011).

Por lo tanto, el propósito del empoderamiento es mantener a la empresa a la vanguardia del mundo empresarial y delegar en los empleados la toma de decisiones dentro de la organización. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, no todos los gerentes de las empresas tienen la conciencia de cambiar el enfoque de los servicios prestados. Esto se puede apreciar como ineficiencia en la calidad de los servicios en los sectores público y privado, caracterizada por una gran cantidad de colaboradores que no están preparados, calificados y no calificados para desempeñarse en los diferentes ambientes laborales, falta de compromiso con la calidad, considerando las funciones no bien definidas, asumiendo demasiada responsabilidad por la institución. (Portilla, 2017).

Finalmente, los socios operadores de los fabricantes de automóviles investigados tienen algunas deficiencias en la calidad de los servicios prestados. Ciertos aspectos de sus habilidades y actitudes hacen sospechar que no tienen autonomía, responsabilidad o iniciativa para realizar sus actividades en el lugar de trabajo, lo que puede afectar directamente el proceso de prestación del servicio. Así mismo, se ha observado intentos de autonomía por parte de los colaboradores que han terminado en una desestimación por falta de objetivos concretos, por lo que, en esta investigación se plantea la pregunta ¿En qué medida el empowerment influye en la calidad de servicio en los colaboradores operativos de una empresa de manufacturación automotriz, 2023?

Como justificación, dado que el aporte teórico que se pretende lograr es el conocimiento que brinda la comunidad científica sobre el empoderamiento y cómo este cambia el comportamiento laboral de los empleados y logra resultados significativos de acuerdo a sus capacidades. Hay varias teorías del empoderamiento que deben actualizarse a la luz de los nuevos hallazgos, teniendo en cuenta factores como las habilidades, la autodeterminación y el impacto de las acciones en los empleados. Como punto de partida, se apoyarán teorías de empoderamiento que se centren en las habilidades y actitudes de los compañeros de trabajo. Los resultados demostrados en este estudio pueden servir como referencia para su uso posterior con el objetivo de aplicar los aspectos teóricos demostrados en la práctica. Los resultados pretenden mostrar avances teóricos y prácticos significativos que aumentan el valor de la autonomía laboral.

Además, el principal motivo práctico para realizar este estudio son los desafíos que enfrentan las empresas en la prestación de servicios, frente al desarrollo organizacional de los socios. Se refiere a estos aspectos invisibles, como la falta de atención de calidad o la dependencia de la fuerza laboral relacionada con un clima organizacional particular. Es fundamental examinar las cuestiones que afectan directa o indirectamente a los empleados, ya que las consecuencias pueden afectar no solo a los empleados sino también a la empresa misma. Comprender las dificultades de desarrollo de socios es trascendente para que los negocios prosperen. Los empleados se beneficiarán

de la encuesta, ya que proporcionará a las empresas información suficiente para implementar cambios que beneficien sus habilidades laborales.

En última instancia, la justificación metodológica de investigar esta pregunta es crear herramientas para cambiar aspectos o variables de esta indagación. El estudio ayudará a visualizar cómo el empoderamiento afecta directamente la calidad de los servicios proporcionados por los socios comerciales. El estudio permitirá realizar investigaciones sobre poblaciones con características especiales, ya que se basa en el desarrollo de habilidades que los colaboradores pueden adquirir a pesar de pertenecer a diferentes categorías.

En cuanto a los objetivos, se planteó como objetivo general determinar la influencia del empowerment en la calidad de servicio en los colaboradores operativos de una empresa de manufacturación automotriz, 2023 y como objetivos específicos, Determinar como el delegar autoridad influencia en la calidad de servicio en los colaboradores operativos de empresas de manufacturación automotriz, Determinar como la responsabilidad influencia en la calidad de servicio en los colaboradores operativos de empresas de manufacturación automotriz y Determinar como la autonomía influencia en la calidad de servicio en los colaboradores operativos de empresas de manufacturación automotriz.

II. MARCO TEÓRICO

Torres (2015) investigó la relación entre el empoderamiento del cliente interno y la calidad del servicio que reciben los usuarios de Servipagos. Para lograrlo, se realizó una evaluación completa que consideró múltiples puntos de vista, como las percepciones de los empleados de Servipagos y las opiniones y experiencias de los clientes. Para obtener una comprensión completa de la situación, se utilizaron encuestas y entrevistas, así como análisis estadísticos. Los resultados de la investigación revelaron que la baja transaccionalidad estaba directamente relacionada con la calidad del servicio que se brindaba a los clientes. Los clientes expresaron su insatisfacción con aspectos como la atención al cliente, la eficiencia en la realización de transacciones y la resolución de problemas. Con base en estos hallazgos, se propuso un plan de empoderamiento del cliente interno como solución para mejorar la calidad del servicio.

Sin embargo, la investigación de Diaz (2022) examinó cómo el empoderamiento y los compromisos de desempeño afectaron la calidad de vida laboral de una UGEL. Los resultados mostraron que el 31.7% de los directores percibió un nivel adecuado de empowerment, mientras que el 56.7% reportó un nivel adecuado de compromisos de desempeño y el 58.3% indicó tener una calidad de vida laboral satisfactoria. Estos datos sugieren que existe un nivel considerable de satisfacción en estas tres variables entre los directores de la UGEL Aija.

Martínez (2015), el objetivo principal de esta tesis es evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa en el cumplimiento de planes y programas en la empresa Kywi S.A., Sucursal Guayaquil, Mall del Sol. Se ha identificado que existe una media en el grado de eficiencia y eficacia debido a una serie de problemas que se presentan en la empresa, tales como la falta de libertad para tomar decisiones por parte de los colaboradores, la imposición de instrucciones por parte de los jefes, la falta de responsabilidad compartida, las deficiencias en la comunicación y la retroalimentación, la resistencia al cambio y la concentración de las decisiones en la alta dirección. Estos factores se han

convertido en una desventaja competitiva para la organización. La hipótesis planteada para abordar esta problemática es que el empowerment, entendido como una cultura de gestión administrativa-operativa, tiene un impacto positivo en el cumplimiento de los planes y programas en la empresa. Como propuesta alternativa, se plantea la implementación del empowerment como una estrategia para fortalecer la gestión administrativa en la empresa Kywi S.A., Sucursal Guayaquil, Mall del Sol.

El estudio realizado por Cortez y Dávila (2018) aborda la implementación del empowerment y el benchmarking en pequeñas y medianas empresas (pymes) en la ciudad de Guayaquil. El objetivo de la investigación fue analizar las razones que dificultan una efectiva implementación de estas prácticas en las pymes. Para lograrlo, se utilizó un enfoque cuantitativo y se diseñó un cuestionario como herramienta para recopilar datos de 268 empresarios de pymes del sector de servicios en Guayaquil. Los resultados del estudio mostraron que la mayoría de las pymes mantienen estructuras organizacionales rígidas en lugar de flexibles, lo que indica que la elaboración, desarrollo y aplicación de estructuras organizacionales se basa principalmente en la experiencia natural de los empresarios y no en conocimientos profesionales adecuados a las necesidades y potencialidades de las empresas. Esta rigidez puede dificultar la adaptación a los cambios del entorno empresarial y limitar la capacidad de las pymes para alcanzar sus objetivos.

Es fundamental que los directivos de la organización estén comprometidos con el proceso de empoderamiento y estén dispuestos a delegar responsabilidades y autoridad a los colaboradores para fomentar la participación activa y el sentido de propiedad en el trabajo. El estudio también resalta la importancia de que las empresas familiares, que son comunes en el contexto de las pymes, flexibilicen su estructura organizacional para adaptarse a modelos modernos de desarrollo empresarial. Esto implica reconocer la necesidad de cambios y ajustes en las prácticas de gestión para aprovechar las ventajas del empowerment y el benchmarking en la mejora del rendimiento y competitividad de la empresa.

El estudio de Cruz (2018) examinó cómo el empoderamiento del personal administrativo y de los trabajadores afecta el desarrollo organizacional de una Universidad. El objetivo principal de la investigación fue comprender cómo el empoderamiento de los empleados puede contribuir al crecimiento y desarrollo de la universidad. En el contexto actual, se reconoce la importancia del trabajo en equipo para alcanzar los objetivos en cualquier institución, incluyendo las universidades. El empoderamiento se convierte en una herramienta clave para fomentar la confianza entre los miembros de las unidades de trabajo, lo que a su vez genera un sentido de pertenencia y capacidad para tomar decisiones asertivas en la institución.

Para lograr un desarrollo organizacional efectivo, el estudio propone diversas estrategias. En primer lugar, la formación de líderes es fundamental para guiar a los equipos y promover una cultura de empoderamiento. Los líderes deben estar capacitados para delegar tareas y responsabilidades de manera adecuada, lo que permite que los colaboradores se sientan valorados y se involucren activamente en el proceso de toma de decisiones. Además, el cumplimiento de los manuales y normativas establecidas en la universidad es esencial para mantener un entorno favorable que promueva el desarrollo organizacional. Estas normas proporcionan una estructura y guía para el trabajo diario, lo que facilita la coordinación y colaboración entre los diferentes departamentos y áreas de la institución. El empoderamiento también implica reconocer el potencial y las capacidades individuales de los empleados, lo que a su vez motiva su participación activa en el desarrollo de la universidad. Al brindar a los empleados la oportunidad de aportar ideas y soluciones, se crea un sentido de pertenencia y compromiso con los objetivos organizacionales.

La investigación realizada por Cabrera y Rodríguez (2017) se centró en la relación entre el empoderamiento y la Calidad de servicio en la Corporación Herrera S.A.C. El estudio se llevó a cabo con un enfoque descriptivo no experimental y un diseño descriptivo correlacional, lo que significa que los investigadores observaron y analizaron las variables sin manipularlas o intervenir directamente en la realidad estudiada. Los resultados obtenidos de la investigación indicaron que tanto el nivel de Empowerment como la Calidad de

servicio en la Corporación Herrera S.A.C. son bajos. El nivel de empowerment fue evaluado en un 73%, lo que significa que los empleados no se sienten completamente empoderados en sus roles y responsabilidades. Asimismo, el índice de satisfacción de la calidad de servicio fue del 64%, lo que sugiere que los clientes o usuarios no están plenamente satisfechos con los servicios proporcionados por la corporación. Estos hallazgos respaldan la necesidad de implementar un plan de mejora en ambas variables para potenciar el desempeño y el éxito de la corporación. El empoderamiento de los colaboradores puede ser clave para mejorar la calidad de servicio, ya que al sentirse más involucrados y responsables en su trabajo, es más probable que se esfuercen por brindar un servicio de mayor calidad y satisfacción para los clientes.

Para implementar un plan de mejora, es importante que la corporación tome acciones concretas para empoderar a sus empleados. Esto podría incluir brindarles mayor autonomía en la toma de decisiones, fomentar la participación activa en la planificación y desarrollo de proyectos, y ofrecer oportunidades de capacitación y desarrollo profesional para fortalecer sus habilidades y conocimientos. Además, es esencial que la corporación realice un análisis profundo de los factores que están afectando la calidad de servicio, identificando las áreas de mejora y estableciendo estrategias para abordar las deficiencias. Una comunicación abierta y efectiva con los clientes también puede ser fundamental para comprender sus necesidades y expectativas, lo que permitirá ajustar y mejorar los servicios ofrecidos.

La investigación realizada por Caballero y Huamani (2022) aborda el problema creciente en la calidad del servicio en las entidades del sector público, centrándose específicamente en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, en el año 2022. El objetivo principal de este estudio fue determinar la relación entre el empowerment (empoderamiento) y la calidad del servicio en dicha institución. Se utilizó un muestreo censal, lo que implica que se tomó a todos los colaboradores de la institución como muestra, y se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia para facilitar la recolección de datos.

Los hallazgos mostraron una relación positiva significativa entre el empoderamiento y las dimensiones de conformidad y calidad que los trabajadores de la Municipalidad de Selva Alegre percibían. Esto sugiere que el empoderamiento de los empleados tiene un impacto significativo en la percepción de conformidad con las políticas y normas establecidas, así como en la calidad del servicio percibida por los colaboradores.

El coeficiente de Pearson utilizado para evaluar la relación entre el empoderamiento y la calidad del servicio dio un valor de 0,647, lo que indica una relación positiva moderada. Esto significa que a medida que aumenta el nivel de empoderamiento de los trabajadores, también aumenta su percepción de la calidad del servicio que brinda la institución. Con base en estos hallazgos, los investigadores sugieren mejorar las acciones de empoderamiento que se enfoquen en el desarrollo y la confiabilidad del liderazgo.

La investigación realizada por Sáenz (2017) tuvo como objetivo principal determinar el impacto del empowerment en la calidad del servicio en dicha empresa. Para recopilar información sobre las percepciones y actitudes de los participantes respecto al empowerment y la calidad del servicio en la empresa, se empleó un instrumento de tipo Likert.

Los hallazgos de la investigación indicaron que la Variable 1 (empowerment) tenía un impacto positivo en la Variable 2 (calidad del servicio). Esto demuestra que el nivel de empoderamiento de los empleados afecta significativamente la calidad del servicio que brinda la empresa. En otras palabras, la calidad del servicio se mejora cuando los empleados se sienten empoderados, tienen la capacidad de tomar decisiones y asumir responsabilidades en su trabajo. El empoderamiento les da una sensación de autonomía y responsabilidad, lo que puede motivarlos a brindar un servicio de mayor calidad a los clientes o usuarios. La investigación puede tener un impacto significativo en Inversiones Ayelen Claro, ya que indica que aumentar la capacidad de los empleados puede ser una estrategia efectiva para mejorar la calidad del servicio que brindan.

La tesis llevada a cabo por Berrospi y Méndez (2021) tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el empowerment y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara- Yungay durante el año 2021. Los resultados obtenidos en el análisis indicaron que existe una relación positiva entre el empowerment y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara- Yungay durante el año 2021, lo que significa que a medida que el empowerment de los colaboradores aumenta, también mejora la calidad de servicio que ofrecen. Sin embargo, al realizar pruebas estadísticas para verificar la significancia de esta relación, se encontró que no se puede rechazar la hipótesis nula, lo que implica que no existe una influencia significativa del empowerment en la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara- Yungay durante el año 2021. Esto sugiere que, aunque existe una relación positiva entre ambas variables, la influencia del empowerment en la calidad de servicio puede no ser lo suficientemente fuerte o significativa como para ser considerada estadísticamente relevante. Es importante mencionar que los resultados de esta investigación se limitan al contexto específico de la Municipalidad Distrital de Cascapara- Yungay y al período de tiempo analizado (año 2021).

En la investigación llevada a cabo por Olazábal y Santisteban (2021) el objetivo principal fue proponer el empowerment como una estrategia para mejorar la calidad del servicio en la empresa mencionada. El enfoque utilizado en la investigación fue mixto, combinando elementos cuantitativos y cualitativos, y se llevó a cabo con un diseño no experimental. El alcance del estudio se centró en el año 2020, y se realizó un análisis de corte transversal.

Según los hallazgos del estudio, la empresa de seguridad y vigilancia privada Bucranio S.A.C. debe fortalecer y empoderar a sus empleados porque su calidad de servicio es media. Estos hallazgos sugieren que hay margen para mejorar la calidad del servicio mediante la implementación de estrategias de empowerment, las cuales permitirían a los colaboradores asumir un mayor grado de responsabilidad, tomar decisiones y sentirse más valorados dentro de la organización.

Por otro lado, el trabajo de investigación realizado por Arenas (2019) se enfocó en analizar la relación entre el empoderamiento y la calidad del servicio de atención al usuario en el SATT en el año 2018. Para ello, se empleó un diseño de investigación descriptiva-correlacional, utilizando enfoques cuantitativos y técnicas de encuesta y análisis documental.

Los hallazgos del estudio mostraron una relación positiva débil entre el empoderamiento y la calidad del servicio, lo que indica que existe una relación entre ambas variables, pero su fuerza es limitada. El Servicio de Administración Tributaria de Trujillo encontró una correlación positiva, aunque no muy fuerte, entre el empoderamiento de los colaboradores y la calidad del servicio, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.582.

En cuanto a los niveles de empoderamiento y calidad del servicio predominantes en la institución, se encontró que el nivel medio fue el más representado en ambos casos. Respectivamente, el nivel medio de empoderamiento fue representado por el 59% de los encuestados, mientras que el nivel medio de calidad del servicio fue representado por el 65% de los encuestados. Además, se observó que tanto el nivel bajo como el nivel alto tuvieron una representación menor, y los niveles muy bajo y muy alto no tuvieron representación, siendo un 0% (cero).

Córdova y Damián (2022) realizaron una investigación en la Municipalidad Distrital de Jangas en 2021 con el objetivo de determinar la relación entre el empoderamiento y la calidad de servicio que reciben los empleados de la institución. Los hallazgos mostraron una fuerte relación entre el empoderamiento y la calidad de servicio de los empleados, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,948.

Valiente et al. (2019) investigaron cómo se relacionaba el empoderamiento con la calidad del servicio en las empresas constructoras del distrito de Trujillo en 2018. Se utilizó un enfoque no experimental y un diseño correlacional transeccional causal. Se utilizó un muestreo aleatorio simple de 67 gerentes de empresas constructoras. Los hallazgos indicaron una relación positiva entre el

empoderamiento y la calidad del servicio, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,620 y un nivel de significancia p (sig) igual a 0.001.

En 2018, Asmat y Mendoza (2019) realizaron un estudio en una caja municipal en el distrito de Trujillo. El empoderamiento y la calidad del servicio al cliente estaban relacionados. Los hallazgos mostraron una correlación directa significativa entre el empoderamiento y la calidad del servicio al cliente de la caja municipal de Trujillo, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.672 y un nivel de significación bilateral de 0.01.

A medida que continuamos nuestra investigación, continuamos desarrollando teorías individuales para cada variable. Por lo tanto, consideramos como primera variable el Empoderamiento, según Amezcua et al. (2019), en vista de la intensa rivalidad existente en el mercado, las organizaciones deben adoptar enfoques estratégicos que les permitan preservar su posición competitiva y su eficiencia. Este empoderamiento se fundamenta en múltiples factores y consideraciones. Surgieron factores Mas Las teorías como la de Lowe y McGregor enfatizan el potencial de los empleados mediante el uso del empoderamiento como una herramienta de gestión que otorga a cada empleado mayor autonomía en las tareas y decisiones que le son asignadas; esto significa que el empleador debe proporcionar conocimientos, herramientas, capacitación y retroalimentación constante sobre su trabajo, lo que le permite a los empleados desarrollar y agregar a su conocimiento, lo que permite la colaboración e inspira compromiso dentro de la organización. Como caso de éxito, Amezcua et al. (2019) citan a Cisco en el ranking Great Place to Work y afirman que la herramienta se utilizó para mejorar las relaciones con los clientes internos y externos, brindando así flexibilidad en la resolución de problemas y estándares de servicio.

En adición, según la investigación de Ramírez et al. (2020), el empoderamiento se define como un proceso que fomenta la confianza y el control, al involucrar a los empleados en la toma de decisiones. Esto, a su vez, se traduce en un incremento en el rendimiento y la eficiencia organizacional. Además, argumenta que el trabajo es la base del negocio, por lo que el

comportamiento innovador puede darse en tres etapas. Inicialmente se reconoce el problema, en la segunda fase se propone una solución, y en la tercera fase el empleado expresará su comportamiento innovador que promueve la innovación. De esta forma, el empoderamiento conduce al desarrollo organizacional y promueve la innovación en la empresa.

En esta perspectiva, Beuren (2020) sostiene que el empoderamiento abarca un concepto de múltiples dimensiones que reflejan estados psicológicos estrechamente vinculados al entorno laboral. Estos estados proporcionan a los empleados una motivación autónoma al permitirles experimentar una sensación de poder y lealtad hacia la empresa. Sintiendo que la organización es valorada, los empleados mostrarán una actitud positiva hacia sus responsabilidades. El empoderamiento será extremadamente importante para crear un cambio en la organización y practicarlo entre los empleados que se sentirán bien en el ambiente de trabajo y mostrarán un mejor comportamiento, flexibilidad y resiliencia.

El enfoque planteado por Alarcón (2019) sobre el empoderamiento se centra en la descentralización de la toma de decisiones hacia los empleados que tienen un contacto constante con clientes, proveedores u otros actores relevantes. La descentralización, según esta perspectiva, busca asegurar tanto la rapidez en la ejecución de procesos como el otorgamiento de responsabilidades y autonomía a los empleados. Esta mayor responsabilidad y autonomía otorgada a los empleados se refleja en su desarrollo personal y profesional, además de fomentar una visión más positiva de sí mismos y de su trabajo.

El empoderamiento de los empleados, como variable analizada por Alarcón (2019), implica que estos tienen la capacidad y autoridad para tomar decisiones relevantes en su ámbito de trabajo, lo que les permite influir en los resultados y desarrollo de la organización. A través de esta delegación de tareas y autoridad, se busca mejorar la perspectiva de los empleados, su satisfacción laboral y su compromiso con la empresa.

La responsabilidad es otra dimensión considerada por Alarcón (2019). Al empoderar a los empleados con la toma de decisiones, también se les confiere una mayor responsabilidad sobre los resultados de sus acciones. Esta mayor responsabilidad puede conducir a una mayor implicación en el trabajo y al deseo de alcanzar metas y objetivos con éxito.

La confianza es la tercera dimensión que se incluye en el análisis de Alarcón (2019). Para que el empoderamiento sea efectivo, es fundamental que exista un nivel de confianza entre los empleados y la alta dirección de la organización. La confianza permite a los empleados sentirse seguros y respaldados en sus decisiones, lo que a su vez promueve la autonomía y el desarrollo profesional.

Al mismo tiempo, según Zaratek et al. (2018), se sostiene que las organizaciones están perpetuamente buscando una ventaja competitiva, pero ahora hay un mayor enfoque en el talento. El empoderamiento es esencial para el crecimiento de los empleados, buscando formas de empoderar, aumentar y crear compromiso. Un ambiente de trabajo hostil puede crear incomodidad e insatisfacción en el trabajo, lo que resulta en una reducción de la productividad. Además, la delegación permite que los colaboradores sean independientes, creando un entorno altamente colaborativo que siempre requiere retroalimentación constante.

En cuanto a la primera dimensión, potenciamos la primera variable, tenemos a De Salinas (2020), quien la define como la aplicación de la responsabilidad compartida en la toma de decisiones, que se representa por el control sobre tareas específicas. Asimismo, la descentralización no significa dejar de fiscalizar para no poner en peligro los objetivos, sino que es vista como un eslabón clave en la gobernabilidad democrática participativa. La primera métrica en esta categoría es lo que creemos que es la confianza. Según Alarcón (2019), la confianza es un acuerdo social que permite la realización segura de acciones futuras que deben basarse en valores, proporcionando así beneficios. Como otro indicador de esta variable se encuentra la división del trabajo, que, según Díaz de Buelga (2020), es clave para promover el trabajo independiente

en equipo y fortalecer las competencias personales y profesionales de los empleados. Mejor desempeño individual y mejor seguimiento. Por tanto, nuestro tercer indicador es la autoridad, que según Riquelme et al. (2022) están diseñados para ayudar con la resolución de problemas complejos, así como con habilidades relacionadas, como liderazgo y mando. Es una herramienta práctica en una sociedad competitiva donde es necesario implementar estándares establecidos.

Por otro lado, la rendición de cuentas es otra dimensión y para los autores Alwagfi et al. (2019) Poseyendo una fundamentación moral sólida, el compromiso del trabajador se ha convertido en una de las pruebas más trascendentales a las que se enfrentan las organizaciones en la actualidad, dado que podría fungir como el vínculo primordial dentro de la entidad empresarial. En el éxito de la empresa, lo ideal es el logro de la meta. Asumir responsabilidades en el seno de la organización abre la puerta a establecer mecanismos éticos en relación a las tareas asignadas. Nuestra segunda dimensión resalta el compromiso como su principal protagonista. Según Hermosa (2018), el compromiso se refiere a un estado emocional y motivacional que indudablemente incrementa la satisfacción laboral. Este compromiso guarda una estrecha relación con el desempeño en el trabajo y se compone de tres dimensiones: energía, compromiso y enfoque.

En contraste, el siguiente indicador se focaliza en la ejecución de las labores asignadas. De acuerdo con Martelo et al. (2010), la ejecución de las tareas se encuentra intrínsecamente vinculada con las demandas de los estudiantes o colaboradores, estableciendo así una conexión significativa, quienes dedicarán tiempo y esfuerzo para completar activamente las tareas que les han sido asignadas.

Gao y Jiang (2019) definen este concepto como la habilidad de asumir responsabilidades y resaltan que se puede fortalecer a través de la delegación de la gestión. Dentro de esta coyuntura, la autonomía persigue el propósito de potenciar la motivación de los colaboradores. En el marco de esta dimensión, se

resalta como el primer signo distintivo la habilidad para ejercer la toma de decisiones.

Para Guzmán (2018), indica la necesidad de seleccionar o seleccionar una de tantas opciones que pueden dar solución a un problema particular que se presenta entre varios temas de Planificación, Dirección y Control. Por otro lado, los autores Ferreira y Kienen (2021) en su análisis de la autogestión mencionan como otro indicador que esta aparece en diferentes contextos, en lugares de trabajo cada vez más exigentes, debido a que la mayoría de las empresas buscan empleados con tales características. Para una mayor conducción y agilidad durante la operación. La autogestión incluye habilidades para resolver problemas, autocontrol, autoconciencia, capacitación del personal y establecimiento de metas claras.

En este estudio se considera la calidad del servicio como una variable más; Fernández y Huanacuni (2019) consideran como elemento clave mantener el statu quo y diferenciarse en el mercado con descripciones textuales que las empresas deben formular para cumplir con los requisitos: Acumulación de requisitos, acciones y normas, Servicio o bienes a entregar.

La exploración efectuada revela una visión que establece un vínculo directo entre la funcionalidad y la calidad técnica, la cual se sintetiza en las especificaciones técnicas ofrecidas por un producto o servicio. Por otro lado, se menciona un enfoque estadounidense más subjetivo. Asimismo, Morocho (2019) describe la calidad del servicio como una práctica que todas las empresas deben desarrollar para satisfacer necesidades y expectativas diversas, poniendo énfasis en la capacidad de adaptación de la empresa frente a los aspectos técnicos y subjetivos de la calidad del servicio. Se concluyó que el desempeño de la empresa depende de la disposición y satisfacción del cliente, que serán los factores determinantes para su presencia a largo plazo en el mercado.

Además, según Riquelme et al. (2022), en la mayoría de nuestros enfoques, para abordar la segunda variable, tomamos como punto de partida la perspectiva y las necesidades del cliente, las cuales pueden ser distintas de las características del contenido ofrecido. Resulta relevante resaltar que la calidad

es un concepto relativo, puesto que refleja las expectativas del cliente en relación a su perspectiva, peculiaridades personales y necesidades particulares. La satisfacción se refleja en la percepción de la experiencia o percepción del cliente y tiene dos componentes básicos, el primero de ellos se denomina servicio deseado, que se define como la gama de servicios que los clientes esperan recibir. El siguiente elemento se refiere al servicio adecuado, que se define como la tolerancia mínima necesaria para aceptar un producto o artículo. En consecuencia, los clientes pueden sentir insatisfacción con los productos o servicios premium, ya que atribuyen un mayor valor a algún atributo adicional o diferente que no está contemplado en las características del producto o servicio ofrecido.

En este caso, Rojas et al., (2018) describen nuestra segunda variable como diferentes percepciones similares de características o necesidades en un momento dado en un entorno empresarial donde las empresas evolucionan con la globalización; asimismo, los lineamientos fueron tomados de organizaciones japonesas estructuradas y basadas en la filosofía de servicios de calidad. Frente a mercados altamente competitivos y una diversidad de suministros, las demandas de los clientes crecen con el tiempo, asegurando que solo las empresas más adecuadas se adapten y sigan siendo efectivas. Por su parte, Henao (2020) deriva esta variable desde la perspectiva de los clientes, que representa la comparación entre expectativas y experiencias de servicio. Además, se toman en cuenta cinco aspectos fundamentales que definen la calidad del servicio. Estas dimensiones incluyen la seguridad, la empatía, la confiabilidad, los tangibles y la capacidad de respuesta. Estos elementos juegan un papel crucial en la evaluación global de la calidad del servicio ofrecido.

En relación a la primera dimensión, la seguridad, se ha establecido por parte de Aguayo et al. (2020) que este aspecto se destaca como una de las principales inquietudes constantes de las personas cuando se ven amenazadas por diversos peligros o riesgos. Sentirse fuera de peligro es esencial para construir una relación de confianza. De acuerdo con Paredes (2020), el primer indicador de esta dimensión es la confiabilidad, la cual asume que la forma en que las diferentes personas se sienten en diferentes ambientes de trabajo está

estrechamente relacionada con la calidad de atención que las diferentes empresas podrían brindar a sus clientes finales, llegando a todos sus clientes. Si surgen dudas, este rasgo las aumentará y las eliminará. En relación al segundo aspecto de esta dimensión, la fiabilidad, Froments et al. (2019) sostienen que la confiabilidad, tanto a nivel individual como organizacional, juega un papel fundamental en la comunicación y constituye uno de los elementos esenciales en la preparación y el desarrollo continuo. Así, la integridad en la relación entre docentes y alumnos se posiciona como una característica básica de gran relevancia.

Para la segunda dimensión, según Peñafort et al. (2020) afirmando que elementos tangibles son todos los objetos reales o físicos o cualquier infraestructura a su disposición, así como equipos especializados y recursos humanos, todo ello diseñado para poder mejorar el servicio al cliente, para brindar información a los usuarios. quieren transparencia que pueda mejorar la comprensión del cliente. Como primer indicador de esta dimensión, Narváez et al., (2020) mencionan que un local adecuado y materiales suficientes ayudan a resolver problemas y son capaces de satisfacer a todos los clientes Relaciones estables y leales entre clientes. Como otro indicador de la modernización de los equipos tenemos a Sánchez (2019), quien indica que, si se quiere mejorar los servicios en cualquier tipo de organización, la modernización continua de los equipos se considera fundamental para que la empresa esté en una posición constante en diferentes mercados, competitividad.

En cuanto a la tercera dimensión, la empatía, Coronado (2018) destaca que, en el ámbito de atención al cliente, la habilidad de establecer relaciones interpersonales basadas en la comprensión de los pensamientos, sentimientos, necesidades y comportamientos de las personas es una cualidad fundamental tanto para la empresa como para sus empleados.

Con lo que respecta al primer elemento de esta dimensión, la conciencia, Liñan (2019) afirma que implica un proceso reflexivo que tiene como objetivo fomentar la aceptación y actitudes positivas, como la solidaridad y la tolerancia. El objetivo de la sensibilización es generar una aceptación empática del apoyo de las

personas. Como otro indicador está la atención personalizada, ya que Becerra (2018) plantea que la atención personalizada conduce a la fidelización del cliente final, creando así una confianza inmediata, aumentando así las metas de todas las empresas que implementan prácticas efectivas.

En relación a la cuarta dimensión, la credibilidad, Arsa y Guevara (2019) destacan que la confianza es una disposición fundamental que toda organización debe tener si desea ofrecer servicios de manera confiable y solidaria, desde el inicio de las negociaciones. La credibilidad abarca todos los elementos necesarios y permite al cliente evaluar la capacidad y eficiencia de cada organización o empresa.

En cuanto al primer aspecto de esta dimensión, las tendencias, se considera como un indicador relevante. Según Castro (2019), se puede apreciar que cuando se tiende a hacer un buen trabajo y además se puede mejorar la calidad del servicio, hacen sentir bien al cliente final porque estas acciones van encaminadas a solucionar su problema, ya sea es emergencia y/o situación de emergencia. En este caso, el segundo indicador es la capacidad de prestar un servicio. Acordé, Vega et al., (2020) afirman que la capacidad de brindar servicio al cliente en las empresas se enfatiza porque la realización del servicio genera felicidad en la relación directa entre la organización y el cliente, y porque supera las expectativas del negocio y de los clientes, será posible lograr una mayor lealtad. Para hacer esto, las organizaciones deben colaborar con todos los involucrados en la entrega de capacidades de servicio y brindar retroalimentación constante para lograr resultados medibles.

Por último, la dimensión final se refiere a la capacidad de respuesta. Según Meriño y Lora (2022), esta dimensión se ha visto impulsada por el avance de las herramientas tecnológicas y de comunicación, lo que ha permitido una notable reducción de muchos problemas para todo tipo de empresas. Ahora, las respuestas ágiles y oportunas están al alcance, capaces de solucionar cualquier necesidad del cliente. En este caso, el acceso a la atención se utilizó como indicador. Según Segura (2020), la disponibilidad del servicio se manifiesta en la calidad con la que se presta el servicio, lo que mejora la percepción del cliente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

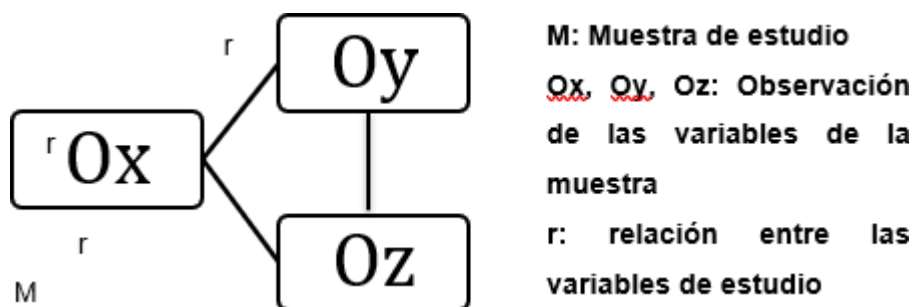
3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación será aplicativo porque se refiere a su aporte, alcance y los nuevos conocimientos hacia los que se orienta, de acuerdo a su finalidad resuelve un problema de tipo teórico y decimos que es un método cuantitativo porque se basa en datos numéricos. (Bernal, 2010).

3.1.2. Diseño de investigación

El estudio se basa en el nivel de conocimiento, es un estudio correlacional, alcance transversal, diseño no experimental, correlacionando dos variables. Con la información recolectada, de acuerdo a su estrategia, en su campo reúne información en un solo lugar. (Ñaupás et al., 2014).

Figura 1: Diseño de investigación



3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Empowerment

Definición conceptual: Según Al-Omari et al. (2020), el concepto de Empowerment tiene sus raíces en la palabra "poder", y se refiere al proceso de empoderamiento y delegación de autoridad, particularmente en relación con un puesto o una situación específica.

Definición operacional: Delegar autoridad, Responsabilidad, Autonomía.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual: En el mismo contexto, Rojas et al. (2018) definen la calidad de servicio como la diversidad de percepciones en relación a los atributos o necesidades en un momento particular.

Definición operacional: Seguridad, Elementos tangibles, Empatía, Fiabilidad, Capacidad de respuesta

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población estuvo conformada por 90 colaboradores de empresas de manufacturación automotriz

Muestra

Por su parte, la muestra estuvo conformada por 70 colaboradores de empresas de manufacturación automotriz

Muestreo

El tipo de muestreo fue por conveniencia, puesto que, al presentar puestos rotativos, no existe una concordancia de horarios para la aplicación de los instrumentos a la muestra objetivo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el estudio realizado por Arias y Covinos (2021), se utilizaron técnicas de encuesta como estrategia para obtener datos de investigación. Estas técnicas implican formular una serie de preguntas dirigidas a los participantes con el objetivo de cumplir los objetivos establecidos en el estudio. Para recopilar la información necesaria, se emplearon dos cuestionarios diferentes.

El primer cuestionario se enfocó en medir la variable independiente "Empowerment". Para ello, se utilizó la escala de empowerment psicológico, que fue extraída de un estudio previo realizado por Coterá y Poma en 2018. La escala de empowerment psicológico se diseñó para evaluar el grado en que los participantes perciben que tienen el control sobre su trabajo, la capacidad para tomar decisiones y la posibilidad de influir en los resultados de su labor. La consistencia interna de esta escala se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.945. Un valor de alfa de Cronbach de

0.945 indica que la escala tiene una alta fiabilidad y que las preguntas incluidas en ella están correlacionadas entre sí de manera consistente.

La variable dependiente "Calidad de servicio" fue el tema principal del segundo cuestionario. Se utilizó el cuestionario de calidad de servicio, también conocido como escala valorativa, que se derivó de un estudio de Cano de 2021. Esta escala fue creada para evaluar las percepciones de los participantes sobre la calidad del servicio que recibieron o recibieron en la organización o contexto de estudio. Además, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna de esta escala; el resultado fue un valor de 0,933. El valor de alfa de Cronbach de 0.933 indica que esta escala también es muy confiable y que las preguntas en ella están consistentemente correlacionadas.

3.5. Procedimiento

Una vez resuelta la pregunta de investigación, se elaborará la documentación necesaria, como la autorización del jefe de la unidad estructural de la empresa para obtener información mediante un instrumento administrado personalmente (Otzen y Manterola, 2017). Además, el consentimiento informado permite el orden y el rigor científico. Utilice el programa informático Microsoft Excel para vaciar la información de cada unidad de análisis, luego utilice el programa estadístico SPSS 26 para analizar la prueba piloto y la correlación entre las dos variables y realice una función que devuelva los resultados para las dos variables.

3.6. Métodos de análisis de datos

La investigación utilizó estadística descriptiva e inferencial para analizar los datos recopilados. Los datos fueron procesados utilizando el paquete estadístico SPSS 26.0. Para evaluar la normalidad de los datos, se emplearon pruebas como el test de Kolmogorov-Smirnov para datos paramétricos. Además, para analizar la relación entre las variables de investigación, se aplicaron pruebas de correlación como la correlación de Pearson o la correlación de Spearman, según la naturaleza de los datos. Estas pruebas permitieron determinar si existían relaciones significativas entre el empowerment y la calidad de servicio en los colaboradores operativos. La utilización de análisis estadísticos rigurosos brinda

mayor validez y confiabilidad a los resultados obtenidos en la investigación. (Casas, et al.; 2003).

3.7. Aspectos éticos

En el contexto de la investigación, se aplicaron principios éticos que engloban el respeto y la confidencialidad de los participantes, garantizando la preservación de su anonimato y evitando revelar su identidad. Se tuvo presente la protección y los derechos de los estudiantes, siguiendo los principios de autonomía y beneficencia establecidos por Belmont (1978), los cuales promueven el respeto y el beneficio individual en todas las acciones emprendidas. (López, 2020).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Correlación entre el empowerment y la calidad de servicio en los colaboradores operativos de las empresas de manufacturación automotriz

		Calidad de servicio	R ²
Empowerment	Coeficiente de correlación	0.610	0.372
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	70	

Nota. Resultados obtenidos del SPSS versión 26

La Tabla 1 muestra el coeficiente de correlación entre el empoderamiento y la calidad de servicio de los colaboradores operativos de las empresas de manufactura automotriz, que obtuvo un valor de 0,610, lo que indica una relación moderada entre las variables. Además, se encontró una correlación confiable con significancias por debajo de 0.05. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En cuanto a la influencia, se utilizó la regresión lineal para obtener el grado de influencia que existen entre el empowerment y la calidad de servicio siendo de 0.372, significando que el empowerment tiene una influencia del 37% en la calidad de servicio en los colaboradores operativos de una empresa de manufacturación automotriz. En conclusión, a medida que el empowerment aumenta, la calidad de servicio aumentará significativamente.

Tabla 2

Correlación entre el empowerment y las dimensiones de la calidad de servicio en los colaboradores operativos de las empresas de manufacturación automotriz

		Calidad de servicio	de	R ²
Delegar	Coeficiente de Correlación	0.545		0.297
	Sig. (bilateral)	0.000		
	N	70		
Responsabilidad	Coeficiente de Correlación	0.532		0.283
	Sig. (bilateral)	0.000		
	N	70		
Autonomía	Coeficiente de Correlación	0.454		0.206
	Sig. (bilateral)	0.000		
	N	70		

Nota: Resultados obtenidos del SPSS versión 26

Los hallazgos indican una correlación moderada entre la delegación de funciones y la calidad de servicio ($Rho=0,545$). También hay un coeficiente de relación moderado entre la responsabilidad y la calidad del servicio ($Rho=0.532$), y la autonomía tiene una correlación moderada con la calidad del servicio ($Rho=0.454$). En cuanto a la influencia, se utilizó la regresión lineal para obtener el grado de influencia que existen entre el empowerment y las dimensiones de la calidad de servicio siendo de 0.297 para la dimensión delegar, 0.283 para la dimensión responsabilidad y 0.206 para la dimensión autonomía. Esto da pie para argumentar que el empowerment tiene una influencia del 29%, 28% y 20% respectivamente para cada dimensión antes mencionada de la calidad de servicio en los colaboradores operativos de las empresas de manufacturación automotriz. Por último, se hace énfasis en que el empowerment influye en estas dimensiones de tal manera que, al aumentar el empowerment en los colaboradores, las dimensiones de la calidad de servicio también aumentarían.

Tabla 3

Prueba de normalidad entre el empowerment y la calidad de servicio en los colaboradores operativos de las empresas de manufacturación automotriz

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	GI	sig.
Empowerment	0.912	70	0.000
Calidad de servicio	0.901	70	0.000
Delegar autoridad	0.908	70	0.000
Responsabilidad	0.902	70	0.000
Autonomía	0.861	70	0.000

Nota: Resultados obtenidos del SPSS versión 26

La Tabla 3 muestra la prueba de normalidad de los instrumentos aplicados a los colaboradores operativos de las empresas de manufactura automotriz. Se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov porque la muestra presentada superó lo teóricamente propuesto. Se decidió utilizar la prueba no paramétrica Rho de Spearman en función de la progresión de los datos mostrados porque los datos muestran ser no normales ($\text{sig.} > 0.05$) en ambos instrumentos.

Tabla 4

Confiabilidad el empowerment en los colaboradores operativos de las empresas de manufacturación automotriz Trujillo 2023

	ω de McDonald
escala	0.875

Nota. Fuente extraída de la aplicación del instrumento empowerment en la muestra

En la tabla 4 se muestra la confiabilidad del instrumento aplicado en los colaboradores de las empresas de manufacturación automotriz, en donde según la confiabilidad de McDonald, el instrumento cuenta con una confiabilidad excelente.

Tabla 5

Confiabilidad de la calidad de servicio en los colaboradores operativos de las empresas de manufacturación automotriz Trujillo 2023

	ω de McDonald
Escala	0.951

Nota. Fuente extraída de la aplicación del instrumento calidad de servicio en la muestra

En la tabla 5 se muestra la confiabilidad del instrumento aplicado en los colaboradores de las empresas de manufacturación automotriz, en donde según la confiabilidad de McDonald, el instrumento cuenta con una confiabilidad excelente.

V. DISCUSIÓN

La investigación realizada tuvo como objetivo principal analizar la influencia del empowerment en la calidad de servicio de los colaboradores operativos en las empresas de manufacturación automotriz durante el año 2023. Se emplearon diversos aspectos metodológicos para obtener resultados confiables y significativos.

En primer lugar, el tipo de investigación se definió como aplicativo, ya que su finalidad es brindar aportes y generar nuevos conocimientos en el área específica de estudio. La investigación se centró en resolver un problema teórico y proporcionar una solución práctica en el contexto de la empresa automotriz (Bernal, 2010). Para lograr este objetivo, se optó por un enfoque cuantitativo, basado en el análisis de datos numéricos, lo que permitió obtener resultados cuantificables y comparables.

Se estableció un nivel de conocimiento correlacional sobre el diseño de investigación. Esto implicaba buscar la relación entre el empoderamiento y la calidad del servicio. El alcance de la investigación fue transversal, es decir, la información se recopiló en un solo momento temporal para obtener una imagen instantánea de las circunstancias en la empresa. Además, se utilizó un diseño no experimental, lo que significa que las variables no se modificaron ni el entorno de trabajo de los colaboradores operativos no se alteró (Ñaupas et al., 2014).

Se optó por un muestreo por conveniencia para la selección de la muestra. Debido a que los trabajadores operativos tenían horarios rotativos y no era factible establecer un horario común para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se seleccionaron participantes de manera conveniente, considerando su disponibilidad y accesibilidad. La muestra consistió en 70 empleados de la empresa automotriz.

Un coeficiente de correlación de 0,610 se encontró entre el empoderamiento y la calidad de servicio de los colaboradores operativos. Existe una relación significativa entre ambas variables, lo que indica que esta correlación es moderada. Además, la significancia obtenida se situó por debajo

del nivel de confianza establecido (0.05), lo que indica que la correlación encontrada es fiable y no se debe a la casualidad (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Los resultados obtenidos en la presente investigación, así como los hallazgos de los estudios previos de Torres (2015) y Cabrera y Rodríguez (2017), apuntan hacia la importancia del empowerment en la mejora de la calidad de servicio ofrecida por los colaboradores.

El estudio de Torres (2015) destacó que la disminución de la transaccionalidad, es decir, el otorgamiento de mayor autonomía y autoridad a los empleados para tomar decisiones, está relacionada directamente con una mejora en la calidad del servicio ofrecido a los clientes. Esto sugiere que cuando los colaboradores se sienten empoderados y tienen la capacidad de tomar decisiones relacionadas con su trabajo, pueden brindar un servicio más eficiente y efectivo.

Por otro lado, el estudio realizado por Cabrera y Rodríguez (2017) en la Corporación Herrera S.A.C. reveló que tanto el nivel de empowerment como la calidad de servicio en la empresa eran bajos. Estos hallazgos son consistentes con la idea de que una falta de empowerment puede tener un impacto negativo en la calidad del servicio ofrecido. Cuando los colaboradores no se sienten empoderados y carecen de la autoridad para tomar decisiones, es más probable que se enfrenten a dificultades para brindar un servicio de calidad a los clientes.

En relación con la presente investigación, los resultados obtenidos también respaldan la idea de que el empowerment tiene una influencia significativa en la calidad de servicio de los colaboradores operativos de las empresas de manufacturación automotriz. En general, estos estudios concuerdan en la importancia del empowerment como una estrategia para mejorar la calidad de servicio y el desempeño de los colaboradores en diferentes contextos organizacionales.

Estos hallazgos respaldan la idea de que el empowerment puede ser un factor determinante en la mejora de la calidad de servicio ofrecida por los colaboradores.

En este sentido, es evidente que el empowerment juega un papel fundamental en el entorno laboral y en la mejora de la calidad de servicio ofrecida por los colaboradores. Autores como Beuren (2020) destacan que el empoderamiento se relaciona con estados psicológicos de los empleados, como la motivación autónoma y la sensación de poder y lealtad hacia la organización. Estos estados psicológicos positivos generan una actitud positiva hacia las responsabilidades laborales y contribuyen a un mejor desempeño y comportamiento por parte de los empleados.

Por otro lado, Alarcón (2019) menciona la importancia de descentralizar la toma de decisiones y otorgar autonomía a los empleados que están en contacto directo con los clientes, proveedores y otras partes interesadas. Esta descentralización no solo agiliza los procesos de selección y ejecución, sino que también brinda a los empleados la responsabilidad y la confianza para llevar a cabo sus tareas de manera independiente. Esto tiene un impacto positivo en el desarrollo personal y profesional de los empleados, así como en su formación y capacidad de análisis.

Además, Zaratek et al. (2018) enfatizan que las organizaciones buscan constantemente una ventaja competitiva y que el empowerment se ha vuelto esencial para el crecimiento y el compromiso de los empleados. Un entorno laboral hostil y desmotivador puede conducir a la insatisfacción y la reducción de la productividad. En cambio, la delegación de responsabilidades y la creación de un entorno colaborativo fomentan la independencia de los colaboradores y promueven una mayor colaboración y retroalimentación constante.

La correlación moderada encontrada en la presente investigación entre la delegación de funciones y la calidad de servicio de los colaboradores operativos en empresas de manufacturación automotriz respalda la idea de que el empowerment, en este caso representado por la delegación de autoridad, influye de manera significativa en la calidad de servicio brindada por los colaboradores.

Se encuentra una relación positiva y moderada entre las variables de estudio al comparar estos hallazgos con los obtenidos en investigaciones adyacentes, como el estudio realizado por Caballero y Huamani (2022) en una Municipalidad. Ambos estudios resaltan la importancia de empoderar a los colaboradores para mejorar la calidad de servicio, lo que indica que esta relación es consistente en diferentes contextos organizacionales.

Sin embargo, Berrospi y Méndez (2021) realizaron una investigación que también encontró una relación positiva entre el empoderamiento y la calidad del servicio en una municipalidad. Sin embargo, señala que no se puede descartar la hipótesis nula, lo que significa que el empoderamiento no tiene un impacto significativo en la calidad del servicio en esa situación particular. Es importante tener en cuenta que los hallazgos de cada investigación pueden verse influenciados por los factores contextuales y específicos de cada organización, lo que puede explicar las diferencias.

Los hallazgos de la investigación actual indican que la distribución de autoridad tiene un impacto significativo en la calidad de servicio de los colaboradores operativos en empresas de manufactura automotriz. Al otorgarles más autonomía y responsabilidad, aumentan su compromiso y satisfacción laboral, lo que se refleja en una mejora en la calidad del servicio al cliente. Una manera efectiva de mejorar la calidad de servicio y fortalecer la relación entre la empresa y sus clientes es implementar estrategias de empowerment que fomenten la delegación de funciones y la autonomía de los trabajadores.

En cuanto a la primera dimensión del empowerment, se destaca la importancia de la delegación de responsabilidad en la toma de decisiones, como lo menciona De Salinas (2020). La descentralización se entiende como un eslabón clave en la gobernabilidad democrática participativa, permitiendo el control sobre tareas específicas. La confianza también es un elemento esencial en esta dimensión, según Alarcón (2019), ya que es un acuerdo social que permite la realización segura de acciones futuras. La división del trabajo, tal como señala Díaz de Buelga (2020), promueve el trabajo independiente en equipo y fortalece las competencias personales y profesionales de los

empleados, lo que contribuye a un mejor desempeño individual y seguimiento. Además, la autoridad, según Riquelme et al. (2022), es una herramienta práctica en una sociedad competitiva, ya que ayuda en la resolución de problemas complejos y está relacionada con habilidades como el liderazgo y el mando.

Estas perspectivas teóricas y resultados de investigaciones relacionadas respaldan la importancia de la delegación de autoridad como parte del empowerment y su influencia en la calidad de servicio ofrecida por los colaboradores. La descentralización de responsabilidades, la confianza en los empleados, la división del trabajo y la autoridad otorgada contribuyen a un entorno laboral favorable y a un mejor desempeño de los colaboradores, lo que se refleja en una mayor calidad de servicio para los clientes.

El segundo objetivo específico de la investigación fue descubrir cómo la responsabilidad afecta la calidad de servicio de los colaboradores operativos en empresas de manufactura automotriz. Los resultados indican un coeficiente de relación moderado entre la responsabilidad y la calidad del servicio ($Rho=0.532$).

Estas investigaciones relacionadas complementan los resultados de la investigación actual que analiza la influencia del empowerment en la calidad de servicio de los colaboradores operativos en empresas de manufactura automotriz.

El estudio de Olazábal y Santisteban (2021) en una empresa de seguridad y vigilancia privada destaca el valor de empoderar a los empleados para mejorar la calidad del servicio. Al igual que en la presente investigación, se encontró que la calidad del servicio estaba en un nivel medio, lo que indica que había espacio para mejoras. Las estrategias de empoderamiento permitieron a los empleados asumir mayores responsabilidades y tomar decisiones, lo que podría haber mejorado el servicio.

Sin embargo, el estudio de Arenas (2019) en una entidad tributaria encontró una relación positiva entre el empoderamiento y la calidad del servicio, aunque esta relación fue de magnitud débil. Los hallazgos indican que, aunque existe una relación entre ambas variables, esta no es tan fuerte como en otros

estudios, como el actual. Además, se encontró que la institución tenía un nivel predominante medio de empoderamiento y calidad de servicio, lo que indica que podría haber margen para mejorar en ambos aspectos.

Al comparar estos hallazgos con los hallazgos actuales, se puede inferir que el empoderamiento puede tener un impacto significativo en la calidad del servicio que brindan los colaboradores operativos en empresas de manufactura automotriz. Según la correlación moderada encontrada en la investigación actual, existe una conexión significativa entre ambas variables.

El marco teórico enfatiza elementos importantes que apoyan la relación entre la responsabilidad y la calidad del servicio que brindan los empleados. La importancia de la responsabilidad y el compromiso son factores clave que afectan el éxito de una empresa y la satisfacción laboral de los empleados.

El compromiso del trabajador, como mencionado por Alwagfi et al. (2019), es crucial para el éxito de la empresa. Cuando los colaboradores asumen responsabilidades dentro de la organización, se sienten más comprometidos con su trabajo y más motivados para ofrecer un servicio de calidad. El compromiso se compone de dimensiones como la energía, el compromiso y el enfoque, lo que indica que los colaboradores están emocional y motivacionalmente implicados en su trabajo, lo que puede llevar a una mayor satisfacción laboral y a un mayor esfuerzo para brindar un servicio de calidad.

La rendición de cuentas también es un aspecto relevante en la relación entre la responsabilidad y la calidad de servicio. Cuando los colaboradores son responsables de sus acciones y decisiones, se sienten más empoderados y con mayor autonomía para tomar decisiones en beneficio de los clientes y la organización. La rendición de cuentas promueve la transparencia y la responsabilidad en el desempeño de las tareas asignadas, lo que puede resultar en un servicio más eficiente y de calidad.

Además, la ejecución de las tareas asignadas es otro indicador importante en esta relación. Como mencionado por Martelo et al. (2010), los colaboradores dedican tiempo y esfuerzo para completar activamente las tareas asignadas.

Cuando los colaboradores asumen la responsabilidad de ejecutar sus tareas de manera efectiva, es más probable que ofrezcan un servicio de calidad y satisfagan las necesidades de los clientes.

En el último objetivo específico de la investigación, se planteó determinar cómo la autonomía influye en la calidad de servicio de los colaboradores operativos en empresas de manufacturación automotriz. Los resultados obtenidos muestran una correlación moderada entre la autonomía y la calidad de servicio ($\rho=0.454$).

Además, un estudio de Asmat y Mendoza (2019) en una caja municipal demostró una relación positiva entre el empoderamiento y la calidad del servicio al cliente. Los resultados mostraron que cuando los trabajadores se sienten más empoderados y con más poder de toma de decisiones, el servicio al cliente mejora. La correlación directa significativa entre ambas variables indica que el empoderamiento tiene un impacto significativo en la percepción de la calidad del servicio por parte de los clientes.

En el marco teórico, se destaca la dimensión de la autonomía y su relación con el empowerment. Gao y Jiang (2019) definen la autonomía como la habilidad de asumir responsabilidades y resaltan que se puede fortalecer a través de la delegación de la gestión. La autonomía busca potenciar la motivación de los colaboradores y se relaciona con la habilidad para ejercer la toma de decisiones, según Guzmán (2018). Además, Ferreira y Kienen (2021) mencionan que la autogestión es cada vez más exigida en entornos laborales, ya que las empresas buscan empleados con habilidades de resolución de problemas, autocontrol, autoconciencia, capacitación y establecimiento de metas claras.

Estos enfoques teóricos y resultados de investigaciones relacionadas respaldan la influencia de la autonomía en la calidad de servicio ofrecida por los colaboradores. El empowerment y la delegación de responsabilidades proporcionan a los colaboradores la autonomía necesaria para tomar decisiones y actuar de manera independiente. Esto genera un mayor sentido de responsabilidad y motivación, lo que se traduce en una mejor calidad de servicio para los clientes.

VI. CONCLUSIONES

- Se evidenció la influencia del empowerment en la calidad de servicio en los colaboradores operativos de las empresas de manufacturación automotriz, 2023, con una relación moderada ($Rho=0.610$), con una regresión lineal de 0.372.
- Se determinó la influencia del delegar autoridad en la calidad de servicio en los colaboradores operativos de empresas de manufacturación automotriz con una relación moderada ($Rho=0.545$), con una regresión lineal de 0.297.
- Se determinó la influencia la responsabilidad influencia en la calidad de servicio en los colaboradores operativos de empresas de manufacturación automotriz con una relación moderada ($Rho=0.532$), con una regresión lineal de 0.283.
- Se determinó la influencia la autonomía influencia en la calidad de servicio en los colaboradores operativos de empresas de manufacturación automotriz con una relación moderada ($Rho=0.454$), con una regresión lineal de 0.206.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda fortalecer el empowerment en las empresas brindando a los colaboradores un mayor grado de autonomía, responsabilidad y participación en la toma de decisiones, así mismo, promover un ambiente de trabajo en el que se valore y empodere a los colaboradores, permitiéndoles tener un mayor control sobre su trabajo y fomentando su motivación y compromiso.
- Se recomienda mejorar la delegación de autoridad asignando responsabilidades y autoridad a los colaboradores, que les permitan tomar decisiones en relación a su trabajo y brindándoles la confianza necesaria para llevar a cabo sus tareas de manera independiente.
- Se recomienda fomentar la responsabilidad y rendición de cuentas implicando establecer claridad en las responsabilidades de cada colaborador, brindarles las herramientas y recursos necesarios para cumplir con sus tareas y establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para asegurar que se cumplan los estándares de calidad.
- Se recomienda potenciar la autonomía de los colaboradores brindando la libertad y el poder de tomar decisiones relacionadas con su trabajo, permitiéndoles ejercer su juicio y creatividad para resolver problemas y mejorar la calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Aguayo, J. B., Lirios, C. G., & Nájera, M. J. (2020). Percepción de seguridad frente a la COVID-19. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*, (32), 1-26.
<https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi32.323>
- Alarcón, J. (2017). Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador [Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6713/Alarcon_gj.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Alarcón, N. (2019). Empowerment y calidad del servicio en el área de ventas del Grupo Bruild S.A.C., Lima, año 2019. [tesis de Titulación]. Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20500.12692/41078>
- Alwagfi, A. A., Aljawarneh, N. M., & Alomari, K. A. (2020). Work ethics and social responsibility: Actual and aspiration. *Journal of Management Research*, 12(1), 26-36. <https://doi.org/10.5296/jmr.v12i1>
- Amezcu, Pérez y Quiroz (2019). El empowerment como estrategia de crecimiento del talento humano
- Aragón P. (2015). El empowerment y el desempeño laboral en los restaurantes turísticos de la ciudad de Huaraz en el año, 2014. [Tesis de Maestría, USMP]. <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/4697>
- Arce, N. y Guevara, S. (2019). Fiabilidad y validez de la escala servqual aplicada para medir la satisfacción de los estudiantes del Instituto Superior “Tecnológico Arzobispo Loayza”. Sede Central Lima 2015. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://hdl.handle.net/20500.12893/8200>

- Arenas, J. M. (2019). "Relación Del Empowerment Con La Calidad Del Servicio De Atención Al Usuario En El Servicio De Administración Tributaria De Trujillo, 2018". [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37687>
- Arroyo C., C. (2018). El empowerment a manera de herramienta gerencial como propuesta para mejorar la estructura organizacional del área operativa de la cooperativa de ahorro y crédito Pakarymuy del Cantón Pillaro. [Tesis de pregrado]. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/10046/1/241%20o.e..pdf>
- Asmat, V. K., & Mendoza, T. G. (2019). Relación entre empowerment y calidad del servicio en la atención del cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.
- Banco Mundial (2008). El capital humano como factor clave en el desempeño empresarial: una visión desde el empowerment. *Revista Gestão e Secretariado*, 10 (3), 69-71, doi: 10.7769/gesec.v10i3.914
- Becerra Cruz, N. Y. (2018). Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro de librería, distrito de la esperanza, 2018. [tesis de Titulación]. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/20288>
- Berrosipi, S., & Méndez, R. (2021). Empowerment y su influencia en la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara, Yungay - 2021. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77165>
- Beuren, I. M., Santos, V. D., & Bernd, D. C. (2020). Effects of the management control system on empowerment and organizational resilience. *BBR. Brazilian Business Review*, 17, 211-232. <http://dx.doi.org/10.15728/bbr.2020.17.2.5>
- Caballero, Z. E., & Huamani, A. Y. (2022). Empowerment y calidad del servicio en la Municipalidad de Selva Alegre, Arequipa, 2022. [Tesis de grado,

Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93411>

Cabrera, K., & Rodriguez, S. (2017). Empowerment y calidad de servicio en la corporación herrera s.a.c Chiclayo 2016. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4855>

Cálix, G.; Martínez, C.; Vigier, L. y Núñez, J. (2016). El Rol del Empowerment en el Éxito Empresarial Investigación Administrativa. <http://oai.redalyc.org/articulo.oa?id=456046142002>

Castro Y. & Nuñez V. (2018). Empowerment como una herramienta de mejora en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de RR. HH de la empresa agropucalá S.A.A., Pucalá 2017. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4590?show=full>

Castro, C. (2019). Análisis de la calidad de atención del servicio de ginecología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018. [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36326>

Cordova, M. C., & Damian, E. E. (2022). Empowerment y calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Jangas, 2021. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96481>

Coronado, G. M. (2018). Niveles de empatía en los trabajadores de servicio al cliente en una empresa inmobiliaria de Guatemala. Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Coronado-Gabriela.pdf>.

Cortez, L., & Dávila, F. (2018). Aplicabilidad de las herramientas Empowerment y Benchmarking para mejorar el proceso de comunicación y buena gestión empresarial en las pymes del Ecuador. Yachana Revista Científica. <https://doi.org/10.1234/yach.v0i0.442>

- Cruz Lascano, M. (2018). El empoderamiento del personal administrativo y trabajadores como herramienta en el desarrollo organizacional de la Universidad Técnica de Ambato. [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28327>
- De Salinas, M. H., Priscila, A., Palumbo Pinto, G. B., Vera, R., Pilar, R., & María, P. (2022). Estilos de liderazgo en organizaciones educativas: aproximaciones teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 27(97), 170-182. <https://scholar.archive.org/work/jiyqmy4i3raaphuwkrrychuokq/access/wayback>
- Díaz de la Buelga, P. (marzo del 2020). Economía y trabajo en equipo como fuente de ventaja competitiva en las aulas de Secundaria. *Revista de formación del profesorado e investigación educativa*. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/209566>
- Díaz, L. (2022). Empowerment y compromisos de desempeño en la calidad de vida laboral de los directores de la UGEL Aija, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 231-248. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2546
- Fernández, H., Huanacuni, M. (2019). La Evolución de la calidad de servicio como un factor principal en las empresas de telecomunicaciones. [Tesis de titulación, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20500.12840/2546>
- Ferreira, E y Kienen, N. (agosto del 2021). Autogerenciamento: Uma interpretação analítico-comportamental. *Revista Científica de Psicologia*, 14(2), 20-47. <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sciarttext&pid=S201130802021000200020>
- Froment, F. Bohórquez M. y García, A. (2019). Credibilidad docente: una revisión de la literatura. <http://dx.doi.org/10.14201/teri.20313>

- Gao, A. y Jiang, J. (2019). Perceived Empowering Leadership, Harmonious Passion, and Employee Voice: The Moderating Role of Job Autonomy. *Frontiers in Psychology* 10:1484.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly & Konopase (2011). El capital humano como factor clave en el desempeño empresarial: una visión desde el empowerment. *Revista Gestão e Secretariado*, 10 (3), 69-70.
- Guzmán Macías M. C. (2018). Toma de decisiones en la gestión financiera para el sistema empresarial: Ediciones Grupo Compás 2018.
<http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/278>
- Heno Colorado, L. C. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y administración*, 65(3).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S018610422020000300010&scrypt=sci_arttext
- Hermosa, A. (enero de 2018) Características laborales y compromiso con el trabajo: explorando el bienestar laboral. *Revista Estudios de Administración*, Vol. 1, 20-31.
<https://ultimadecada.uchile.cl/index.php/EDA/article/view/55391/58327>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Ipiña, O. (enero de 2019) Accesibilidad y sensibilización ciudadana en el espacio público *Bitácora Urbano Territorial*, Vol. 29(1), 155-161.
<https://doi.org/10.15446/bitacora.v29n1.60567>
- Ly, J. A. (2015). Empowerment y su efecto en la calidad del servicio del área de créditos hipotecarios del banco de la nación, agencia1 Trujillo, 2013. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Trujillo].
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5952>

- Martelo, R. et al. (octubre de 2020) Factores que influyen en la calidad de la educación virtual. Revista Espacios, Vol. 41(46). <http://www.revistaespacios.com/a20v41n46/a20v41n46p29.pdf>
- Martínez, C (2015). El Empowerment como cultura de la gestión administrativa-operativa y su incidencia en el cumplimiento de los planes y programas de la empresa KYWI S.A. sucursal Guayaquil (Mall del Sol), año 2013-2014, Manual de procedimientos. [Tesis de posgrado, Universidad Tecnica Estatal de Quevedo]. <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/1f750fb0-9e8c-49d0-889d-7d8d8991dc45/content>
- Meriño Ortiz, D.E. y Lora Cardona, W. (2022). Diseño funcional del sistema de trazabilidad para la empresa Cara Ferretera S.A a nivel de entrega de pedidos en la Medellín y su área metropolitana. [tesis de Titulación]. Universidad SUMER. <http://repositorio.esumer.edu.co/jspui/handle/esumer/2677>
- Morocho Revollo, T. C. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. [tesis de Titulación]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1809>
- Narváez, E., Reinoso, C., y Castro, J. (2020, mayo). Servicio al cliente: desde una perspectiva del modelo SERVQUAL. Revista 593 Digital Publisher, 5(3), 191-204. <https://doi.org/10.47847/faccea.v10n1a5>
- Olazábal, L. & Santisteban, L. (2021). Empowerment para mejorar la calidad del servicio en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio S.A.C., Olmos 2020. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74503>
- Paredes, C. (2020, agosto). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Revista científica de enfermería, 9(1), 1-14. <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>

- Peñafort, V. Ramírez, E. y García, S. (2020, agosto). Calidad del servicio en una clínica de Bucaramanga bajo la aplicación del modelo servqual. Revista Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas, 10(1), 54-61. <https://doi.org/10.47847/faccea.v10n1a5>
- Portilla, C., L. (2017). Empoderamiento de los empleados y su rol moderador sobre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de una empresa de servicios logísticos 2015. [Tesis de pregrado, Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo]. <https://bit.ly/2Hw3kyT>
- Ramírez, Montoya, Ostos y Saenz (2020). Role of Empowerment and identification with work teams in innovation climate
- Rios M.; Lopez C, y Leocádio A. (2019). El capital humano como factor clave en el desempeño empresarial: una visión desde el empowerment. Revista GeSec, 10 (3), 69 - 88, doi: 10.7769/gesec.v10i3.914
- Ríos, F. (2018). El empowerment y su efecto en la calidad al servicio al cliente, del Restaurant "Al Paso" en el Valle de Yunguilla. [Tesis de pregrado, Universidad técnica de Ambato]. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7107/1/128%20MKT.pdf>
- Riquelme, A. et al (abril de 2022) Liderazgo y autoridad en la resolución de problemas complejos: hacia un método de gestión. Revista Información Tecnológica, Vol.33(2), 321-330. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v33n2/0718-0764-infotec-33-02-321.pdf>
- Rivera, M. (2016). Gestión de la cadena de suministro de bimbo. [tesis de grado, Universidad del rosario]. <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/c6f4d67b-90ca-4633-b6e8-8cf9cac9e3fa/content>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. Revista espacios, 39(06). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>

- Saenz, E. (2017). El empowerment y su influencia en la calidad de servicio en la empresa Inversiones Ayelen Claro, Puente Piedra - 2017. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29272>
- Sánchez Barrera, L. A. (2019). Modernización del área de mecanizado en la compañía METALSERVICIOS S.A.S [Tesis de titulación, Universidad Distrital Francisco José de Caldas]. <http://hdl.handle.net/11349/16272>.
- Segura Cardoza, A. R. (2021). Calidad del servicio percibida por los contribuyentes de la SUNAT en el distrito de Piura-Piura año 2020. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/7392>
- Torres, V. (2015). Empoderamiento del cliente interno y la Calidad del servicio que percibe el usuario de Servipagos. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/13951/1/394%20MKT.pdf>
- Valiente, Y. M., Oliver, D. E., Diaz, F. A., Salcedo, R. A., & Mendez, F. J. (2019). Empowerment y su relación en la calidad del servicio de las empresas constructoras del distrito de Trujillo, 2018. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_432cc8917dbe9273a4061f3af8befe2a
- Vega, Y. Olivero, E. y Gastelbondo, E. (2020, octubre). Desarrollo de la capacidad de innovación en procesos de servicio al cliente del departamento de matrícula en instituciones de educación superior en Barranquilla, Colombia. *Revista Información Tecnológica*, 31(5), 185-194. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500185>
- Zaraket, W., Garios, R., & Malek, L. A. (2018). The impact of employee empowerment on the organizational commitment. *International Journal of Human Resource Studies*, 8(3), 284-299.

https://www.researchgate.net/publication/327116356_The_Impact_of_Employee_Empowerment_on_the_Organizational_Commitment

Anexos

Anexo 1.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
Empowerment	Para el autor, Al-Omari et al.(2020) Indican que el concepto de Empowerment tiene como origen la palabra poder, la cual implica Empoderamiento y delegación de autoridad; relacionada con un puesto o casuística específica.	La variable empowerment, se ha operacionalizado en cuatro dimensiones que son: significado, competencias, elección o autodeterminación e impacto.	Delegar autoridad Responsabilidad Autonomía	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mi trabajo es estimulante. 2. Tengo la oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos en el trabajo. 3. Desarrollo tareas utilizando todas mis habilidades y conocimientos. 4. Tengo información sobre el estado actual de la organización. 5. Tengo información sobre los valores de la organización. 6. Tengo información sobre los objetivos de la organización. 7. Me brindan información específica sobre tareas que realizo bien. 8. Me brindan comentarios detallados sobre tareas que puedo mejorar. 9. Me brindan sugerencias útiles o consejos para solucionar problemas. 10. Dispongo de tiempo para realizar el trabajo administrativo. 11. Dispongo de tiempo para cumplir con las exigencias laborales de mi puesto. 12. Obtengo ayuda cuando es necesario. 13. Obtengo recompensas por ser innovador en mi trabajo. 14. Mis actividades labores tienen un grado de flexibilidad significativo. 15. El grado de visibilidad de mis actividades laborales dentro de la organización es notoria. 16. Brindo apoyo a mi jefe inmediato en las tareas que realiza. 17. Mis compañeros solicitan mi apoyo para resolver problemas que se les suscitan. 18. Mis jefes solicitan mi ayuda con ciertos problemas que se les presentan. 19. Busco y recibo opiniones de compañeros de áreas aledañas. 	Ordinal
Calidad de servicio	Dentro de este marco, Rojas et al. (2018) describen a la calidad de servicio como la variedad de percepción sobre atributos o necesidades en momento específico.	La variable calidad de servicio, se ha operacionalizado en cinco dimensiones que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles	Seguridad Elementos tangibles Empatía Fiabilidad Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas 2. Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada 3. Su atención se realizó según el horario publicado en el centro de salud 4. Si usted quiso presentar alguna queja o reclamo el centro de salud contó con mecanismos para atenderlo 5. La farmacia conto con los medicamentos que le recetó el médico 6. La atención en el área de caja/farmacia fue rápida 7. La atención en el área de admisión fue rápida 8. El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto 9. Si usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente 10. Durante la atención en el consultorio se respetó su privacidad 11. El médico u otro profesional que lo atendió, le realizó un examen completo y minucioso 12. El médico u otro profesional que lo atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas 13. El médico u otro profesional que lo atendió, le inspiró confianza 14. El médico u otro profesional que lo atendió, lo trató con amabilidad respeto y paciencia 15. El personal de caja/farmacia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia 16. El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia 17. Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención 	Ordinal

				<p>18. Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud</p> <p>19. Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes</p> <p>20. El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad</p> <p>21. El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes</p> <p>22. El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención</p>	
--	--	--	--	---	--

Anexo 2.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
MBA
ESCUELA DE POSGRADO

ESCALA DE EMPOWERMENT PSICOLOGICO (EXTRAIDO DE COTERA Y POMA,
2018)

INSTRUCCIONES:

ENCUESTA

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

Recuerde que no hay respuesta buena, ni mala; ya que todas son importantes. Asegúrese de haber contestado todas las preguntas antes de entregar el cuestionario.

ENCUESTA I	Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Mi trabajo es estimulante.	1	2	3	4	5	6
2. Tengo la oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
3. Desarrollo tareas utilizando todas mis habilidades y conocimientos.	1	2	3	4	5	6
4. Tengo información sobre el estado actual de la organización.	1	2	3	4	5	6
5. Tengo información sobre los valores de la organización.	1	2	3	4	5	6
6. Tengo información sobre los objetivos de la organización.	1	2	3	4	5	6
7. Me brindan información específica sobre tareas que realizo bien.	1	2	3	4	5	6
8. Me brindan comentarios detallados sobre tareas que puedo mejorar.	1	2	3	4	5	6
9. Me brindan sugerencias útiles o consejos para solucionar problemas.	1	2	3	4	5	6
10. Dispongo de tiempo para realizar el trabajo administrativo.	1	2	3	4	5	6
11. Dispongo de tiempo para cumplir con las exigencias laborales de mi puesto.	1	2	3	4	5	6
12. Obtengo ayuda cuando es necesario.	1	2	3	4	5	6
13. Obtengo recompensas por ser innovador en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
14. Mis actividades laborales tienen un grado de flexibilidad significativo.	1	2	3	4	5	6
15. El grado de visibilidad de mis actividades laborales dentro de la organización es notoria.	1	2	3	4	5	6
16. Brindo apoyo a mi jefe inmediato en las tareas que realiza.	1	2	3	4	5	6
17. Mis compañeros solicitan mi apoyo para resolver problemas que se les suscitan.	1	2	3	4	5	6
18. Mis jefes solicitan mi ayuda con ciertos problemas que se les presentan.	1	2	3	4	5	6
19. Busco y recibo opiniones de compañeros de áreas aledañas.	1	2	3	4	5	6

ENCUESTA II						
1. El trabajo que desempeño es importante para mí.	1	2	3	4	5	6
2. Mis actividades laborales son personalmente significativas.	1	2	3	4	5	6
3. El trabajo que realizo es significativo para mí	1	2	3	4	5	6
4. Estoy seguro de mi aptitud para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
5. Estoy seguro de mis capacidades para realizar mis actividades laborales	1	2	3	4	5	6
6. He alcanzado las habilidades necesarias para mi trabajo	1	2	3	4	5	6
7. Poseo autonomía para decidir cómo voy a realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
8. Puedo decidir por mí mismo cómo organizar mi propio trabajo.	1	2	3	4	5	6
9. Tengo independencia y libertad para decir cómo realizar mi trabajo	1	2	3	4	5	6
10. Mi trabajo es importante para el funcionamiento de mi área.	1	2	3	4	5	6
11. Tengo control sobre lo que ocurre en mi área.	1	2	3	4	5	6
12. Tengo influencia significativa sobre lo que sucede en mi área	1	2	3	4	5	6

Agradecemos tu participación

Criterios de medición de la variable Ordinal

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
PROGRAMA ACADEMICO DE MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
MBA
ESCUELA DE POSGRADO

Cuestionario calidad de servicio – escala valorativa (extraído de Cano, 2021)

INSTRUCCIONES:

**CUESTIONARIO CALIDAD DE
SERVICIO**

ESCALA VALORATIVA

1	Nunca	2	Casi nunca	3	A veces	4	Casi siempre	5	Siempre
----------	--------------	----------	-------------------	----------	----------------	----------	---------------------	----------	----------------

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas					
2	Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada					
3	Su atención se realizó según el horario publicado en la empresa de manufacturación automotriz					
4	Si usted quiso presentar alguna queja o reclamo en la empresa de manufacturación automotriz contó con mecanismos para atenderlo					
5	El técnico conto con las herramientas para resolver su problema					
6	La atención en el área de caja fue rápida					
7	La atención en el área de admisión fue rápida					
8	El tiempo que usted esperó para ser atendido en la empresa fue corto					
9	Si usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente					
10	Durante la atención en el taller se respetó su privacidad					
11	El colaborador que lo atendió, le realizó una revisión completa y minucioso					
12	El colaborador que lo atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas					

13	El colaborador que lo atendió, le inspiró confianza					
14	El colaborador que lo atendió, lo trató con amabilidad respeto y paciencia					
15	El personal de caja lo trato con amabilidad, respeto y paciencia					
16	El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia					
17	Usted comprendió la explicación que le brindó el colaborador u otro técnico sobre el resultado de su atención					
18	Usted comprendió la explicación que el colaborador le brindó sobre el tratamiento que recibirá en la empresa automotriz					
19	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los clientes					
20	El taller y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad					
21	El taller contó con baños limpios para los pacientes					
22	El taller donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención					

Criterios de medición de la variable Ordinal

ANEXO 1
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS
EXPERTO Nº 1

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Chuman Piscocoya Jorge Luis
- 1.2. Institución donde Labora:
- 1.3. Título de la Investigación:
“Empowerment y su influencia en calidad de servicio por colaboradores de empresas de manufacturación automotriz, Trujillo 2023.”
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:
“ESCALA DE EMPOWERMENT PSICOLOGICO (EXTRAIDO DE COTERA Y POMA, 2018”
- 1.5 Aspectos de evaluación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Variables	Dimensión	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones		
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad				
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	S	N		I	O
Empowerment	Delegar autoridad	1. Mi trabajo es estimulante.	X		X		X		X				
		2. Tengo la oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos en el trabajo.	X		X		X		X				
		3. Desarrollo tareas utilizando todas mis habilidades y conocimientos.	X		X		X		X				
		4. Tengo información sobre el estado actual de la organización.	X		X		X		X				

		5. Tengo información sobre los valores de la organización.	X		X		X		X	
		6. Tengo información sobre los objetivos de la organización.	X		X		X		X	
		7. Me brindan información específica sobre tareas que realizo bien.	X		X		X		X	
		8. Me brindan comentarios detallados sobre tareas que puedo mejorar.	X		X		X		X	
		9. Me brindan sugerencias útiles o consejos para solucionar problemas.	X		X		X		X	
		10. Dispongo de tiempo para realizar el trabajo administrativo.	X		X		X		X	
		11. Dispongo de tiempo para cumplir con las exigencias	X		X		X		X	

		laborales de mi puesto.								
		12. Obtengo ayuda cuando es necesario.	X		X		X		X	
		13. Obtengo recompensas por ser innovador en mi trabajo.	X		X		X		X	
		14. Mis actividades laborales tienen un grado de flexibilidad significativo.	X		X		X		X	
	Responsabilidad	15. El grado de visibilidad de mis actividades laborales dentro de la organización es notoria.	X		X		X		X	
		16. Brindo apoyo a mi jefe inmediato en las tareas que realiza.	X		X		X		X	
		17. Mis compañeros solicitan mi apoyo para resolver problemas que se les suscitan.	X		X		X		X	
		18. Mis jefes solicitan mi ayuda con	X		X		X		X	

		ciertos problemas que se les presentan.								
		19. Busco y recibo opiniones de compañeros de áreas aledañas.	X		X		X		X	
		1. El trabajo que desempeño es importante para mí.	X		X		X		X	
		2. Mis actividades laborales son personalmente significativas.	X		X		X		X	
		3. El trabajo que realizo es significativo para mí	X		X		X		X	
		4. Estoy seguro de mi aptitud para realizar mi trabajo.	X		X		X		X	
		5. Estoy seguro de mis capacidades para realizar mis actividades laborales	X		X		X		X	
		6. He alcanzado las habilidades	X		X		X		X	

		s necesaria s para mi trabajo								
Autonomía		7. Poseo autonomía para decidir cómo voy a realizar mi trabajo.	X		X		X		X	
		8. Puedo decidir por mí mismo cómo organizar mi propio trabajo.	X		X		X		X	
		9. Tengo independencia y libertad para decir cómo realizar mi trabajo	X		X		X		X	
		10. Mi trabajo es importante para el funcionamiento de mi área.	X		X		X		X	
		11. Tengo control sobre lo que ocurre en mi área.	X		X		X		X	
		12. Tengo influencia significativa sobre lo que sucede en mi área	X		X		X		X	

FICHA DE VALIDACIÓN

Matriz de validación del instrumento

Nombre del instrumento: ESCALA DE EMPOWERMENT PSICOLOGICO (EXTRAIDO DE COTERA Y POMA, 2018)

Objetivo: Validar el instrumento de investigación.

Dirigido a: Colaboradores de empresas de manufacturación automotriz, Trujillo 2023.

Apellidos y nombres del evaluador:

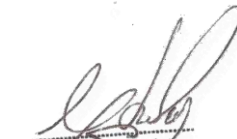
Chuman Piscocoya Jorge Luis
.....

Grado académico del evaluador:

Mag. en Gerencia del Mantenimiento
.....

Valoración:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				x



.....
CIP N° 390736
Jorge Luis CHUMAN PISCO

.....
Chuman Piscocoya Jorge Luis
DNI N.º 41965893

ANEXO 1
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS
EXPERTO Nº 1

DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Huamán Flores UlisesMario

1.2. Institución donde Labora:

1.3. Título de la Investigación:

“Empowerment y su influencia en calidad de servicio por colaboradores de empresas de manufacturación automotriz, Trujillo 2023.”

1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:

“Cuestionario calidad de servicio – escala valorativa (extraído de Cano, 2021)”

1.5 Aspectos de evaluación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Variable	Dimensión	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	S I	N O	
Calidad de servicio	seguridad	1. Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras Personas	X		X		X		X		
		2. Su atención se realizó en orden y respetando el orden de Llegada	X		X		X		X		
		3. Su atención se realizó según el horario publicado en la empresa de manufacturación automotriz	X		X		X		X		
		4. Si usted quiso presentar alguna queja o reclamo en la empresa de manufacturación automotriz	X		X		X		X		

		contó con mecanismos para atenderlo								
		5. El técnico conto con las herramientas para resolver su Problema	X		X		X		X	
Elementos tangibles		6. La atención en el área de caja fue rápida	X		X		X		X	
		7. La atención en el área de admisión fue Rápida	X		X		X		X	
		8. El tiempo que usted esperó para ser atendido en la empresa fue Corto	X		X		X		X	
		9. Si usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente	X		X		X		X	
Empatía		10. Durante la atención en el taller se respetó su privacidad	X		X		X		X	
		11. El colaborador que lo atendió, le realizó una revisión completa y minucioso	X		X		X		X	
		12. El colaborador que lo atendió, le brindó el tiempo suficiente para	X		X		X		X	

		18. Usted comprendió la explicación que el colaborador le brindó sobre el tratamiento que recibirá en la empresa automotriz	X		X		X		X		
Capacidad de respuesta		19. Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los clientes	X		X		X		X		
		20. El taller y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad	X		X		X		X		
		21. El taller contó con baños limpios para los pacientes	X		X		X		X		
		22. El taller donde fue atendido contó con equipos	X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN

Matriz de validación de instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario calidad de servicio – escala valorativa (extraído de Cano, 2021)

Objetivo: Validar el instrumento de investigación.

Dirigido a: Clientes atendidos por colaboradores de empresas de manufacturación automotriz, Trujillo 2023.

Apellidos y nombres del evaluador:

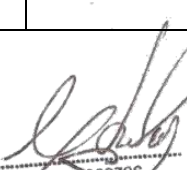
Chuman Piscoya Jorge Luis
.....

Grado académico del evaluador:

Mag. en Gerencia del Mantenimiento
.....

Valoración:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				x



.....
CIP N° 990796
Jorge Luis CHUMAN PISCO

Chuman Piscoya Jorge Luis
DNI N.º 41965893

ANEXO 2
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS
EXPERTO Nº 1

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Paredes Campos Juan
- 1.2. Institución donde Labora: Universidad San Pedro y IESTP "LAREDO"
- 1.3. Título de la Investigación:
"Empowerment y su influencia en calidad de servicio por colaboradores de empresas de manufacturación automotriz, Trujillo 2023."
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:
"ESCALA DE EMPOWERMENT PSICOLOGICO (EXTRAIDO DE COTERA Y POMA, 2018"
- 1.5 Aspectos de evaluación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Variables	Dimensión	Ítems	Criterios de evaluación						Observaciones y/o recomendaciones		
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia			Claridad	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO		S	N
Empowerment	Delegar autoridad	1. Mi trabajo es estimulante.	X		X		X		X		
		2. Tengo la oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos en el trabajo.	X		X		X		X		
		3. Desarrollo tareas utilizando todas mis habilidades y conocimientos.	X		X		X		X		
		4. Tengo información sobre el estado actual de la organización.	X		X		X		X		
		5. Tengo información	X		X		X		X		

	n sobre los valores de la organización.								
	6. Tengo información sobre los objetivos de la organización.	X		X		X		X	
	7. Me brindan información específica sobre tareas que realizo bien.	X		X		X		X	
	8. Me brindan comentarios detallados sobre tareas que puedo mejorar.	X		X		X		X	
	9. Me brindan sugerencias útiles o consejos para solucionar problemas.	X		X		X		X	
	10. Dispongo de tiempo para realizar el trabajo administrativo.	X		X		X		X	
	11. Dispongo de tiempo para cumplir con las exigencias laborales de mi puesto.	X		X		X		X	
	12. Obtengo ayuda	X		X		X		X	

		de compañeros de áreas aledañas.								
		1. El trabajo que desempeño es importante para mí.	X		X		X		X	
		2. Mis actividades laborales son personalmente significativas.	X		X		X		X	
		3. El trabajo que realizo es significativo para mí	X		X		X		X	
		4. Estoy seguro de mi aptitud para realizar mi trabajo.	X		X		X		X	
		5. Estoy seguro de mis capacidades para realizar mis actividades laborales	X		X		X		X	
		6. He alcanzado las habilidades necesarias para mi trabajo	X		X		X		X	
	Autonomía	7. Poseo autonomía para decidir cómo voy a realizar mi trabajo.	X		X		X		X	

		8. Puedo decidir por mí mismo cómo organizar mi propio trabajo.	X		X		X		X		
		9. Tengo independencia y libertad para decir cómo realizar mi trabajo	X		X		X		X		
		10. Mi trabajo es importante para el funcionamiento de mi área.	X		X		X		X		
		11. Tengo control sobre lo que ocurre en mi área.	X		X		X		X		
		12. Tengo influencia significativa sobre lo que sucede en mi área	X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN

Matriz de validación del instrumento

Nombre del instrumento: ESCALA DE EMPOWERMENT PSICOLOGICO (EXTRAIDO DE COTERA Y POMA, 2018)

Objetivo: Validar el instrumento de investigación.

Dirigido a: Colaboradores de empresas de manufacturación automotriz, Trujillo 2023.

Apellidos y nombres del evaluador:

Paredes Campos Juan

Grado académico del evaluador:

Magister en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica

Valoración:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X

.....
Apellidos y nombres
DNI:
MG. JUAN PAREDES CAMPOS
ING INDUSTRIAL
REGISTRO CIP N° 28073

ANEXO 2
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS
EXPERTO N° 1

DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Paredes Campos Juan

1.2. Institución donde Labora: Universidad San Pedro y IESTP "LAREDO"

1.3. Título de la Investigación:

"Empowerment y su influencia en calidad de servicio por colaboradores de empresas de manufacturación automotriz, Trujillo 2023."

1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:

"Cuestionario calidad de servicio – escala valorativa (extraído de Cano, 2021)"

1.5 Aspectos de evaluación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Variable	Dimensión	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	S	N	
Calidad de servicio	seguridad	1. Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	X		X		X		X		
		2. Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada	X		X		X		X		
		3. Su atención se realizó según el horario publicado en la empresa de manufacturación automotriz	X		X		X		X		
		4. Si usted quiso presentar alguna queja o reclamo en la empresa de manufacturación automotriz contó con mecanismos para atenderlo	X		X		X		X		

		5. El técnico conto con las herramientas para resolver su problema	X		X		X		X		
Elementos tangibles		6. La atención en el área de caja fue rápida	X		X		X		X		
		7. La atención en el área de admisión fue rápida	X		X		X		X		
		8. El tiempo que usted esperó para ser atendido en la empresa fue corto	X		X		X		X		
		9. Si usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente	X		X		X		X		
		10. Durante la atención en el taller se respetó su privacidad	X		X		X		X		
empatía		11. El colaborador que lo atendió, le realizó una revisión completa y minucioso	X		X		X		X		
		12. El colaborador que lo atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	X		X		X		X		
		13. El colaborador que lo atendió, le inspiró confianza	X		X		X		X		
Fiabilidad		14. El colaborador que lo atendió, lo	X		X		X		X		

		trató con amabilidad y paciencia								
		15. El personal de caja lo trato con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		X	
		16. El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		X	
		17. Usted comprendió la explicación que le brindó el colaborador u otro técnico sobre el resultado de su atención	X		X		X		X	
		18. Usted comprendió la explicación que el colaborador le brindó sobre el tratamiento que recibirá en la empresa automotriz	X		X		X		X	

	Capaci dad de respue sta	19. Los carteles, letreros o flechas del establecim iento fueron adecuado s para orientar a los clientes	X		X		X		X		
		20. El taller y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con banacas o sillas para su comodidad	X		X		X		X		
		21. El taller contó con baños limpios para los pacientes	X		X		X		X		
		22. El taller donde fue atendido contó con equipos disponible s y los materiales necesario s para su atención	X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACIÓN

Matriz de validación del instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario calidad de servicio – escala valorativa (extraído de Cano, 2021)

Objetivo: Validar el instrumento de investigación.

Dirigido a: Clientes atendidos por colaboradores de empresas de manufacturación automotriz, Trujillo 2023.

Apellidos y nombres del evaluador:

Paredes Campos Juan

Grado académico del evaluador:

Magister en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica

Valoración:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X


.....MG. JUAN PAREDES CAMPOS.....
Apellidos y Nombres
DNI: ..REGISTRO CIP N° 28073..

ANEXO 3
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS
EXPERTO Nº 1

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Huamán Flores Ulises Mario
- 1.2. Institución donde Labora: Instituto de Educación Superior Tecnológica Laredo.
- 1.3. Título de la Investigación:
“Empowerment y su influencia en calidad de servicio por colaboradores de empresas de manufacturación automotriz, Trujillo 2023.”
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:
“ESCALA DE EMPOWERMENT PSICOLOGICO (EXTRAIDO DE COTERA Y POMA, 2018”
- 1.5 Aspectos de evaluación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Variables	Dimensión	Ítems	Criterios de evaluación						Observaciones y/o recomendaciones		
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia			Claridad	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO		S	N
Empowerment	Delegar autoridad	1. Mi trabajo es estimulante.	x		X		x		x		
		2. Tengo la oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos en el trabajo.	x		X		x		x		
		3. Desarrollo tareas utilizando todas mis habilidades y conocimientos.	x		X		x		x		
		4. Tengo información sobre el estado actual de la	x		x		x		x		

		organizaci ón.								
		5. Tengo informació n sobre los valores de la organizaci ón.	x		X		x		x	
		6. Tengo informació n sobre los objetivos de la organizaci ón.	x		X		x		x	
		7. Me brindan informació n específica sobre tareas que realizo bien.	x		X		x		x	
		8. Me brindan comentarios detallados sobre tareas que puedo mejorar.	x		X		x		x	
		9. Me brindan sugerencias útiles o consejos para solucionar problemas .	x		X		x		x	
		10. Dispongo de tiempo para realizar el trabajo administrativo.	x		X		x		x	
		11. Dispongo de tiempo para cumplir con las exigencias laborales de mi	x		x		x		x	

		puesto.									
		12. Obtengo ayuda cuando es necesario.	x		X		x		x		
		13. Obtengo recompensas por ser innovador en mi trabajo.	x		X		x		x		
		14. Mis actividades laborales tienen un grado de flexibilidad significativo.	x		X		x		x		
	Responsabilidad	15. El grado de visibilidad de mis actividades laborales dentro de la organización es notoria.	x		X		x		x		
		16. Brindo apoyo a mi jefe inmediato en las tareas que realiza.	x		X		x		x		
		17. Mis compañeros solicitan mi apoyo para resolver problemas que se les suscitan.	x		X		x		x		
		18. Mis jefes solicitan mi ayuda con ciertos problemas que se les	x		X		x		x		

		presenta n.								
		19. Busco y recibo opiniones de compañeros de áreas aledañas.	x		X		x		x	
		1. El trabajo que desempeño es importante para mí.	x		X		x		x	
		2. Mis actividades laborales son personalmente significativas.	x		X		x		x	
		3. El trabajo que realizo es significativo para mí	x		X		x		x	
		4. Estoy seguro de mi aptitud para realizar mi trabajo.	x		X		x		x	
		5. Estoy seguro de mis capacidades para realizar mis actividades laborales	x		X		x		x	
		6. He alcanzado las habilidades necesarias para mi trabajo	x		X		x		x	
	Autonomía	7. Poseo autonomía para	x		x		x		x	

		decidir cómo voy a realizar mi trabajo.								
		8. Puedo decidir por mí mismo cómo organizar mi propio trabajo.	x		X		x		x	
		9. Tengo independencia y libertad para decir cómo realizar mi trabajo	x		X		x		x	
		10. Mi trabajo es importante para el funcionamiento de mi área.	x		X		x		x	
		11. Tengo control sobre lo que ocurre en mi área.	x		X		x		x	
		12. Tengo influencia significativa sobre lo que sucede en mi área	x		X		x		x	

FICHA DE VALIDACIÓN

Matriz de validación del instrumento

Nombre del instrumento: ESCALA DE EMPOWERMENT PSICOLOGICO (EXTRAIDO DE COTERA Y POMA, 2018)

Objetivo: Validar el instrumento de investigación.

Dirigido a: Colaboradores de empresas de manufacturación automotriz, Trujillo 2023.

Apellidos y nombres del evaluador:

Huamán Flores Ulises Mario

Grado académico del evaluador:

Maestría en docencia y gestión educativa

Valoración:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				x



.....
Huamán Flores Ulises Mario

DNI: 18080805

ANEXO 3
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS
EXPERTO N° 1

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Huamán Flores Ulises Mario
- 1.2. Institución donde Labora: Instituto de Educación Superior Tecnológica Laredo.
- 1.3. Título de la Investigación:
“Empowerment y su influencia en calidad de servicio por colaboradores de empresas de manufacturación automotriz, Trujillo 2023.”
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:
“Cuestionario calidad de servicio – escala valorativa (extraído de Cano, 2021)”
- 1.5 Aspectos de evaluación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Variable	Dimensión	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	seguridad	23. Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	X		X		X		X		
		24. Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada	X		X		X		X		
		25. Su atención se realizó según el horario publicado en la empresa de manufacturación automotriz	X		X		X		X		
		26. Si usted quiso presentar alguna queja o reclamo en la empresa de manufacturación automotriz contó con mecanismos para atenderlo	X		X		X		X		
		27. El técnico conto con las	X		X		X		X		

		herramientas para resolver su problema								
Elementos tangibles	28. La atención en el área de caja fue rápida	X		X		X		X		
	29. La atención en el área de admisión fue rápida	X		X		X		X		
	30. El tiempo que usted esperó para ser atendido en la empresa fue corto	X		X		X		X		
	31. Si usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente	X		X		X		X		
empatía	32. Durante la atención en el taller se respetó su privacidad	X		X		X		X		
	33. El colaborador que lo atendió, le realizó una revisión completa y minucioso	X		X		X		X		
	34. El colaborador que lo atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	X		X		X		X		
	35. El colaborador que lo atendió, le inspiró confianza	X		X		X		X		
Fiabilidad	36. El colaborador que lo atendió, lo trató con amabilidad	X		X		X		X		

		d respeto y paciencia								
		37. El personal de caja lo trato con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		X	
		38. El personal de admisión lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X		X	
		39. Usted comprendió la explicación que le brindó el colaborador u otro técnico sobre el resultado de su atención	X		X		X		X	
		40. Usted comprendió la explicación que el colaborador le brindó sobre el tratamiento que recibirá en la empresa automotriz								
	Capacidad de	41. Los carteles, letreros o	X		X		X		X	

	respuesta	flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los clientes								
		42. El taller y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad	X		X		X		X	
		43. El taller contó con baños limpios para los pacientes	X		X		X		X	
		44. El taller donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención	X		X		X		X	

FICHA DE VALIDACIÓN

Matriz de validación del instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario calidad de servicio – escala valorativa (extraído de Cano, 2021)

Objetivo: Validar el instrumento de investigación.

Dirigido a: Clientes atendidos por colaboradores de empresas de manufacturación automotriz, Trujillo 2023.

Apellidos y nombres del evaluador:

HUAMAN FLORES ULISES MARIO

Grado académico del evaluador:

MAESTRIA EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA

Valoración:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X



HUAMAN FLORES ULISES MARIO
Apellidos y nombres
DNI: 18080805.