



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio y empowerment en los colaboradores de un banco
privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Mancilla Pillaca Alvaro Alonso

ASESOR:

Mg. Heder Quispe Quiñones

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N°O24 - 2018-UCV Lima Ate /EP-ADM

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCION DIRECTORAL N°175 (R) - 2018-UCV Lima Ate/EP- ADM de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

PRIMERO.-

Aprobar pase a publicación ()
Aprobar por unanimidad ()
Aprobar por mayoría (x)
Desaprobar ()

La tesis presentada por el (la) estudiante MANCILLA PILLACA ALVARO ALONSO , denominado: " CALIDAD DE SERVICIO Y EMPOWERMENT EN LOS COLABORADORES DE UN BANCO PRIVADO, AGENCIA SANTA CLARA, ATE, 2018 "

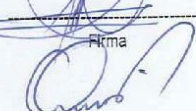
SEGUNDO.- Al culminar la sustentación, el (la) estudiante , obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
13	Trece	Por mayoría

Presidente (a): DR JAVIER NAVARRO TAPIA


Firma

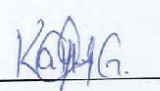
Secretario : MG. EDGARD CERVANTES RAMON


Firma

Vocal : MBA. HEDER QUISPE QUIÑONES


Firma




Mgt. Iris Katherine Gonzales Figueroa
Coordinadora de Escuela
UCV – Lima Ate

C.c: Archivo
Escuela Profesional, Interesado, Archivo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA

Dedicado a Dios y mi familia por estar siempre presentes sin condiciones y ser lo más importante en mi vida.

Para todos aquellos que brindan servicios de calidad.

Alvaro Alonso Mancilla Pillaca

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo está dirigido con una expresión de gratitud para mis padres y maestros, que con experiencias y conocimientos contribuyen a mi formación académica.

A todos aquellos que manifestaron su apoyo constante.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Alvaro Alonso Mancilla Pillaca estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 76167847 con la tesis titulada “Calidad de servicio y empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018” declaro bajo juramento que:

1) La tesis es de mi autoría

2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ate, Julio del 2018



FIRMA
DNI: 76167847

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado,

De acuerdo a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Calidad de servicio y empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018”, la misma estará a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Durante el desarrollo de la exposición se mostrarán los términos que me facultarán demostrar mis tesis, y recibiré agradecido aportes y sugerencias en beneficio de la investigación.

Anhelo ofrecer una buena sustentación del presente trabajo y su aprobación.

El autor.

Alvaro Alonso Mancilla Pillaca

RESUMEN

La presente tesis tiene como título “Calidad de servicio y empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y el Empowerment de la agencia Santa Clara de un banco privado, Ate -2018, la teoría considerada para el estudio de la calidad de servicio es del autor Hernando Mariño que menciona cuatro dimensiones despertar, organización, expansión y madurez.

La metodología fue descriptiva, correccional diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra fue compuesta por los 10 colaboradores de la mencionada agencia, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario en escala de Likert, el cual contuvo 18 ítems, fue validado por el juicio de expertos, docentes de la Universidad César Vallejo, paso el proceso de confiabilidad llamada Alfa de Cronbach, para validar las hipótesis se utilizó el programa estadístico SPSS, se obtuvo un nivel de significancia de 0.005 el cual fue obtenido mediante la prueba de correlación Rho Sperman, finalmente se concluyó que existe una relación directa positiva alta 0.802 entre las variables calidad de servicio y Empowerment de la agencia Santa Clara de un banco privado , Ate -2018.

Palabras claves: Calidad de servicio, Colaboradores, Empowerment.

ABSTRACT

This thesis has the title " Quality of service and empowerment in the employees of a private bank, agency Santa Clara, Ate - 2018", aimed to determine the relationship between the quality of service and the Empowerment of the Santa Clara agency of a bank private, Ate -2018, the theory considered for the study of the quality of service is the author Hernando Mariño that mentions four dimensions awakening, organization, expansion and maturity.

The methodology was descriptive, non-experimental cross-sectional design correction. The population and sample was composed by the 10 collaborators of the aforementioned agency, the technique used was the survey and as an instrument the Likert scale questionnaire, which contained 18 items, was validated by the expert judgment of the César University. Vallejo, passed the reliability process called Cronbach's Alpha, to validate the hypotheses the statistical program SPSS was used, a level of significance of 0.005 was obtained, which was obtained by means of the Rho Sperman correlation test, it was finally concluded that there is a relationship positive direct high 0.802 between the variables quality of service and Empowerment of the Santa Clara agency of a private bank, Ate -2018.

Keywords: Quality of service, Collaborators, Empowerment.

ÍNDICE

CARATULA	1
PÁGINA DEL JURADO.....	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	5
PRESENTACIÓN	6
RESUMEN	6
ABSTRACT.....	7
ÍNDICE	9
ÍNDICE DE TABLAS	11
ÍNDICE DE GRÁFICOS	12
I. INTRODUCCIÓN.....	13
I.1 Realidad Problemática.....	14
I.2 Trabajos previos.....	16
I.3 Teorías relacionadas al tema.....	19
1.3.1 Empowerment.....	19
1.3.2 Calidad de Servicio.....	20
I.4 Formulación del problema.....	24
I.5 Justificación del estudio.....	25
I.6 Hipótesis	25
I.7 Objetivos.....	26
II. MÉTODO.....	27
II.1 Diseño de investigación	28
II.2 Variables, operacionalización	28
II.3 Población y muestra	29
2.3.1 Población.....	29
2.3.2 Criterios de Inclusión y Exclusión.....	30
II.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.4.1 Técnica e instrumento	30
2.4.2 Validez	31
2.4.3 Confiabilidad	31

II.5 Métodos de análisis de datos	32
II.6 Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS	33
III. RESULTADOS	34
3.1 Análisis descriptivos de los resultados estadísticos	34
3.2 Análisis descriptivo tabulación cruzada.....	37
3.3 Pruebas de Hipótesis	39
3.3.1 Tipificación de la investigación	40
3.4 Prueba de Hipótesis General.....	41
3.5 Prueba de Hipótesis Específicas	42
3.5.1 Hipótesis Específicas 01.....	42
3.5.2 Hipótesis Específicas 02.....	43
3.5.3 Hipótesis Específicas 03.....	44
3.5.4 Hipótesis Específicas 04.....	45
IV. DISCUSIÓN.....	47
IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	53
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56
VIII. ANEXOS	59
Anexo 1 Resultado descriptivo	60
Anexo 2 Resultados descriptivos de tabulación cruzada	63
Anexo 3 Matriz de consistencia	66
Anexo 4 Matriz de operacionalización de Calidad de Servicio	71
Anexo 5 Matriz de operacionalización de Empowerment	73
Anexo 6.....	75
Anexo 7 Informe de opinión de expertos.....	78
Anexo 8 Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	28
Tabla 2. Población de la investigación	29
Tabla 3. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	30
Tabla 4. Validación de los expertos de investigación.....	31
Tabla 5. Grados de fiabilidad.....	31
Tabla 6. Resultados de fiabilidad.....	32
Tabla 7. Medidas descriptivas de las variables.....	34
Tabla 8. Resultado descriptivo variable 1 Calidad de servicio	34
Tabla 9. Resultado descriptivo variable 2 Empowerment	35
Tabla 10. Resultado descriptivo dimensión 1 Despertar	35
Tabla 11. Resultado descriptivo dimensión 2 Organización	36
Tabla 12. Resultado descriptivo dimensión 3 Expansión	36
Tabla 13. Resultado descriptivo dimensión 4 Madurez.....	37
Tabla 14. Tabla cruzada Despertar (D1) * Empowerment (V2).....	37
Tabla 15. Tabla cruzada Organización (D2) * Empowerment (V2).....	38
Tabla 16. Tabla cruzada Contingencia (D3) * Empowerment (V2).....	38
Tabla 17. Tabla cruzada Madurez (D4) * Empowerment (V2).....	39
Tabla 18. Prueba de normalidad	40
Tabla 19. Prueba de Hipótesis General de la variable 1 y 2	41
Tabla 20. Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman	42
Tabla 21. Correlaciones dimensión 1 y variable 2.....	43
Tabla 22. Correlaciones dimensión 2 y variable 2	44
Tabla 23. Correlaciones dimensión 3 y variable 2.....	45
Tabla 24. Correlaciones dimensión 4 y variable 2.....	46

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1. Porcentaje Calidad de Servicio.....	60
Grafico 2.Porcentaje Empowerment.....	60
Grafico 3.Porcentaje Despertar.....	61
Grafico 4. Porcentaje Organización.....	61
Grafico 5. Porcentaje Expansión	62
Grafico 6. Madurez.....	62
Grafico 7. Porcentaje cruzado calidad de servicio y Empowerment	63
Grafico 8. Porcentaje cruzado Despertar y Empowerment	63
Grafico 9. Porcentaje cruzado Organización y Empowerment	64
Grafico 10. Porcentaje cruzado Expansión y Empowerment	64
Grafico 11. Porcentaje cruzado Madurez y Empowerment.....	65

I. INTRODUCCIÓN

I.1 Realidad Problemática

Se estudia los factores relevantes para que una organización pueda funcionar correctamente. Es así, que uno de los factores con mayor relevancia es el humano que logra hacer notar la diferencia mediante sus influencias, tales como la administración y operaciones de los bancos. Estas entidades financieras tienen gran relevancia para la sociedad, ya que interviene en su economía, cultura, política y demás con sus actividades como intermediarios financieros para el beneficio del cliente y/o usuario. El banco toma esta posición intermediaria para brindar productos y servicios, entonces para lograr sus objetivos es necesario que sus miembros puedan tener las capacidades para el trabajo en equipo articulando sus diferentes áreas y sus esfuerzos de los empleados.

Las empresas u organizaciones con fines de lucro buscan generar negocios rentables con mayores utilidades en beneficio del conjunto. Es posible si logran articular su organización en sintonía de sus intereses definidos en sus metas y objetivos, aún más se puede manifestar su compromiso si la calidad es permanente dentro y fuera de la misma y lo que refleja la empresa.

Los trabajadores tienen responsabilidades de acuerdo a los objetivos generales de la fuerza laboral y sus directores, por lo tanto se hacen cargo de los problemas y obligaciones que estas conllevan según sus facultades por rango jerárquico, experiencia lograda en los años laborando y demás factores que influyan para cometerlos.

A nivel internacional

Bacqué y Biewener (2016) en su libro *“El empoderamiento, una práctica emancipadora”* tratan un caso ocurrido en Estados Unidos de América a finales de la década de 1970 donde se explica como la intervención social dio como respuesta al plan “Great Society” de Johnson. Contribuyeron a la creación de servicios sociales en beneficio de la población más pobre de americanos de esa época, sin embargo fue criticado y calificado por ser un programa asistencialista y de permitir la burocratización en la gestión de numerosos programas federales, además del aumento de beneficiarios. (p.15) Este concluye que el empoderamiento como una práctica de la emancipación podría aportar al surgimiento de un proyecto de transformación social.

El empoderamiento debe ir junto con personas que logren reunir condiciones óptimas para desarrollar funciones y facultades, además de responsabilidades frente a su autonomía de toma de decisiones en sus labores y ejecución de tareas que antes necesitaban la aprobación de una autoridad o jefe con mayores facultades.

Wilson (2004) “El Empowerment organizacional puede ir del control de los trabajadores de toda la organización al hecho que los individuos tengan voz y voto en la manera en que funcionan en sus respectivos trabajos.” (p.16). De tal forma el dar estas facultades a los empleados los llena de mayor confianza interpersonal que en relación a otros países latinoamericanos estamos por debajo del promedio según “Latinobarómetro” (1995-2010), además el alcance del empoderamiento se refleja con la atención de los mismos y su seguridad que pueden tener al brindar servicios agregando a la calidad que se pueda demostrar.

Según Rappaport, Swiff y Hess (1984) el Empowerment es el fenómeno de interés de la teoría científica en psicología, pero en realidad qué significa este término. En el ámbito conceptual, se puede afirmar que el Empowerment puede traducirse como potenciación o fortalecimiento, aunque esta traducción no toma el significado completo. Este se define como el proceso de las personas, organizaciones y comunidades adquieren control y dominio.

Se puede obtener un fortalecimiento o dominio sobre las tareas a realizar mediante un proceso que puede ser seguido por la empresa según sus necesidades para que el colaborador pueda estar empoderado habiendo logrado tener capacidades y responsabilidad para desarrollarlos en sus actividades y frente a los demás trabajadores aportando a la calidad del equipo sin necesidad que el jefe inmediato superior u otra autoridad deba estar presente o autorizar las decisiones o trabajos por realizar.

A nivel nacional

La publicación de Sergerente (2017) indicó: “Los empleados ya no dependen de la disposición de un jefe o supervisor para realizar sus labores. Ahora estos son

responsables de sus propias acciones, trabajan en equipo y son piezas importantes en el modelo de liderazgo de la empresa” (p.1)

El personal debe ser considerado, por lo anterior señalado, como el capital más importante siendo empoderados por funciones y autoridad entre sí mismos para el mejor desenvolvimiento de estos y la organización. Así mismo, el Empowerment logra el control de las personas sobre ellas mismas, sus entornos y brinda poder para decidir sumando a la calidad de sus funciones y servicios que otorgarán al cliente.

El diario La República en el 2011 afirmó que AFP Integra logró desarrollar una plataforma “Empowerment para empleadores” que benefició a las pequeñas y microempresas obteniendo información correcta y a tiempo para el pago de sus planillas, boletines económicos y de inversiones, de esa forma dejan a disposición conocimientos, experiencias y motivaciones para empleadores en general.

Según Arnao (2013) El Empowerment genera que el gerente comprenda que la responsabilidad del trabajo es de todos los miembros de la organización, lo pueda sentir de las personas son relevantes, el reconocimiento se convierte en elemento importante para motivar los empleados, delegar el poder y autoridad es necesario, fomentar el compromiso, innovar, liberar ideas y emociones, desterrar el clima persecutor que muchas veces puede convertirse en un problema sin justificación generando miedo, ya no es válida la imposición de ideas, ni la imposición del poder por el logro de objetivos.

I.2 Trabajos previos

Existen diversos trabajos relacionados a las variables expuestas en la presente que pueden demostrar la relevancia de ellas en una organización.

A nivel internacional

(Rivera, 2012), “*El Empowerment y su incidencia en la Calidad del Servicio de la empresa PAVISEG CÍA LTDA. De la ciudad de Ambato*”. Tesis para la obtención del título de Ingeniería de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato de Ecuador. Su propósito fue determinar la relación del Empowerment y la calidad del servicio brindado por la mencionada empresa, siendo su metodología de tipo cualitativo que sumará al buen

empleo del Empowerment, el instrumento de investigación fue un cuestionario con 16 preguntas y una población de 67 entre colaboradores y clientes, la mayor parte de las directoras de la red 962 creen la mejor manera de preparar a las asesoras es semanal y personalizada pero no ocurre eso porque las asesoras no llegan a la hora de cita adicional pactada y no cuentan con la guía y sí con el instrumento, 14 usuarios que representan al 54% creen que el colaborador empoderado logra una mejor relación, 8 usuarios que son 31% piensan que un colaborador empoderado apoya a la mejora de la relación comunicativa, y 4 usuarios que pertenecen al 15% afirman que la relación comunicativa no es mejor con un colaborador empoderado. La prueba estadística fue el Chi cuadrado, llegando a la conclusión que:

La empresa PAZVISEG CÍA LTDA no estuvo interesado en realizar cambios, no pudo otorgar mayor autonomía a sus colaboradores para tomar decisiones y confianza con ellos mismos, además de limitar la identificación con la organización y sus trabajos. (p.92)

Aportación: El manejo de las variables y sus definiciones fueron importantes para la elaboración del presente trabajo, puesto que aborda el significado de ellas y las plantea dentro de una organización teniendo en cuenta sus implicancias para ser implementada.

A nivel nacional

Se demostraron diversos estudios sobre estas, Empowerment y calidad de servicio. Tal como Ly Layza, Jimmy (2013) en su tesis “*Empowerment y su efecto en la calidad del área de créditos hipotecarios del Banco de la Nación, agencia 1 Trujillo, 2013.*”, para optar el grado de Doctor en Economía y Desarrollo Industrial en la Universidad Nacional de Trujillo. Dicha aportación tuvo como objetivo determinar el efecto del Empowerment en la calidad del servicio del área de créditos hipotecarios del Banco de la Nación agencia 1, Trujillo – 2013. El método de su investigación es descriptivo, usó la encuesta como técnica de investigación. Además, afirma que entre los beneficios del Empowerment son el aumento en las responsabilidades y la mejora de la comunicación. Aun así, el resultado de las encuestas indica que los trabajadores del área de créditos en su mayoría creen que el Empowerment otorga como beneficio un aumento de responsabilidad.

Aportación: Expone los beneficios del Empowerment para el personal y sus servicios brindados, a la vez su enfoque es importante para la investigación por demostrar la relación que tiene el empoderamiento de los trabajadores y la mejora de la calidad de servicios demostrado en la comunicación interna y responsabilidades adquiridas.

Ahora para Rodríguez B. y Mallqui V. (2014) en su tesis “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco de la Nación agencia Huaraz, periodo 2014*”, para optar por el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. La investigación es descriptiva (describe ambas variables) y tiene como objetivo demostrar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del Banco de la Nación Agencia 2 Huaraz, 2014, además su nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach es alta presentando en sus variables calidad de servicios y satisfacción del cliente 0.962 y 0.931 respectivamente. La correlación presenta signo positivo con nivel de significancia 0.0001, por lo cual la relación entre ambas variables es de tipo directa o positiva. Así mismo, el grado de relación es bueno entre ellas

Aportación: El trabajo demuestra la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente, así como la comunicación positiva se desarrolla en el proceso de calidad.

El trabajo de Solano (2014) en su tesis “*Empowerment y compromiso organizacional en los trabajadores de una distribuidora de bebidas, Chiclayo – 2014*”, para optar por el título profesional de licenciada en psicología de la Universidad Señor de Sipán. La investigación es de tipo descriptivo organizacional, cuyo objetivo es conocer los niveles de Empowerment y compromiso organizacional que manifiestan los colaboradores de una distribuidora de bebidas de la ciudad de Chiclayo. Se trabajó con una muestra total de 150 trabajadores y sus resultados confirman las hipótesis planteadas en el sentido de que existe una relación entre el Empowerment y Compromiso organizacional en la distribuidora de bebidas.

Aportación: Suma a la investigación con sus aportes confirmando la influencia del Empowerment en la organización y cada una de las personas, teniendo en cuenta que la delegación de tareas y facultades en los mismos fortalece su compromiso en los objetivos de la empresa. Asimismo, reduce tiempos en la ejecución de las labores que cotidianamente se realiza con espera y contratiempos.

I.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Empowerment

Según Bacqué y Biewener (2016) afirman que el empoderamiento tiene dos dimensiones que son el poder y el proceso de aprendizaje, puesto que es un estado y a la vez un proceso individual, colectivo, social o político. También son ideas que se apoyan a en las formas de movilización y de autodeterminación, influyentes en área sociales y de carácter internacional, es un modelo de democracia y camino de emancipación de poderes jerárquicos.

Por otro lado, Josep Redorta (2005) hace énfasis en la relevancia que puede tener Empowerment en el ejercicio del poder. Al mencionar algo, no solo se está designando el objeto sino que, también, se oficializa la acción que habilita conseguirlo y muchas veces, el mismo sirve para designar realidades que no existen.

El empoderamiento es el conjunto de programas y técnicas que buscan restituir en las personas uno de los aspectos humanos más característicos: la relación contingente entre las acciones que se realizan y los resultados que se obtienen (López Martínez, 2004)

Según Putnam (1993) El empoderamiento se entiende en función de la integración social, como relaciones de reciprocidad, cooperación y confianza que se consolidan entre la población cuando atienden problemas y conflictos vinculados a la pobreza y exclusión, así como a los procesos de participación que se generan desde abajo y contribuyen a hacer efectiva la democracia

1.3.1.2 Características

Según Eslava (2006), el Empowerment se dedica a brindar a los empleados un mayor poder para fortalecer las condiciones y acciones necesarias en el desarrollo en el trabajo y desarrollo personal de todos ellos, entonces, de la empresa. Acarrea también una

nueva forma de trabajo, donde las formas piramidales se caigan para dar paso a una organización más horizontal, donde la confianza es uno de los pilares fundamentales. El Empowerment no crea una simple delegación de tareas y responsabilidades, sino aprender a guiar a la gente para que se conviertan cada uno en gerente de su puesto.

1.3.1.3 Dimensiones

Bacqué Marie y Biewener Carole (2013) afirman que se entiende por Empowerment como poder dado, autorizado o legitimado por una autoridad superior como el Estado. Expone dos términos relevantes.

Poder. Facultad o autorización para emprender o tomar decisiones y llevar a cabo una determinada acción. El estado de poseer facultades.

Proceso de aprendizaje. Transmitir conocimientos a otros.

Según Koontz y Weihrich (2008, p.174) el “Empowerment crea un ambiente en el cual los empleados de todos los niveles sientan que tienen una influencia real sobre los estándares de calidad, servicio y eficiencia del negocio dentro de sus áreas de responsabilidad”. Así, todos los equipos de trabajo obtienen poder real en sus ámbitos, lo que conlleva a tener la responsabilidad de los mismos.

1.3.1.4 Modelos

Según Sánchez (2001) Adoptar la perspectiva del Empowerment lleva a defender ciertos valores, que expresan metas, objetivos y estrategias para la implantación de cambios efectivos inherentes a la práctica de la psicología comunitaria. (p. 164)

Según Aguirre (2014) su modelo se basa en la entrevista y sesión inicial con altos directivos, ejecutivos y líderes de proyectos, formalizar e integrar comités y la aplicación de un diagnóstico organizacional. (p. 1)

1.3.2 Calidad de Servicio

Según Chiavenato (2014) afirma que la calidad procede del uso de la mejora continua. La palabra calidad cuenta con muchas denotaciones, uno de ellos es asegurar

correctamente las exigencias del cliente. (...) Antes de los significados de calidad está el cliente, que pudiese ser interno o externo. En la organización existen innumerables cadenas de proveedores y clientes: cada empleado es un cliente del anterior (del cual recibe sus entradas) y un proveedor para el siguiente (al cual entrega sus salidas). La idea de proveedores/clientes internos y externos constituye el núcleo de la calidad total.

(...) La calidad se basa en dar capacidades a la personas (Empowerment). Este significa brindar a los subordinados de la oportunidad y la facultad para tomar decisiones que tradicionalmente correspondían a los administradores. También es empoderar a los miembros del equipo para resolver las cuestiones del consumidor sin demandar más tiempo a la espera de la aprobación del jefe. El Empowerment realiza una semejanza importante en la mejora de los productos y servicios, la satisfacción del cliente y la disminución de costos y tiempo, lo cual produce menor gasto de recursos para la organización y complacencia para aquellos involucrados.

Asimismo, menciona diez mandamientos de la calidad total siendo satisfacción total, delegación, administración, mejora continua, desarrollo de las personas, difusión de información, rechazo de errores, constancia en los propósitos, garantía de calidad y administración de procesos.

Para González, González, Juaneda y Pelegrín (2014) La calidad es una de las decisiones clave en la determinación de los objetivos estratégicos de cualquier organización que desee permanecer en el entorno competitivo. La razón fundamental para adoptar esta decisión es que se trata de un factor que promueve la eficiencia, principio básico que reporta menores costes, mayor capacidad de retención de capital humano, más flexibilidad a la hora de responder a los cambios del entorno y, por supuesto, una mayor satisfacción de los clientes.

Se logra entender que la calidad es básicamente poner en funcionamiento una cultura, un ambiente, unas formas de trabajar y actos que los consumidores o consumidores son los principales y en las que su diseño está basado en continuar mejorando.

Dichos autores afirman también que la calidad tienen tres dimensiones entre ellos: La calidad de diseño, implica el conocimiento de las necesidades del cliente a través de la investigación de mercados, ya que proporciona la información relevante sobre lo que espera el cliente. Calidad de conformidad, supone que la organización turística ha

traducido las necesidades y expectativas del cliente en atributos que se tendrán en cuenta cuando se diseñe un nuevo producto o servicio. Calidad de conformidad, requiere una sistematización y análisis de información de cómo los productos o servicios de la empresa funcionan en la práctica (seguimiento posventa).

Según Mariño Hernando (1994) existe una satisfacción siempre presente de todas las necesidades y también expectativas de los usuarios, clientes y consumidores externos e internos de una empresa. Esto representa lo que es la calidad, entonces se reconoce la importancia de reconocer las necesidades de los consumidores y lo que esperarían de sus proveedores.

1.3.2.1 Dimensiones de la calidad de servicio

Chiavenato (2014) indica que calidad debe buscar satisfacer las necesidades del cliente presentes y futuras, se extiende a toda la organización y abarca todos los niveles. Se profundizan hasta llegar a la excelencia.

Entre sus mandamientos están:

Satisfacción del cliente. Afirma que el cliente es el miembro más relevante de la organización. No puede ser tratado como fuera de tiempo o como alguien debe recibir lo producido por la organización.

Delegación. En las empresas no es posible administrar sin dar autorizaciones a las personas y competencias. Delegar significa tener la capacidad de decidir más próxima de la acción para eludir contratiempos.

Mejora continua. La organización debe ser abierta a los cambios repentinos y fugaces que se registran en la sociedad y la tecnología, así como las necesidades cambiantes de los clientes.

Difusión de la información. Todos los planes, metas y objetivos deben ser conocidos por todos aquellos que forman organización. La participación colectiva en las decisiones implica a acción cooperativa para seguir los resultados.

Rechazo de errores. Buscar realizar bien las actividades o tareas debe ser constante y normal procedimiento de desempeño.

Administración de procesos. Las barreras jerárquicas y departamentales se deben eliminar para ejecutar cambios.

Carro y Gonzales (2013) afirman que las empresas grandes con alcance mundial desarrollaron un sistema para identificar las necesidades de sus clientes con el propósito de anunciar sus futuras expectativas, entonces define a la calidad de servicio en dos:

Calidad de diseño. El diseño adaptado del producto a las exigencias del cliente.

Calidad de concordancia. El grado en el que el diseño del producto es de acuerdo a las expectativas del cliente, esta calidad tiene que ver con el área de operaciones.

Mariño (1992) afirma que se dificulta mucho el tratar de determinar el tiempo global que demanda la implementación de la calidad una empresa, puesto que dependerá mucho del tipo de organización por su tamaño, cultura organizacional, tradición en el área de la calidad, forma de organización, entorno, evolución de su estructura orgánica, clima interno, estilos de gerencia, perfil de los colaboradores, etc.

Entre sus fases están presentes:

Despertar

Organización

Expansión

Madurez

1.3.2.2 Modelos

Según Tigani (2006) los clientes adquieren un paquete que conforman los atributos Tangibles e intangibles de un producto o servicio. Las empresas brindan este paquete a cambio de suma de dinero para seguir produciendo .A este paquete se le denomina Modelo de Valor el cual es la combinación de beneficios y experiencias que crean en el cliente una

percepción de valor total recibido, el cual se desarrolla en el proceso de producción. Así también las personas involucradas en este proceso son las que determinan si el producto será de calidad o no.

También Tari (2000) menciona uno de los modelos más importantes, el Modelo Europeo de Calidad, el cual representa el marco fundamental para la gestión de la calidad total en Europa, la cual indica que la calidad de servicio se lograra con el liderazgo de los directivos encargados de la administración de una organización y con ello una excelente asignación de estrategias, políticas, recursos humanos, recursos físicos, los sistemas empleados para la calidad y procesos para el logro de resultados económicos.

Teniendo en cuenta a Fernández (2013) menciona a la Norma “ISO 9001” Sistema de calidad. El cual es un modelo para asegurar la calidad en el sistema postventa, este modelo es aplicable cuando el sistema implica fases como; el diseño, producción, la instalación y el servicio postventa.

I.4 Formulación del problema

General

¿Cuál es la relación entre el Empowerment y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018?

Específicos

¿Cuál es la relación entre el despertar y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018?

¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018?

¿Cuál es la relación entre la expansión y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018?

¿Cuál es la relación entre la madurez y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018?

I.5 Justificación del estudio

Teórica

Se desarrolla con el fin de determinar la relación entre el Empowerment y la calidad total en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018. Además, será útil para investigaciones futuras relacionadas a las variables planteadas.

Práctica

Este trabajo permitirá que el banco nacional con sede en Santa Clara desarrolle calidad total mediante el empoderamiento de sus empleados a fin de conseguir un mejor desarrollo y resultados de calidad. Mediante ello se logrará mejor atención y experiencia para el cliente.

Social

Logrará ser la herramienta necesaria para que la organización funcione sin limitaciones en sus funciones y/o facultades por posición en el organigrama, sumando a la mejor relación entre trabajadores.

Metodología

La investigación retribuye en la adaptación de un instrumento, el cual me dará información verídica sobre la relación del Empowerment y la calidad total. Además, se demostrará la importancia de empoderar al empleado para hacer cumplir correctamente las funciones demandadas.

I.6 Hipótesis

General

Existe relación entre la calidad de servicio con el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018.

Específicos

Existe relación entre el despertar con el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018.

Existe relación entre la organización con el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018.

Existe relación entre la expansión con el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018.

Existe relación entre la madurez con el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018.

I.7 Objetivos

General

Describir la relación entre Empowerment y calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018.

Específicos

Identificar la relación del despertar con la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018.

Identificar la relación de la organización con la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018.

Identificar la relación de la expansión con la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018.

Identificar la relación de la madurez con la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018.

II. MÉTODO

II.1 Diseño de investigación

El tipo de investigación es descriptivo correlacional porque pretende decretar el grado en que el Empowerment y la calidad de servicio están relacionados.

La investigación es de diseño no experimental transversal, puesto que no se cambiaron las variables de estudio. Se consideraron durante un periodo determinado.

II.2 Variables, operacionalización

II.2.1 Variables

V1: Empowerment

V2: Calidad de servicio

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	“La calidad es la satisfacción permanente de las necesidades y expectativas de los usuarios, clientes y consumidores externos e internos de una empresa.” esto es una cita que citó Monterroza (2008).	La medición de esta variable se realizó mediante la aplicación de un cuestionario que midió las preguntas en base a una escala (escala tipo Likert) de 5 puntos (1 fue totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo), el cuestionario tuvo un total de 25 ítems de los cuales 13 correspondieron a la variable calidad de servicio.	Despertar	Información	Ordinal
			Organización	Refuerzo	Ordinal
			Expansión	Divulgación	Ordinal
			Madurez	Gerencia democrática	Ordinal
				Estándar de desempeño Facilidades	Ordinal

Empowerment	“El empoderamiento articula dos dimensiones, la del poder, que constituye la raíz de la palabra, y la del proceso de aprendizaje para acceder a éste.” (Biewener y Bacqué, p3, 2016)	La medición de esta variable se realizó mediante la aplicación de un cuestionario que midió las preguntas en base a una escala (escala tipo Likert) de 5 puntos (1 fue totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo), el cuestionario tuvo un total de 25 ítems de los cuales 13 correspondieron a la variable Empowerment.	Poder	Toma de decisiones	Ordinal
				Facultad Capacitación	Ordinal Ordinal
			Proceso de aprendizaje	Material de estudio Observación Dialogo	Ordinal Ordinal Ordinal

Fuente. Elaboración propia

II.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Es comprendida por 10 colaboradores de la agencia de un banco privado nacional en Santa Clara, Ate. Este estudio se aplicará el estadístico censal a la totalidad de la población finita.

Tabla 2. Población de la investigación

Agencia Banco Privado Santa Clara	Número de trabajadores
Gerente de Oficina	1
Ejecutivo de Banca Negocios	2
Ejecutivo de Banca Personas	2
Sub Gerente	1
Asesores de Servicio	4
Total	10

2.3.2 Criterios de Inclusión y Exclusión

2.3.2.1 Inclusión

Son tomados en cuenta los empleados de la agencia del banco privado en Santa Clara, Ate.

No son tomados en cuenta trabajadores que prestan servicios al banco mediante empresas outsourcing ni aquellos que no deseen participar en la investigación.

II.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica e instrumento

Técnica e instrumentos de recolección de datos

Cuestionario tipo Likert

El formato de un típico elemento de Likert con 5 niveles de respuesta sería:

Siempre	= 5
Casi Siempre	= 4
A veces	= 3
Casi Nunca	= 2
Nunca	= 1

Tabla 3. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Variable	Técnica	Instrumento
Calidad de servicio	Encuesta	Cuestionario sobre Calidad de servicio
Empowerment	Encuesta	Cuestionario sobre Empowerment

Nota: Los instrumentos fueron adaptados a la realidad

2.4.2 Validez

Los instrumentos utilizados en el este trabajo de investigación, serán realizados por el investigador, los cuales han sido validados por expertos en la materia.

Tabla 4. Validación de los expertos de investigación

Validador	Grado	Resultado
Narváez, José	Magister	Aplicable
Cervantes Ramón, Edgard	Magister	Aplicable
Navarro Tapia, Javier	Doctor	Aplicable
	Promedio	Aplicable

De acuerdo con los resultados de la validación por parte del juicio de expertos, el instrumento es aplicable, el cual se encuentra en el rubro “Bueno”. Entonces significa que el instrumento de investigación para las variables: Empowerment y calidad de servicio, es válido.

2.4.3 Confiabilidad

Para determinar el grado de confiabilidad de esta investigación se realizará una encuesta piloto, aplicando un cuestionario de ítems tipo Likert de 5 puntos a 10 trabajadores obteniendo el alfa de Cronbach.

Tabla 5. Grados de fiabilidad

Coeficiente	Nivel
Coeficiente alfa >.9	Excelente
Coeficiente alfa >.8	Bueno
Coeficiente alfa >.7	Aceptable
Coeficiente alfa >.6	Cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Pobre
Coeficiente alfa <.5	Inaceptable

Tabla 6. Resultados de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.946	6

II.5 Métodos de análisis de datos

Los datos que se recopilarán a través del instrumento de investigación, los datos que se obtendrán de la aplicación del instrumento de investigación serán procesados por los programas SPSS y Microsoft Office Excel, para obtener así las tablas y figuras estadísticas (expresados porcentualmente).

II.6 Aspectos éticos

Las personas encuestadas sabrán el motivo de las preguntas y el trabajo realizado, será con personas voluntarias sin previo pago por colaborar con el mismo y manteniendo en reserva sus identificaciones. Asimismo, las citas y referencias serán según las normas APA para evitar la apropiación de los conocimientos de otros autores.

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivos de los resultados estadísticos

Tabla 7. Medidas descriptivas de las variables

Estadísticos		V1 (agrupado)	V2 (agrupado)
N	Válidos	10	10
	Perdidos	0	0
	Media	2,70	2,60
	Mediana	3,00	3,00
	Moda	3	3
	Desv. Est.	,483	,516
	Varianza	,233	,267
	Rango	1	1
	Mínimo	2	2
	Máximo	3	3
	Suma	27	26

Fuente. Elaboración propia.

Interpretación. Según la tabla, la variable calidad de servicio y el Empowerment, afirma que sus medias correspondientes son diferentes por lo tanto su desviación estándar es desigual para las dos variables, nos brinda como primer alcance que la distribución entre las variables no es normal y para ello se realizan otras pruebas más adelante que la confirmen.

Tabla 8. Resultado descriptivo variable 1 Calidad de servicio

V1 Calidad de servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	3	30,0	30,0	30,0
	BUENO	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia

Interpretación. Según la tabla, referente a la variable Calidad de Servicio de todas las personas encuestadas, siendo 10 encuestados. Se logra los siguientes resultados:

Un 70% de los colaboradores del banco privado con sede en Ate – 2018, califican como BUENO la calidad de servicio, importante para la empresa al intentar empoderar al colaborador con mayores responsabilidades. Se logra tener confianza del personal y su atención a los clientes. Sin embargo, un 30% de ellos consideran solamente REGULAR la calidad de servicio brindado, teniendo que ser considerado por la organización para su mejoramiento.

Tabla 9. Resultado descriptivo variable 2 Empowerment

V2 Empowerment					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	4	40,0	40,0	40,0
	BUENO	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: según la tabla número, referente a la variable Empowerment del total de trabajadores encuestados que vienen a ser 10. Obtuvimos los siguientes resultados: Que un 60% de los encuetados representado por 5 trabajadores, respondieron que el Empowerment es bueno, que viene a ser una ventaja para la organización y la generación de calidad. Permitiéndoles a ellos siempre obtener mayor ingreso por las comisiones ganadas por el logro de sus metas. Así mismo un 40% de los encuetados representado por 5 trabajadores, manifiesta que el Empowerment que realizan es regular.

Tabla 10. Resultado descriptivo dimensión 1 Despertar

D1 Despertar					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	3	30,0	30,0	30,0
	BUENO	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia

Interpretación. Según la tabla número, por la dimensión Despertar. Obtuvimos los siguientes resultados del total de trabajadores encuestados: Un 70% del total de trabajadores encuestados representado por 7 personas, manifestó que su capacidad de respuesta es buena, puesto que empiezan a empoderar a los colaboradores, sin necesidad de consultar a terceros para hacerlo. Asimismo, el 30% de los encuestados que viene a ser 3 trabajadores. Manifestó lo calificó como regular, ya que no siempre tienen todas las facultades necesarias. La agencia Santa Clara tiene el personal empoderado para atender sus funciones.

Tabla 11. Resultado descriptivo dimensión 2 Organización

D2 Organización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	3	30,0	30,0	30,0
	BUENO	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: en la tabla número, analizaremos los resultados referentes a la organización: Un 70% del total de trabajadores encuestados, representado por 7 trabajadores, afirmaron que hay una buena organización, consideran una buena organización como una ventaja para el banco. Así mismo; un 30% de los encuestados representado por 3 trabajadores, manifiesta que la organización es regular, ya algunas veces no existe una buena coordinación entre el personal para lograr realizar las actividades y no existe el suficiente empoderamiento para formar líderes.

Tabla 12. Resultado descriptivo dimensión 3 Expansión

D3 Expansión					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	5	50,0	50,0	50,0
	BUENO	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: según la tabla número, referente a la dimensión de estudio Expansión obtuvimos los siguientes resultados: Un 50% de los trabajadores encuestados conformado por 5 trabajadores, obtuvimos el resultado que, existe una buena expansión de la calidad y empoderamiento en la agencia Santa Clara del banco privado ya que lograron tomar mayores posiciones y personas. Así como también; un 50% de los encuestados manifestó que la expansión es regular, puesto que no logran percibirlo en sus puestos.

Tabla 13. Resultado descriptivo dimensión 4 Madurez

D4 Madurez					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	3	30,0	30,0	30,0
	BUENO	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: en la tabla número, que tiene como contenido los resultados obtenidos en la dimensión madurez. Se obtuvo los siguientes resultados: Un 70% de los encuestados conformado por 7 trabajadores, manifestaron existe una madurez de la calidad presente en la organización. Así mismo, un 30% de los encuestados la consideran como regular.

3.2 Análisis descriptivo tabulación cruzada

*Tabla 14. Tabla cruzada Despertar (D1) * Empowerment (V2)*

Tabla de contingencia D1 (Despertar) * V2 (Empowerment)					
		V2 (agrupado)		Total	
		REGULAR	BUENO		
D1	REGULAR	Recuento	3	0	3
Despertar		% del total	30,0%	0,0%	30,0%
(agrupado)	BUENO	Recuento	1	6	7
		% del total	10,0%	60,0%	70,0%
	Total	Recuento	4	6	10
		% del total	40,0%	60,0%	100,0%

Fuente. Elaboración propia.

Interpretación: Del 100% de encuestados el 40% estuvo regularmente comprometido con las responsabilidades delegadas, de los cuales el 30% manifestó tener una iniciativa

regular, frente a un 10% que expreso su conformidad con el inicio e inducciones de la calidad buena y el otro 60% manifestaron estar comprometidos con la delegación de responsabilidades y brindar una buena iniciativa.

Tabla 15. Tabla cruzada Organización (D2) * Empowerment (V2)

			V2 (agrupado)		Total
			REGULAR	BUENO	
D2	REGULAR	Recuento	3	0	3
		% del total	30,0%	0,0%	30,0%
Organización (agrupado)	BUENO	Recuento	1	6	7
		% del total	10,0%	60,0%	70,0%
Total		Recuento	4	6	10
		% del total	40,0%	60,0%	100,0%

Fuente. Elaboración propia.

Interpretación: Del 100% de encuestados el 40% estuvo regularmente comprometido con las responsabilidades delegadas, de los cuales el 30% manifestó brindar una calidad de servicio regular, frente a un 10% que expreso brindar una calidad de servicio regular y el otro 60% manifestaron estar comprometidos con la delegación de responsabilidades y brindar una buena calidad de servicio al cliente.

Tabla 16. Tabla cruzada Contingencia (D3) * Empowerment (V2)

			V2 (agrupado)		Total
			REGULAR	BUENO	
D3	REGULAR	Recuento	4	1	5
		% del total	40,0%	10,0%	50,0%
Expansión (agrupado)	BUENO	Recuento	0	5	5
		% del total	0,0%	50,0%	50,0%
Total		Recuento	4	6	10
		% del total	40,0%	60,0%	100,0%

Fuente. Elaboración propia.

Interpretación: Del 100% de encuestados el 40% estuvo regularmente comprometido con la ampliación de la cobertura del proceso de mejoramiento de calidad, de los cuales el 40% manifestó tener una iniciativa regular y el otro 60% manifestaron un buen compromiso con la ampliación del proceso de mejoramiento.

Tabla 17. Tabla cruzada Madurez (D4) * Empowerment (V2)

		V2 (agrupado)		Total	
		REGULAR	BUENO		
D4 Madurez (agrupado)	REGULAR	Recuento	3	0	3
		% del total	30,0%	0,0%	30,0%
	BUENO	Recuento	1	6	7
		% del total	10,0%	60,0%	70,0%
Total		Recuento	4	6	10
		% del total	40,0%	60,0%	100,0%

Fuente. Elaboración propia.

Interpretación: Del 100% de encuestados el 40% estuvo regularmente comprometido con un desarrollo integral de la organización, de los cuales el 30% manifestó un regular apoyo a lograr un cambio organizacional y el 10% creyó apoyarlo bien. El otro 60% manifestaron como bueno el desarrollo maduro de la organización.

3.3 Pruebas de Hipótesis

Prueba de Normalidad

Hipótesis de normalidad

Ho la distribución estadística de la población es normal

H1 la distribución estadística de la población no es normal

Nivel de sig. I = error 5% = 0,05 (95%, Z = +/- 1.96)

Decisión:

Sig. $e < sig. i \rightarrow$ se rechaza la Ho

Sig. $e > sig. i \rightarrow$ se rechaza Ho

Tabla 18. Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 (agrupado)	,433	10	,000	,594	10	,000
V2 (agrupado)	,381	10	,000	,640	10	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Interpretación. Según la tabla, se observa los resultados de la normalidad de la población donde se puede ver que los estadísticos son diferentes para cada variable. Es decir que la distribución estadística no es normal, se usó también la prueba Shapiro-Wilk, ya que tenemos una muestra conformado por menos de 50 elementos. De tal forma el valor de significancia encontrado nos dio como resultado 0,00 es decir un valor menor a la significancia de la investigación por lo tanto se puede concluir aceptando la hipótesis planteada H_a .

Sig. $e = 0.00 < 0.05$ -> rechazar H_0

3.3.1 Tipificación de la investigación

a. Las investigaciones paramétricas si cumplen las siguientes condiciones:

Las variables deben ser cualitativas

La muestra debe ser normal

Las varianzas de las muestras o variables deben ser iguales

b. Las investigaciones no paramétricas

Son investigaciones que no logran cumplir las condiciones de una investigación paramétrica. Asimismo, para una investigación no paramétrica es suficiente con que una de las condiciones de la muestra paramétrica sea diferente.

3.4 Prueba de Hipótesis General

HG. Existe relación entre la calidad de servicio con el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018.

Ho: No existe relación entre la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018.

Ha: Sí existe relación entre la calidad de servicio con el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate – 2018.

Valor sig.: $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +1.96$)

Criterios:

Sig. $e < \text{sig. } i \rightarrow$ se rechaza la Ho

Sig. $e > \text{sig. } i \rightarrow$ se acepta Ho

Tabla 19. Prueba de Hipótesis General de la variable 1 y 2

Correlaciones				
			V1 Calidad de servicio (agrupado)	V2 Empowerment (agrupado)
Rho de Spearman	V1 Calidad de servicio (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,802**
		N	.	,005
	V2 Empowerment (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,802**	1,000
		N	,005	.
			10	10

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

Interpretación: según la tabla número, analizando la rho de Spearman el valor de significancia encontrado fue de 0,005 lo cual nos permite tomar una decisión de aceptar o rechazar la hipótesis planteada, que para este caso nos salió menor al valor de la significancia de la investigación que es de 0,05. Por lo tanto, podemos decir que se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula. A su vez, el coeficiente de correlación es de 0,802, el cual corresponde a una correlación positiva alta según la tabla de coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 20. Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman

Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman	
Valor del Coeficiente r (positivo o negativo)	Significado
-0.7 a -0.99	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.990	Correlación positiva alta

Martínez (2009)

3.5 Prueba de Hipótesis Específicas

3.5.1 Hipótesis Específicas 01

He: Existe una relaciona entre el despertar y el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate – 2018.

H0: No existe una relaciona entre el despertar y el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate – 2018.

Ha: Si existe una relación entre el despertar y el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate – 2018.

Valor sig.: $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$)

Criterios:

$p < \alpha$ se rechaza h0

$p > \alpha$ se rechaza h1

Donde p es igual al valor de significancia (sig.)

Tabla 21. Correlaciones dimensión 1 y variable 2

Correlaciones				
			D1 Despertar (agrupado)	V2 Empowerment (agrupado)
Rho de Spearman	D1 Despertar (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 10	,802** ,005 10
	V2 Empowerment (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,802** ,005 10	1,000 . 10

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

Interpretación: según la tabla número, se observa que el valor de significancia encontrado es de 0,005, lo cual nos indica que es menor a la significancia de la investigación. Concluyendo que se acepta la hipótesis alterna. Y rechazando la hipótesis nula, así mismo el coeficiente de correlación fue de, 0,802 indicando que existe una relación positiva alta.

3.5.2 Hipótesis Específicas 02

He: Existe una relaciona entre la organización y el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018

H0: No existe una relaciona entre la organización y el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018

Ha: Si existe una relación entre la organización y el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018

Valor sig.: $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$)

Criterios:

$p < \alpha$ se rechaza h_0

$p > \alpha$ se rechaza h_a

Donde p es igual al valor de significancia (sig.)

Tabla 22. Correlaciones dimensión 2 y variable 2

		Correlaciones		
			D2 Organizaci ón (agrupado)	V2 Empowerm ent (agrupado)
Rho de Spearman	D2 Organizaci ón (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 10	,802** , 005 10
	V2 Empowerm ent (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,802** ,005 10	1,000 . 10

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

Interpretación: según la tabla número, se observa que el valor de significancia encontrado es de 0,005, lo cual nos indica que es menor a la significancia de la investigación. Concluyendo que se acepta la hipótesis alterna. Y rechazando la hipótesis nula, así mismo el coeficiente de correlación positiva alta fue de 0,802 indicando que existe una correlación positiva alta.

3.5.3 Hipótesis Específicas 03

He: Existe una relaciona entre la expansión y el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018

H0: No existe una relaciona entre la expansión y el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate – 2018

Ha: Si existe una relación entre la expansión y el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018

Valor sig.: $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$)

Criterios:

$p < \alpha$ se rechaza h0

$p > \alpha$ se rechaza ha

Donde p es igual al valor de significancia (sig.)

Tabla 23. Correlaciones dimensión 3 y variable 2

Correlaciones				
			D3 Expansión (agrupado)	V2 Empowerment (agrupado)
Rho de Spearman	D3 Expansión (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 10	,816** ,004 10
	V2 Empowerment (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,816** ,004 10	1,000 . 10

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

Interpretación: según la tabla número, se observa que el valor de significancia encontrado es de 0,004, lo cual nos indica que es menor a la significancia de la investigación. Concluyendo que se acepta la hipótesis alterna. Y rechazando la hipótesis nula, así mismo el coeficiente de correlación fue de 0,816 indicando que existe una correlación positiva alta.

3.5.4 Hipótesis Específicas 04

He: Existe una relaciona entre la madurez y el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018.

H0: No existe una relaciona entre la madurez y el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018.

Ha: Si existe una relación entre la madurez y el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018.

Valor sig.: $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$)

Criterios:

$p < \alpha$ se rechaza H_0

$p > \alpha$ se rechaza H_a

Donde p es igual al valor de significancia (sig.)

Tabla 24. Correlaciones dimensión 4 y variable 2

		Correlaciones		
			D4 Madurez (agrupado)	V2 Empowerment (agrupado)
Rho de Spearman	D4 Madurez (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 10	,802** ,005 10
	V2 Empowerment (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,802** ,005 10	1,000 . 10

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

Interpretación: según la tabla número, se observa que el valor de significancia encontrado es de 0,005, lo cual nos indica que es menor a la significancia de la investigación. Concluyendo que se acepta la hipótesis alterna. Y rechazando la hipótesis nula, así mismo el coeficiente de correlación fue de 0,802 indicando que existe una correlación positiva alta.

IV. DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en el estudio de la calidad de servicio y el Empowerment de la agencia Santa Clara de un banco privado, Ate -2018, permitirán comparar con los antecedentes consignados en la investigación para ello se tomarán los resultados más relevantes:

Los hallazgos obtenidos del presente estudio de investigación entre las variables la calidad de servicio y el Empowerment de la agencia Santa Clara de un banco privado, Ate -2018, se utilizó software estadístico SPSS V.22, de acuerdo con el factor Rho de Spearman al obtener una correlación positiva alta 0.802 y una significancia equivalente a 0.005 las cuales muestran relación, (Tabla n°).

Para Chiavenato (2014) la calidad procede del uso de la mejora continua. Afirma que la palabra calidad cuenta con muchas denotaciones, uno de ellos es asegurar correctamente las exigencias del cliente. Antes de los significados de calidad está el cliente, que pudiese ser interno o externo. En la organización existen innumerables cadenas de proveedores y clientes: cada empleado es un cliente del anterior (del cual recibe sus entradas) y un proveedor para el siguiente (al cual entrega sus salidas). La idea de proveedores/clientes internos y externos constituye el núcleo de la calidad. Asimismo, se evidencia la importancia cumplir con las necesidades de los clientes con una organización sólida para ofrecer servicios de calidad.

Para González, González, Juaneda y Pelegrín (2014) La calidad es una de la más relevante para la determinación de los objetivos estratégicos de cualquier organización que aspire permanecer en el entorno competitivo. Siendo de mucha importancia que el personal esté en condiciones propias para expresar y brindar lo necesario con calidad, ya que la razón fundamental para adoptar esta decisión es que se trata de un factor que promueve la eficiencia, principio básico que reporta menores costes, mayor capacidad de retención de capital humano, más flexibilidad a la hora de responder a los cambios del entorno y una mayor satisfacción de los clientes.

Según Mariño Hernando (1994) existe una satisfacción siempre presente de todas las necesidades y también expectativas de los usuarios, clientes y consumidores externos e internos de una empresa. Esto representa lo que es la calidad, entonces se reconoce la

importancia de reconocer las necesidades de los consumidores y lo que esperarían de sus proveedores.

Rodríguez B. y Mallqui V. (2014) en su tesis “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco de la Nación agencia Huaraz, periodo 2014*”, obtuvieron un resultado de significancia de 0,0001, es decir existe una correlación positiva alta entre las variables por lo que afirma que la calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente, al tomar en cuenta los resultados y discreparlos se aclara que hay coincidencia, adicional a ello se puede afirmar que existe calidad de servicio en la agencia Santa Clara porque un 70% de sus colaboradores la consideran como buena.

En cuanto a la hipótesis específica del desarrollo de la investigación la dimensión organización y la variable Empowerment de la agencia Santa Clara de un banco privado, Ate -2018, se obtuvo una correlación positiva alta de 0.802 (Tabla)

Ly Layza, Jimmy (2013) en su tesis “*Empowerment y su efecto en la calidad del área de créditos hipotecarios del Banco de la Nación, agencia I Trujillo, 2013.*” Demuestra en el resultado de las encuestas que los trabajadores del área de créditos en su mayoría creen que el Empowerment otorga como beneficio un aumento de responsabilidad. Así como, en las encuestas de la presente demuestra la correlación de 0,816 indicando que existe una correlación positiva alta entre la expansión y el Empowerment sumando las responsabilidades adquiridas por el empoderamiento de los trabajadores en todas áreas para el mejoramiento de la calidad. Sin embargo, en la oficina Santa Clara un 50% de los encuestados solo la califican como regular y el otro 50% como bueno, de modo que se propone un Plan Estratégico de mediano plazo para continuar con la expansión en todas las áreas de la calidad de servicio.

En cuanto a la hipótesis específica del desarrollo de la investigación la dimensión expansión y la variable Empowerment de la agencia Santa Clara de un banco privado, Ate – 2018, se obtuvo una correlación de 0,816 indicando que existe una correlación positiva alta. (Tabla)

Así también, Josep Redorta (2005) hace énfasis en la relevancia que puede tener Empowerment en el ejercicio del poder. Al mencionar algo, no solo se está designando el objeto sino que, también, se oficializa la acción que habilita conseguirlo y muchas veces, el mismo sirve para designar realidades que no existen. Entonces, el ejercicio de los

poderes por parte de cada integrante de la organización suma al establecimiento claro de las funciones de los mismos y su relación con el cliente se logra mejorar al realizar sus tareas.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados y a los resultados obtenidos durante el desarrollo de los capítulos anteriores del trabajo de investigación, se determinaron las siguientes conclusiones:

Primera. Siendo el objetivo general determinar la relación entre la Calidad de servicio y el Empowerment de la agencia Santa Clara de un banco privado, Ate -2018, los resultados logrados en el presente trabajo de investigación, se concluye que existe una relación entre las variables positiva alta 0.802 y una sig. De 0.005 considerando la importancia del aporte del marco teórico para ampliar los conocimientos de la Calidad de servicio y el Empowerment, así como en los resultados se determina que el 60% de los trabajadores consideran que la calidad de servicio en la organización es buena.

Segunda. Con relación al primer objetivo específico, identificar la relación entre el despertar y el Empowerment de la agencia de Santa Clara de un banco privado, Ate -2018, se encontraron que existe una correlación positiva alta 0.802 y una significancia equivalente a 0.005. En relación a los resultados más relevantes, los trabajadores tienen un grado más alto de compromiso con la calidad de servicio. (Tabla 28).

Tercera. Con relación al primer objetivo específico, identificar la relación entre la organización y el Empowerment de la agencia Santa Clara de un banco privado, Ate -2018, se encontraron que existe una correlación positiva alta 0.802 y una significancia equivalente a 0.005. En relación a los resultados más importantes, los trabajadores no consideran completamente como una buena organización.

Cuarta. En tanto el segundo objetivo específico, establecer la relación entre la expansión y el Empowerment de la agencia Santa Clara de un banco privado, Ate -2018, se obtuvieron una correlación positiva alta 0.816 y una significancia equivalente a 0.004 de acuerdo a los resultados relevantes los trabajadores cumplen regularmente con la ampliación de la calidad en el agencia, por lo cual el banco tiene un posicionamiento moderado respecto a la atención con calidad de servicio. (Tabla).

Quinta. Mientras el tercer objetivo específico, determinar la relación entre la madurez y el Empowerment de la agencia Santa Clara de un banco privado, Ate -2018, se determinó una correlación positiva alta 0.802 y una significancia equivalente a 0.005 casi siempre los trabajadores tienden a mantener la calidad de servicio en sus áreas. (Tabla).

VI. RECOMENDACIONES

Los resultados del estudio expuesto permiten proponer las siguientes recomendaciones:

Primera. Se recomienda solicitar y lograr empoderar a los colaboradores con facultades para ejecutar sus funciones sin necesidad de autorización del jefe inmediato superior, con el fin de que la calidad de servicio no sea afectada y así mejorar los estándares de calidad.

Segunda. Al gerente de la oficina de Santa Clara de un banco privado, Ate 2018 se recomienda capacitar aún más al personal y formar grupos de calidad a fin aumentar los niveles de calidad y forjar líderes. Así como, discutir las operaciones más frecuentes que no se realizan, detienen o toman mucho tiempo a falta de facultades y autorizaciones para realizarlas.

Tercera. Se recomienda realizar una retroalimentación a todos los trabajadores de la oficina para mejorar los puntos débiles e identificar los cuellos de botella, brindar información y realizar seguimiento al proceso de aprendizaje para un desarrollo de calidad deservicio y empoderamiento sostenible.

Cuarta Identificar a los colaboradores destacados, según su perfil, para brindarles mayores responsabilidades de acuerdo a su línea de carrera a fin de calificar a nuevos puestos, además de empoderarlo y delegar funciones de los cargos superiores al colaborador emprendedor.

Quinta Es importante incrementar la expansión de la calidad de servicio en todas las áreas de la oficina, así como las responsabilidades de los colaboradores de cargos medios y altos. De esa forma se asegura que la calidad brindada por la oficina sea integral y sin puntos débiles. Se puede lograr la calidad si la estructura, educa y compromete a construir calidad desde los primeros cargos hasta la dirección, siendo constante.

Sexta. Tener al colaborador comprometido y con un alto grado de satisfacción aporta mucho a los intereses del banco con los clientes, puesto que su personal se esforzará en cumplir objetivo y metas. Por ello, se recomienda incluir a todos los miembros en las decisiones de la oficina y brindarles información actualizada de las nuevas políticas o logros que se realicen a fin de cruzar información y todos puedan manejar un mensaje claro al cliente y a la organización.

Séptima. La implementación de un canal abierto por correo y redes sociales de las incidencias diarias referidas a la calidad y temas relacionados a las operaciones de la

agencia aportará a la subsanación de los errores y su debida atención a tiempo. Además, de un taller virtual semanal de las novedades del banco y sus necesidades.

Octava. Se recomienda mejorar las capacitaciones brindadas con información más clara y detallada con alcance de toda la oficina, evitando las restricciones por puestos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arnao, Edgar (2013), *Estrategias en la Gestión del Capital Humano 2013*. Recuperado el 20 de Marzo del 2018 desde:
<http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/estrategias-de-empowerment-en-la-gestion-del-capital-humano/>
- Bacqué, M & Biewener, C. (2016). *El Empoderamiento, una práctica emancipadora. El Empoderamiento, un nuevo paradigma para la intervención social*. Recuperado el 17 de Octubre desde:
<https://play.google.com/books/reader?printsec=frontcover&output=reader&id=VNynCwAAQBAJ&pg=GBS.PA6>
- Buelga, S. (2007). *El Empowerment: La potenciación del bienestar desde la psicología comunitaria*. Universidad de Valencia, España.
- Chiavenato, Idalberto Eds) (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Interamericana Editores.
- Carro Paz, R y González Gómez, D. (2013). *Administración de la calidad total*. Recuperado el 10 de Mayo desde:
http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Centeno, J (2014). *El factor humano y la calidad de servicio en el Banco de la Nación sucursal Huacho*. (Tesis de maestría). Recuperada de la base de datos de Alicia.
- Díaz, B. & Jungbluth, C. (2002). *La calidad total en la empresa peruana*. Universidad de Lima, Perú.
- García, Useche y Schlesinger (2013). *Empowerment y compromiso organizacional del personal docente investigador en el ámbito universitario Zuliano* (tesis pregrado). Universidad del Zulia, Venezuela. Recuperado el 10 de Mayo desde:
<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/1657/3932>
- González, González, Pelegrín. (2014). *La Calidad en las organizaciones turísticas*. (2014) Madrid España: Ediciones Parinfo, SA.
- Ly Layza, Jimmy & Valiente, Yoni (2013). *Empowerment y su efecto en la calidad de servicio del área de créditos hipotecarios del Banco de la Nación, agencia I Trujillo, 2013*. (Tesis doctoral) Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Morales Fernández, A. (2013). *Gestión comercial: Un desafío constante en un mundo globalizado*. Recuperado el 14 de Mayo desde:
<https://espanol.free-ebooks.net/ebook/Gestion-Comercial-en-un-Mundo-Globalizado>
- Mariño, Hernando (1992). *Gerencia de la calidad total*. Colombia: M Editores.
- Ojeda, G. (2006). *Modelo basado en la herramienta Empowerment para mejorar la calidad de atención al cliente en una pequeña empresa del sector manufacturero en*

Huajuapán de León, Oaxaca. (Tesis pregrado) Universidad Tecnológica de la Mixteca, México.

Rappaport, J., Swiff, C. y Hess, R (Eds) (1984). *Studies in Empowerment: Steps Toward Understanding and Action*. Nueva York: Haworth Press.

Redorta, J (2005). *El poder y sus conflictos*. Madrid, España: Editorial Espasa Libros.

Rodriguez, B & Mallqui, V. (2014). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco de la Nación agencia Huaraz, periodo 2014* (Tesis pregrado). Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de:

<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/818>

Rivera, J & Espinoza, Marcelo (2012). *El Empowerment y su incidencia en la calidad de servicio de la empresa PAZVISEG CÍA LTDA*. De la ciudad de Ambato. (Tesis de pregrado) Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Sergerente (2017). *Empowerment: ¿Es importante empoderar a tus trabajadores o colegas?* Revista *Emprende hoy*, 1-2.

Solano, J. (2014). *Empowerment y compromiso organizacional en los trabajadores de una distribuidora de bebidas, Chiclayo – 2014* (tesis pregrado). Universidad Señor de Sipán, Perú. Recuperado el 14 de Junio desde:

<http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/2064?show=full>

Tigani, D (2006). *Excelencia de servicio* .Recuperado el 15 de Mayo desde:

http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf

Tarí Guilló. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Recuperado el 14 de Junio desde:

<http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>

Wilson, T (2004). *El manual del Empowerment*, España: Ediciones Gestión 2000.

Recuperado el 20 de Junio desde:

https://books.google.com.pe/books?id=hGcff2WdPgWC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&

VIII. ANEXOS

Anexo 1 Resultado descriptivo

Grafico 1. Porcentaje Calidad de Servicio

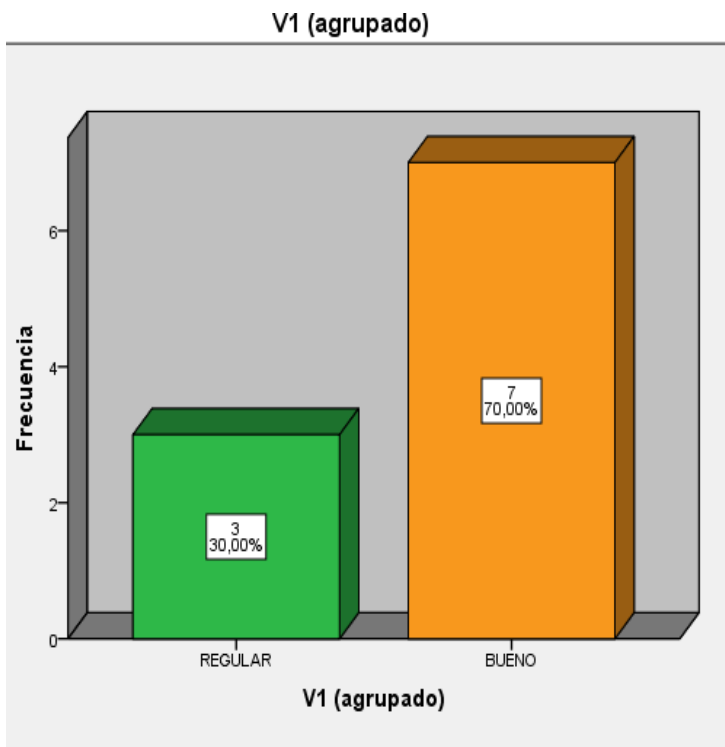


Grafico 2. Porcentaje Empowerment

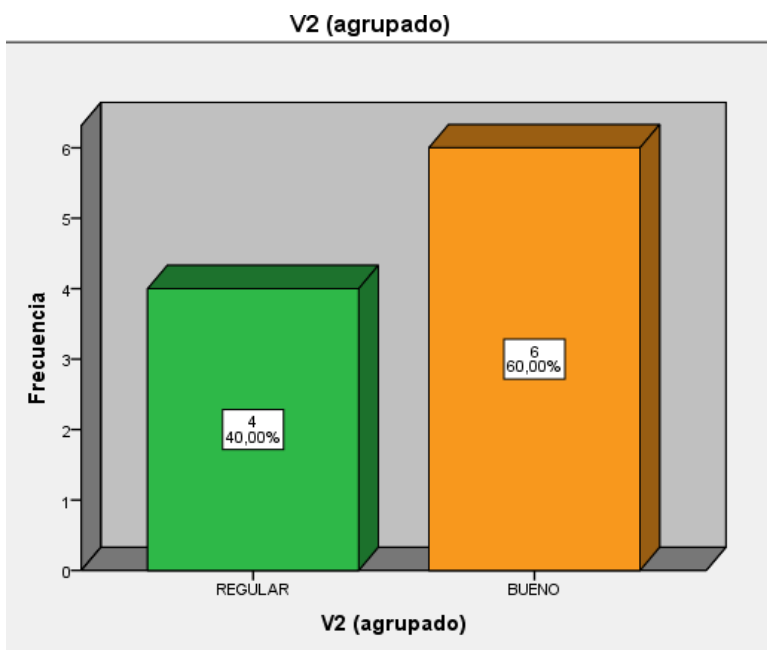


Grafico 3. Porcentaje Despertar

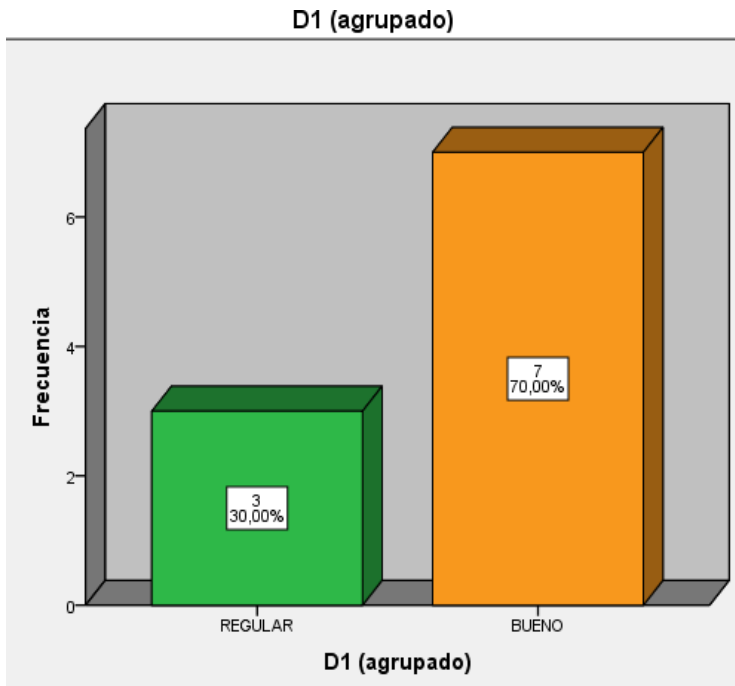


Grafico 4. Porcentaje Organización

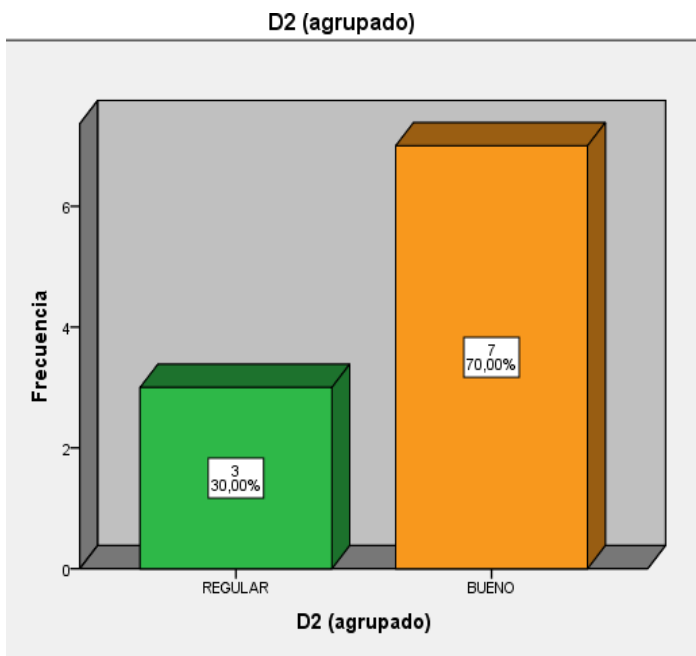


Grafico 5. Porcentaje Expansión

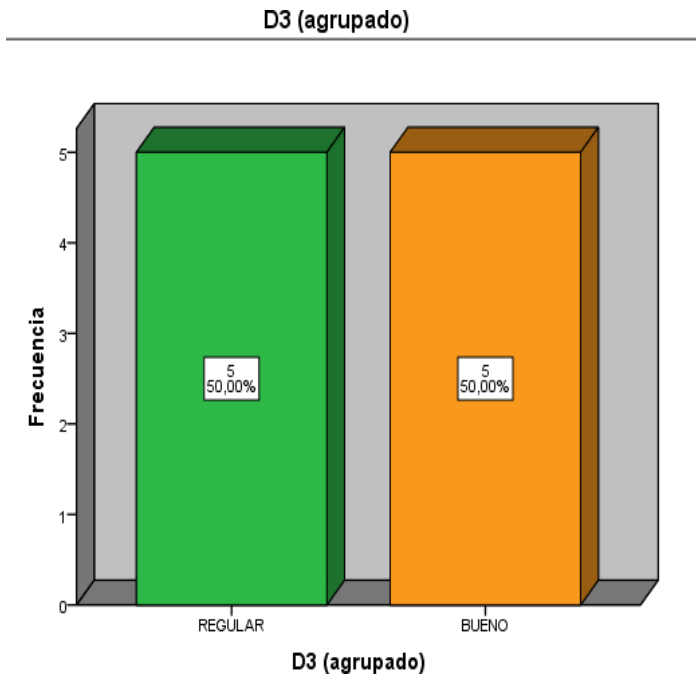
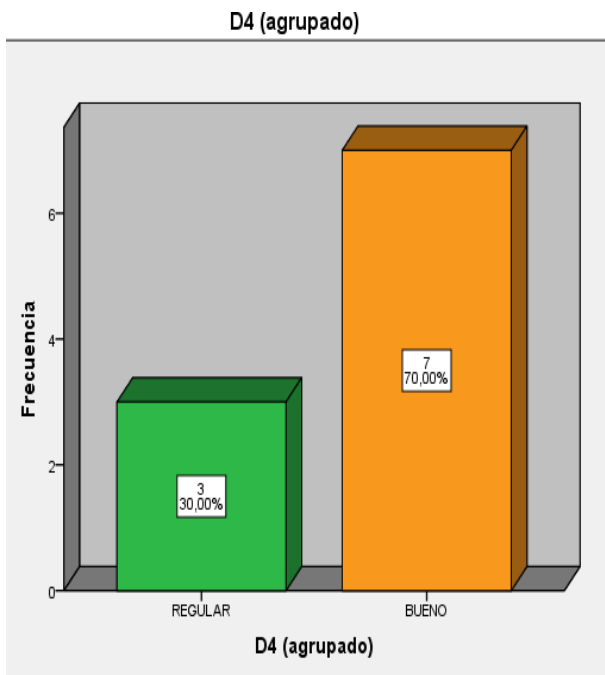


Grafico 6. Madurez



Anexo 2 Resultados descriptivos de tabulación cruzada

Gráfico 7. Porcentaje cruzado calidad de servicio y Empowerment

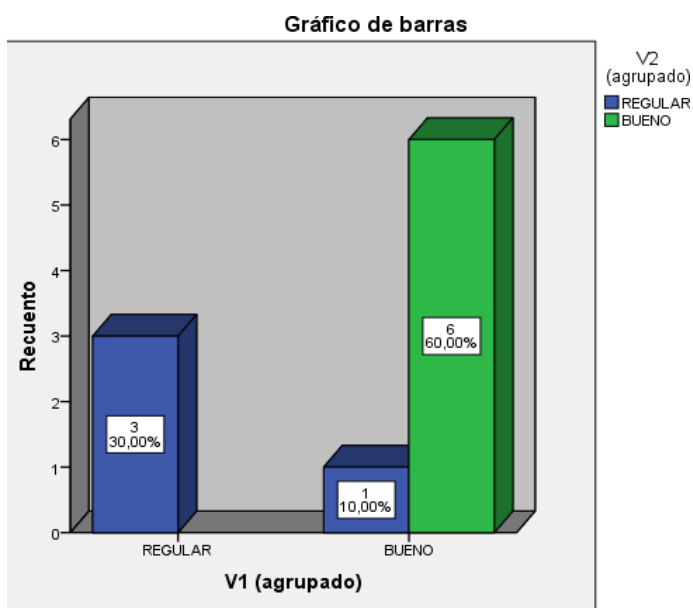


Gráfico 8. Porcentaje cruzado Despertar y Empowerment

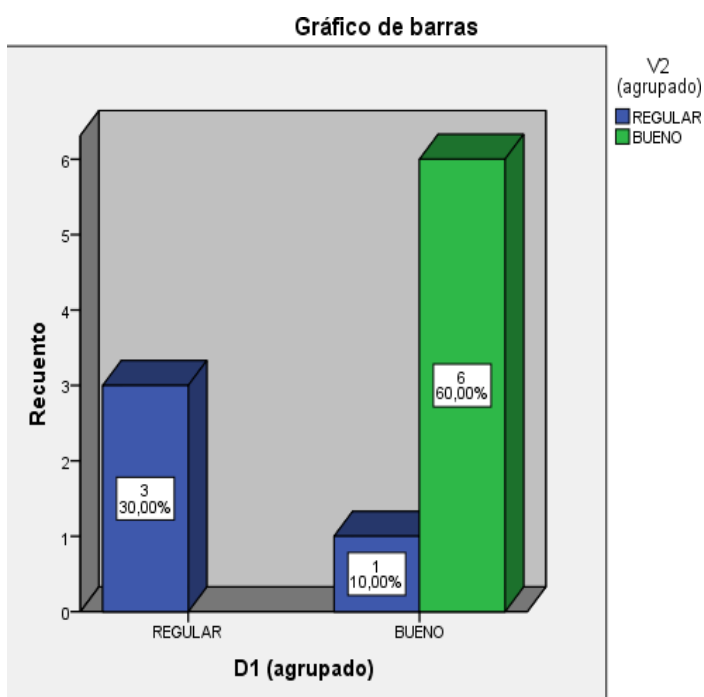


Grafico 9. Porcentaje cruzado Organización y Empowerment

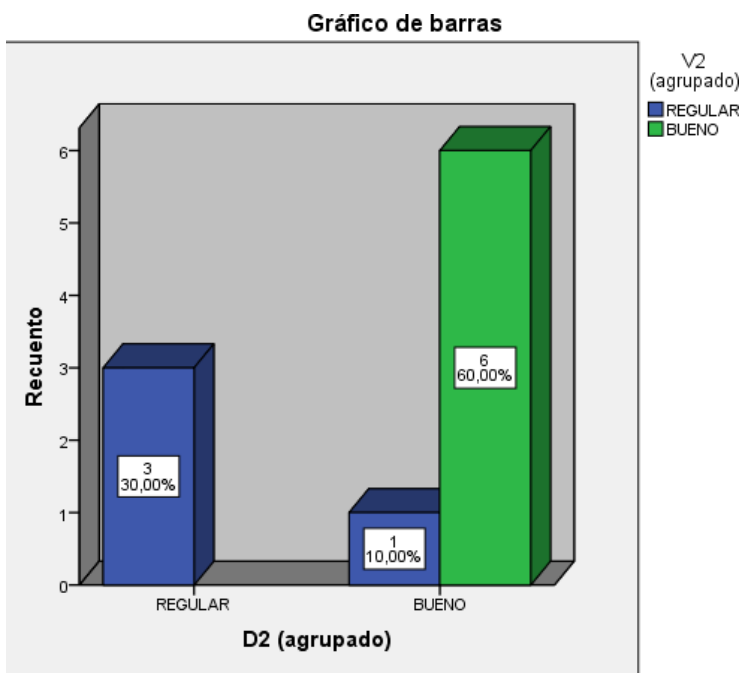


Grafico 10. Porcentaje cruzado Expansión y Empowerment

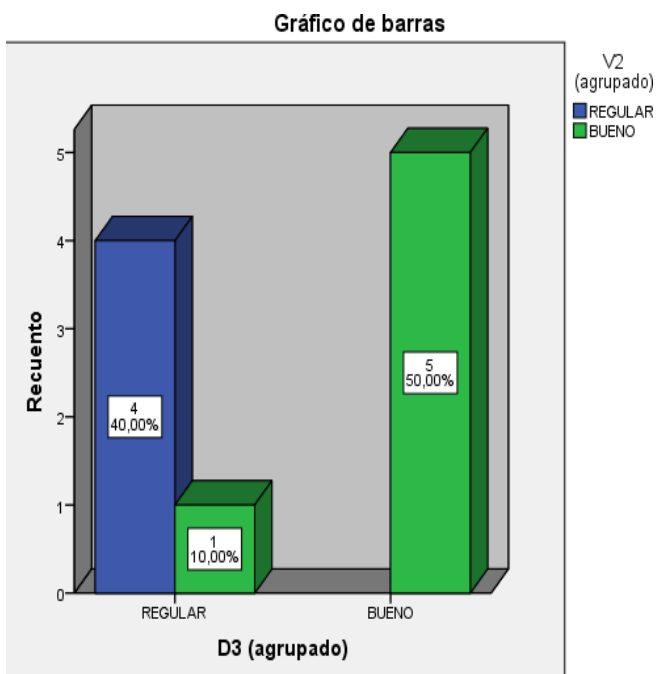
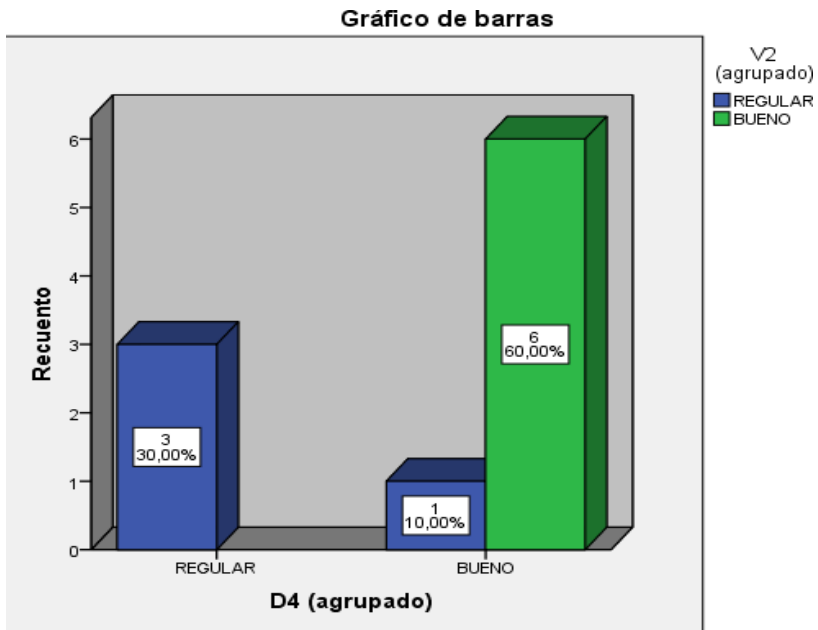


Grafico 11. Porcentaje cruzado Madurez y Empowerment



Anexo 3 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: “EMPOWERMENT Y CALIDAD SERVICIO EN LA AGENCIA DE SANTA CLARA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL, ATE-2017”							
AUTOR: Br. Mancilla Pillaca Alvaro Alonso							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la Calidad de servicio y el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el despertar y la</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre Calidad de servicio y el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar la relación del despertar con la</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre la calidad de servicio con el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate – 2018.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación entre el despertar</p>	Variable 1: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Niveles o rangos
			Despertar	Información	1,2	5.Siempre (S) 4.Casi Siempre (CS)	Malo Regular Bueno
			Organización	Refuerzo	3,4	3.Algunas veces (AV) 2.Casi nunca (CN)	
Expansión	Divulgación	5,6	1.Nunca (N)				

<p>calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la expansión y la calidad de servicio en los</p>	<p>calidad de en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018.</p>	<p>con el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate – 2018.</p>	<p>Madurez</p>	<p>Gerencia Democrática</p>	<p>7,8</p>			
	<p>Identificar la relación de la organización con la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018</p>	<p>Existe relación entre la organización con el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate – 2018.</p>		<p>Estándar de desempeño</p>	<p>9,10</p>			
				<p>Facilidades</p>	<p>11,12</p>			
			<p>Variable 2: Empowerment</p>					
	<p>Identificar la relación de la expansión con la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018</p>	<p>Existe relación entre la expansión con el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate – 2018.</p>	<p>Existe relación entre la expansión con el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate – 2018.</p>	<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>	<p>Escala de valoración</p>	<p>Niveles o rangos</p>
				<p>Poder</p>	<p>facultad</p>	<p>1.2</p>	<p>5.Siempre (S) 4.Casi Siempre (CS) 3.Algunas veces (AV) 2.Casi nunca (CN) 1.Nunca (N)</p>	<p>Malo Regular Bueno</p>
					<p>Capacitación</p>	<p>3,4</p>		
					<p>Toma de decisiones</p>	<p>5,6</p>		
				<p>Proceso de aprendizaje</p>	<p>Material de estudio</p>	<p>7,8</p>		
	<p>Observación</p>	<p>9,10</p>						
	<p>Diálogo</p>	<p>11,12</p>						

colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018? ¿Cuál es la relación entre la madurez yhb la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018?	Ate - 2018 Identificar la relación de la madurez con la calidad de servicio en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate – 2018.	los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018. Existe relación entre la madurez con el Empowerment en los colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate – 2018.					
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA POR UTILIZAR			
TIPO: El tipo de investigación es descriptivo correlacional, puesto que pretende determinar como la Empowerment y la	POBLACIÓN: Estará comprendida por el total de 9 trabajadores de la agencia Santa Clara de un banco privado	Variable 1: Calidad de Servicio Técnicas: Encuesta		DESCRIPTIVA: Análisis Descriptivo - Presentación tabular y gráfica - Distribución de frecuencia			

<p>calidad de servicio están relacionadas.</p> <p>DISEÑO: El diseño que se seguirá dada la naturaleza de las variables responde a un diseño no experimental, descriptivo-correlacional ya que no se manipulan las variables: Empowerment y calidad de servicio. Es de carácter transversal, ya que el estudio se realiza en un tiempo determinado en este caso el año 2018.</p> <p>MÉTODO: El método que se utilizará es el hipotético deductivo debido a que la investigación considera una hipótesis como punto</p>	<p>nacional, Ate – 2018</p> <p>MUESTRA:</p> <p>La muestra estará conformada por 9 colaboradores de la agencia de Santa Clara de un banco privado nacional, Ate – 2018.</p> <p>TIPO DE MUESTREO: Probabilística estratificado</p>	<p>Instrumentos: Cuestionario</p>		<p>- Medidas de resumen</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Contrastación de Hipótesis</p> <p>- Para la contrastación de hipótesis se utilizará la prueba estadística Rho Sperman.</p>
		<p>Variable2: Empowerment</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>		

de partida.				
-------------	--	--	--	--

Anexo 4 Matriz de operacionalización de Calidad de Servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rango	Nivel y rango
Despertar	Información	¿Tiene información necesaria para resolver las dudas propias de sus labores?		Inadecuado Adecuado Muy adecuado	
		¿Observa un buen desarrollo de las actividades diarias en la agencia Santa Clara por parte de los colaboradores?			
		¿El intercambio de información mediante el diálogo es fluido y horizontal?			
Organización	Refuerzo	¿De acuerdo a sus expectativas el refuerzo en atención de los asesores en la entrada es adecuada?	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4)	Inadecuado Adecuado Muy adecuado	Inadecuado Adecuado Muy adecuado
		¿Tiene la autorización para realizar operaciones de mayores complejidades?			
		¿Usted acepta las decisiones de gerencia?			
Expansión	Divulgación	¿El personal está dispuesto a atender al cliente frente a sus necesidades?	Siempre (5)	Inadecuado Adecuado Muy adecuado	
		¿Es suficientemente divulgada las nuevas órdenes del banco al personal?			

		¿El personal está preparado para tender los cambios rápidos que se puedan presentar durante sus actividades?		Inadecuado Adecuado o Muy adecuado	
Madurez	Gerencia Democrática	¿Existe un estándar apropiado de desempeño para los trabajadores?		Inadecuado Adecuado o Muy adecuado	
	Estándar de desempeño	¿Usted cree que se brindan facilidades para la realización de los procesos administrativos?		Inadecuado Adecuado o Muy adecuado	
	Facilidades	¿Usted necesita grandes esfuerzos para lograr el apoyo de los integrantes de la oficina?			

Anexo 5 Matriz de operacionalización de Empowerment

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Niveles o rangos por dimensiones	Nivel y rango de la variable
Poder	Toma de decisiones	1. ¿Con qué frecuencia toma decisiones dentro de la organización?	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado Adecuado Muy adecuado	Inadecuado Adecuado Muy adecuado
	Capacitación	2. ¿Consideras adecuada la capacitación otorgada por el banco?		Adecuado Muy adecuado	

	Facultad	3. ¿Considera usted tener las suficientes facultades para realizar sus labores?		
Proceso de aprendizaje	Material de estudio	4. ¿Logra calidad de servicio con el material recibido?	Inadecuado	
			Adecuado	
			Muy adecuado	
	Observación	5. ¿Observa condiciones apropiadas para brinda calidad de servicio?	Inadecuado	
			Adecuado	
			Muy adecuado	
	Diálogo	6. ¿Los diálogos en la organización benefician al empoderar lideres?	Inadecuado	
			Adecuado	
			Muy adecuado	

Anexo 6

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Es importante resaltar que este cuestionario será de naturaleza anónima para poder obtener la mejor información posible y tiene como objetivo demostrar la relación entre el Empowerment y la calidad de servicio. Entonces, usted deberá marcar con un aspa (X) la alternativa que considere como verdadera.

Para cada ítem se considera la siguiente escala de respuesta:

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

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Tiene información necesaria para resolver las dudas propias de sus labores?					
2	¿Observa un buen desarrollo de las actividades diarias en la agencia Santa Clara por parte de los colaboradores?					
3	¿El intercambio de información mediante el diálogo es fluido y horizontal?					
4	¿De acuerdo a sus expectativas el refuerzo en atención de los asesores en la entrada es adecuada?					
5	¿Tiene la autorización para realizar operaciones de mayores complejidades?					
6	¿Usted acepta las decisiones de gerencia?					

7	¿El personal está dispuesto a atender al cliente frente a sus necesidades?					
8	¿Es suficientemente divulgada las nuevas órdenes del banco al personal?					
9	¿El personal está preparado para tender los cambios rápidos que se puedan presentar durante sus actividades?					
10	¿Existe un estándar apropiado de desempeño para los trabajadores?					
11	¿Usted cree que se brindan facilidades para la realización de los procesos administrativos?					
12	¿Usted necesita grandes esfuerzos para lograr el apoyo de los integrantes de la oficina?					

CUESTIONARIO DE EMPOWERMENT

Es importante resaltar que este cuestionario será de naturaleza anónima para poder obtener la mejor información posible y tiene como objetivo demostrar la relación entre el Empowerment y la calidad de servicio. Entonces, usted deberá marcar con un aspa (X) la alternativa que considere como verdadera.

Para cada ítem se considera la siguiente escala de respuesta:

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

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Con qué frecuencia toma decisiones dentro de la organización?					
2	¿Consideras adecuada la capacitación otorgada por el banco?					
3	¿Considera usted tener las suficientes facultades para realizar sus labores?					
4	¿Logra calidad de servicio con el material recibido?					
5	¿Observa condiciones apropiadas para brinda calidad de servicio?					
6	¿Los diálogos en la organización benefician al empoderar líderes?					

Anexo 7 Informe de opinión de expertos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Mag. José Luis Narváez
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad Cesar Vallejo Ate
 1.3. Especialidad del experto: Administración
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de Calidad de Servicio
 1.5. Autor del instrumento: Hanilla Pilaca Alvaro Alouso

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

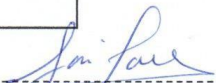
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV PROMEDIO DEVALORACION:

Ate, de junio del 2018


 Firma de experto informante
 DNI 89671192

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr.Mq. Mag. José Luis Narvaez
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad Cesar Vallejo Ate
 I.3. Especialidad del experto: Administración
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario / Empowerment
 I.5. Autor del instrumento: Hancilla Pilla Alvaro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						<u>90%</u>

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

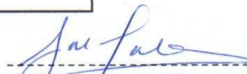
12	✓			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV PROMEDIO DEVALORACION:

Ate, de junio del 2018


 Firma de experto informante
 DNI: 09271192

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Cerrantes Ramón, Edgueda Cerrantes
 I.2. Cargo e Institución donde labora: UCV-PO
 I.3. Especialidad del experto: Administración
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario / Calidad de Servicio
 I.5. Autor del instrumento: Manuela Citara Florano Almaso

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				X	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				X	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08		✓		
09		✓		
10		✓		
11	✓			
12	✓			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

Ate, de ⁰⁵ junio del 2018


 Firma de experto informante
 DNI 06614767

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mq. Carrantes Raimon, Edgard F.
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente - UCV
- I.3. Especialidad del experto: Administración
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Questionaris / Empowerment
- I.5. Autor del instrumento: Manuela, Dylax Alvaro Alonso

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				X	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				X	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				X	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				X	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				X	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				X	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				X	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						95%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

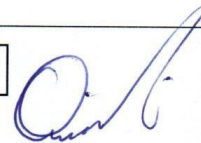
ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV PROMEDIO DE VALORACION:

Ate, de ^{er} junio del 2018



Firma de experto informante
DNI 06614767

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. NAVARRO YAPA JAVIER
 I.2. Cargo e Institución donde labora: OTC - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGADORA
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO / Calidad de Servicio
 I.5. Autor del instrumento: MANCILLA PILLACA ALVARO ALONSO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				0.80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				0.80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				0.80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				0.80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				0.80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				0.80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				0.80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				0.80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				0.80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				0.80	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

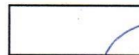
ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, de junio del 2018




 Firma de experto informante
 DNI 08874139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. NAVAMU TAPIA JAVIER
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO / Empowerment
- I.5. Autor del instrumento: MANCILLA PALLACA ALVARO ALONSO

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				0.80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				0.80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				0.80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				0.80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				0.80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				0.80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				0.80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				0.80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				0.80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				0.80	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

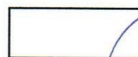
ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV PROMEDIO DEVALORACION:

Ate, de junio del 2018



[Handwritten signature]
 Firma de experto informante
 DNI 28814139

Anexo 8 Acta de aprobación de originalidad de tesis



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.


La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Alvaro Mancilla
Título del ejercicio: FINAL DESARROLLO DE TESIS
Título de la entrega: TESIS MANCILLA 2018
Nombre del archivo: TESIS_para_turnitin.docx
Tamaño del archivo: 62.68K
Total páginas: 44
Total de palabras: 7,198
Total de caracteres: 39,027
Fecha de entrega: 10-jul-2018 11:04 p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 981152366

DEDICATORIA

Dedicado a Dios y mi familia por estar
siempre presentes en momentos y por
su amor incondicional en mi vida.
Para todos aquellos que buscan
servicio de calidad
Alvaro Alvarado Mancilla Páez

ACTA DE ORIGINALIDAD

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, HEDER QUISPE QUIÑOÑEZ, docente de la Facultad ADMINISTRACION y Escuela Profesional de CIENCIAS EMPRESARIALES de la Universidad César Vallejo ATE, revisor(a) de la tesis titulada "CALIDAD DE SERVICIO Y EMPOWERMENT EN LOS COLABORADORES DE UN BANCO PRIVADO, AGENCIA SANTA CLARA, ATE 2018" del (de la) estudiante MANCILLA PILLACA ALVARO ALONSO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

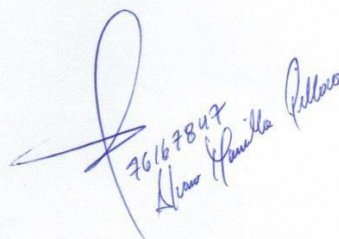
Lugar y fecha 16 de Julio 2018



Firma

HEDER QUISPE QUIÑOÑEZ

DNI: 08139806



76167847
Alvaro Quispe Quiñoñez

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

TURNITIN

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows a dedication titled "DEDICATORIA" with the following text:

Dedicado a Dios y mi familia por estar siempre presentes sin condiciones y ser lo más importante en mi vida.
Para todos aquellos que brindan servicios de calidad.
Alvaro Alonso Mancilla Pillaca

The right sidebar, titled "Resumen de coincidencias", shows a similarity score of 24%. Below the score is a list of matches:

Match Number	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	14%
2	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	4%
3	repositorio.continental... Fuente de Internet	1%
4	publicaciones.urba.edu Fuente de Internet	1%
5	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1%
6	www.uy.es Fuente de Internet	1%
7	revista-gestion.blogspot... Fuente de Internet	1%

At the bottom of the interface, it indicates "Página: 1 de 44" and "Número de palabras: 7198". The Windows taskbar at the very bottom shows the time as 08:34 a.m. on 12/09/2018.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by a horizontal line.

AUTORIZACION DE INVESTIGACION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Programa de Estudios de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Francisco Pilloca Alvaro Alvarado

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de Servicio y Empowerment en los Colaboradores de un banco privado, agencia Santa Clara, Ate - 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 18/07/19

NOTA O MENCIÓN: 13



[Signature]

NOMBRE Y FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN