



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Empowerment y capacidad de respuesta del servicio en
Industrial Group SA, San Martín de Porres, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Fajardo Peña, Shadia Yaritza (ORCID: [0000-0002-2234-896X](https://orcid.org/0000-0002-2234-896X))

Inga Amante, Yomira Aurea (ORCID: [0000-0002-6899-2988](https://orcid.org/0000-0002-6899-2988))

ASESOR:

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio (ORCID: [0000-0002-8917-1919](https://orcid.org/0000-0002-8917-1919))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedicamos la presente tesis a nuestros padres; forjadores de nuestros valores.

A nuestros hermanos; nuestros compañeros de vida por ser nuestro motivo de superación día a día.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por permitirnos culminar con este primer objetivo de vida. Infinitas gracias a nuestras familias por habernos dado aliento en el camino de nuestra vida universitaria y a todas aquellas personas que nos brindaron su apoyo incondicional.

Terminar agradeciendo a nuestra alma mater, Universidad Cesar Vallejo y a todos nuestros maestros que cultivaron nuestros conocimientos.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCOTEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla N° 1 Frecuencia de la variable Empowerment.....	17
Tabla N° 2 Frecuencia de la variable Capacidad de respuesta del servicio.....	17
Tabla N° 3 Coeficiente de relación, condiciones y reglas de decisión.....	18
Tabla N° 4 Prueba de hipótesis general.....	19
Tabla N° 5 Prueba de hipótesis específica 1.....	20
Tabla N° 6 Prueba de hipótesis específica 2.....	20
Tabla N° 7 Prueba de hipótesis específica 3.....	21

Resumen

El objetivo general de la investigación ha sido determinar la relación del empowerment con capacidad de respuesta del servicio en Industrial Group SA. La metodología utilizada fue tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel correlacional descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, método hipotético deductivo, la población total estuvo constituida por 60 colaboradores. La técnica para obtener los datos ha sido la encuesta y el instrumento un cuestionario de tipo Likert para las dos variables. De acuerdo a los resultados obtenidos y análisis descriptivo e inferencial se concluye que existe relación significativa de las variables empowerment con capacidad de respuesta del servicio.

Palabras clave: empowerment, capacidad, respuesta, servicio.

Abstract

The general objective of the research has been to determine the relationship of empowerment with service response capacity in Industrial Group SA. The methodology used was applied type, quantitative approach, descriptive correlational level, non-experimental cross-sectional design, hypothetical deductive method, the total population consisted of 60 collaborators. The technique to obtain the data has been the survey and the instrument a Likert-type questionnaire for the two variables. According to the results obtained and descriptive and inferential analysis, it is concluded that there is a significant relationship of the empowerment variables with the service's response capacity.

Keywords: empowerment, capacity, response, service.

I. INTRODUCCIÓN

El mundo globalizado y competidor en el que nos desarrollamos, impulsa a las organizaciones a buscar maneras de sobresalir y mostrarse competentes frente a sus competidores. Es por ello, que las organizaciones están incorporando entre sus estrategias de gestión al empowerment y a la capacidad de respuesta del servicio; ya que la primera le permite empoderar a su personal y la segunda fidelizar a sus clientes, potenciando su nivel organizacional.

En la actualidad hay un problema existente en la mayoría de las organizaciones que perjudica sus procesos internos y esto se debe a la falta de comunicación asertiva entre el equipo, ya que las funciones delegadas no son compartidas por todos y es por ello que muchas empresas decidieron implementar dentro de sus estrategias organizacionales el empowerment o empoderamiento, ya que esto les ha permitido que el personal sea capaz de tomar decisiones por ellos mismos y a la vez agilizar los tiempos de trabajo. Al respecto Calix (2016) indica que el empowerment es una herramienta que ayuda a empoderar al individuo dentro de la organización y genera mayores beneficios a las empresas.

Por otro lado, la capacidad de respuesta del servicio ha tomado un rol importante dentro de las entidades actuales, ya que ha permitido que los colaboradores en representación de la empresa tengan mayor habilidad de absolver problemas o consultas de los clientes y con ello generen mayores ganancias. Sobre el tema, Velázquez (2020) afirma que la capacidad de respuesta del servicio es la manera en que una empresa muestra disposición para absolver consultas de los clientes y ofrecer un servicio óptimo.

En el contexto de estudio de la empresa Industrial Group SA, se han identificado con relación al empowerment los problemas siguientes: centralización de la toma de decisión, malestar de clientes tras una oportuna toma de decisión y no existe delegación de funciones; y respecto a la capacidad de respuesta del servicio, se identificaron los problemas siguientes: tiempos de respuesta largos e insatisfacción de los clientes.

Considerando todo lo mencionado, es relevante la investigación para determinar la relación del empowerment con la capacidad de respuesta del servicio; con dicho

propósito se han planteado los problemas generales y específicos que se mencionan a continuación:

Problema general ¿Cuál es la relación del empowerment con capacidad de respuesta del servicio en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021?
Problemas específicos: 1. ¿Cuál es la relación del empowerment con calidad de servicio en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021?, 2. ¿Cuál es la relación del empowerment con calidad funcional en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021?, 3. ¿Cuál es la relación del empowerment con calidad de salida en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021?

Se ha justificado la investigación desde el punto de vista teórico, mediante la búsqueda de información para determinar la relación de la variable empowerment con capacidad de respuesta del servicio; así mismo las hipótesis planteadas servirán como base para futuros estudios. Desde el punto de vista práctico, se ha propuesto soluciones a los problemas de la empresa contexto de estudio en base a la información obtenida y procesada. Desde el punto de vista metodológico, se ha diseñado un instrumento de investigación para recolectar los datos; también se ha contextualizado las variables y dimensiones de la investigación, tomando en cuenta autores trascendentales.

Objetivo general: Determinar la relación del empowerment con capacidad de respuesta del servicio en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021.
Objetivos específicos: 1. Determinar la relación del empowerment con calidad de servicio en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021, 2. Determinar la relación del empowerment con calidad funcional en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021, 3. Determinar la relación del empowerment con calidad de salida en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021.

Hipótesis general: Existe relación significativa del empowerment con capacidad de respuesta del servicio en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021.
Hipótesis específicas: 1. Existe relación significativa del empowerment con calidad de servicio en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021, 2. Existe relación significativa del empowerment con calidad funcional en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021, 3. Existe relación significativa del empowerment con calidad de salida en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Los artículos científicos considerados como antecedentes de la primera variable empowerment son los siguientes:

A nivel internacional, Moreno y Espíritu (2014) plantearon como objetivo identificar la influencia significativa del empowerment, el liderazgo y la innovación en la obtención de ventajas competitivas en Tecomán, Colima, México. Se concluyó que este aporte es importante para las empresas que se desarrollan en la región, quienes deben considerar el empowerment, la innovación y el liderazgo para posicionarse entre los mejores.

Choi, Goh y Adam (2016) investigaron las relaciones causales entre el liderazgo transformacional percibido, el empoderamiento y la satisfacción laboral entre enfermeras y asistentes médicos en dos grandes hospitales públicos y privados seleccionados en Malasia. Concluyeron a través de este análisis que el empoderamiento tiene relación en el liderazgo transformacional en conjunto con la satisfacción laboral entre los enfermeros.

Guzmán, Pontes, y Szufliata (2015) establecieron como objetivo confirmar la relación entre el Empowerment y la Satisfacción Laboral. Concluyeron la existencia de una relación positiva significativa en relación a ambas variables.

Rico (2016) determinó como objetivo verificar la relación entre el empowerment psicológico, la satisfacción laboral y la identificación laboral. Concluyó que el escenario económico no es determinante para anticipar cambios en las variables.

Aimacaña y Tello (2017) plantearon identificar la influencia que ejerce el empowerment en el compromiso organizacional. Concluyeron que los jefes deberían recibir capacitaciones de manera continua sobre el empowerment y esta nueva información sea compartida con los subordinados.

Puican y Ascorra (2020) plantearon como objetivo investigar las diferentes técnicas organizacionales aplicadas en los call center entre los años 2014 al 2019. Se demostró que el empowerment se desarrollaba de manera correcta y con técnicas organizacionales como: motivación, innovación, liderazgo, trabajo en equipo.

Moreno (2015) planteo como objetivo desarrollar el empoderamiento y su influencia en el ámbito municipal. Concluyo que el empoderamiento tuvo una influencia considerable en el ámbito municipal y contribuye al desarrollo de las habilidades de los subordinados.

Castañeda, Orozco y Rincón (2015) determinaron como objetivo identificar si la aplicación del empowerment influencia a fortalecer el servicio en el cuidado critico en una clínica. Concluyeron que el empowerment permite disciplinar el servicio brindado en el cuidado critico.

Becerra (2016) planteo como objetivo identificar la influencia del empowerment en el comportamiento del sujeto. Concluyo que el empowerment influencia en el comportamiento de los sujetos.

A nivel nacional Troya, Vásquez y Fajardo (2019) tuvieron como objetivo evaluar al empowerment como estrategia competitiva en la administración de las GADS. Concluyeron que el empowerment es una herramienta esencial para el desarrollo optimo del talento humano y su eficiencia hacia los clientes.

Montoya, Ostos y Sáenz (2020) plantearon como objetivo examinar la influencia del empoderamiento en la identificación con equipos de trabajo en un ambiente cambiante. Concluyeron que existe una influencia del empoderamiento en la identificación con equipos de trabajo en un ambiente cambiante y que brinda resultados óptimos.

Mamani (2019) tuvo como objetivo analizar el empowerment que utilizan los trabajadores del área de sub gerencia de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2017. Concluyo que, en el área estudiada, el empowerment se desarrolla correctamente.

Gonzales (2016) planteo señalar la relación del marketing interno y el empowerment del personal en El Fogón, 2016. Concluyo que los trabajadores que pertenecen a la empresa han desarrollado un empowerment significativo.

Pons (2021) tuvo como objetivo identificar la relación entre el empowerment psicológico y el engagement en trabajadores de empresas privadas. Concluyo que el empowerment contribuye a la potenciación de la motivación intrínseca y contribuye a la confianza organizacional.

Las tesis a nivel internacional consideradas como antecedentes de la primera variable empowerment son las siguientes:

Morales (2016) planteo como objetivo saber si las actividades promovidas por las instituciones gubernamentales generan empoderamiento en la ciudadanía. Se concluyo que las actividades gubernamentales desarrollan el empoderamiento.

López (2015) planteo como objetivo definir la influencia del empoderamiento en relación a la satisfacción laboral. Concluyo que la satisfacción laboral de los subordinados del área administrativa es influenciada por el empoderamiento.

Las tesis a nivel nacional consideradas como antecedentes de la primera variable empowerment son las siguientes:

Arenas (2019) planteo como objetivo indicar la relación entre el empowerment y la calidad del servicio de atención al público en el Servicio de Administración Tributaria. Concluyo que existía una relación positiva débil entre el empoderamiento y la calidad de servicio brindado.

Venturo (2019) planteo como objetivo señalar la importancia del empowerment en la productividad en la empresa ECAPERU SAC, Los Olivos, 2018. Concluyo la existencia de influencia alta entre el empowerment y productividad laboral.

Los artículos científicos considerados como antecedentes de la segunda variable Capacidad de respuesta del servicio son los siguientes:

A nivel internacional, Eslava (2018) tuvo como objetivo conocer la capacidad de respuesta de información brindada por el sistema de salud en Colombia, dirigida a la calidad de los servicios. Concluyo que el servicio de salud no ha desarrollado una capacidad de respuesta del servicio satisfactorio, por lo cual se debe trabajar arduamente en ello.

Jaimes y Mendoza (2017) plantearon como objetivo identificar la capacidad de respuesta del área de secretaria de infraestructura de la ciudad de Cúcuta al desarrollo de las comunidades rurales con relación al acuerdo de paz. Concluyeron que la capacidad de respuesta de la secretaria de infraestructura al desarrollo de las comunidades rurales es limitada.

Ortiz, Esquivel y Hernández (2016) tuvieron como objetivo estudiar las relaciones con el cliente y su influencia en la capacidad de respuesta en la gestión de la

cadena de suministro en las Pymes estatales de Aguascalientes. Concluyeron que la relación con los clientes determinara el nivel de la capacidad de respuesta brindada.

Acosta (2020) planteo como objetivo analizar la evolución del COVID-19 en los países de América Latina y el Caribe en los primeros 90 días y su relación con la capacidad de respuesta de la salud estatal y características relacionadas a la población, salud y social. Como resultado se dio a conocer que la capacidad de respuesta del sector salud pública era muy débil.

Demuner, Becerril e Ibarra (2018) plantearon como objetivo estudiar la relación de la capacidad de absorción y la capacidad de respuesta. Se concluyo que las dimensiones de la capacidad de absorción y la orientación estratégica son determinantes para el desarrollo de la capacidad de respuesta organizacional.

Rodriguez, Charris y Guerrero (2019) determinaron como objetivo descubrir si la aplicación del Método ServQual influye en la calidad del servicio. Concluyeron que la aplicación del Método ServQual permite mejora en los procesos.

Martins (2016) planteo como objetivo determinar la satisfacción de los usuarios bajo la perspectiva de la capacidad de respuesta. Concluyo que calidad de atención está relacionada a la capacidad de respuesta.

A nivel nacional, Osco (2015) determino como objetivo señalar la calidad de servicio a través de la opinión de la paciente en el Centro Obstétrico del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales-Comas, diciembre 2015. Se concluyó a través de la encuesta a las pacientes que la calidad percibida del servicio es de nivel medio.

Camba (2014) planteo como objetivo indicar la calidad de servicio de odontología del Centro Médico “El progreso”, Chimbote. Concluyo que los clientes se encontraban satisfechos con el servicio brindado.

Infantes (2016) tuvo como objetivo analizar los componentes enlazados a la calidad recibida en la atención de medicina complementaria en el Hospital III de Iquitos en el año 2016. Concluyó que la seguridad y la empatía han sido clave para generar satisfacción en los clientes. Para potenciar nuestra investigación y profundizar nuestras variables nos respaldamos en teorías científicas.

Carpio (2013) planteo como objetivo analizar la mortalidad de las madres en el Perú y la capacidad del Sistema de Vigilancia Epidemiológica de la Mortalidad Materna de la Dirección General de Epidemiología del Ministerio de Salud. Se obtuvo como resultado que la capacidad de atención ha crecido, pero es necesario trabajar para ofrecer un mejor servicio.

Dargent y Urteaga (2016) plantearon como objetivo analizar la capacidad del estado peruano frente a la minería ilegal. Tuvieron como resultado que el estado desarrolla una organizada capacidad de respuesta, pero aún le falta trabajar en ella.

Ramos, Podesta y Ruiz (2019) plantearon como objetivo establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción en pacientes tratados estéticamente de una clínica privada, Lima-Perú, 2019. Obtuvieron como resultado que existe relación considerable entre la calidad de servicio y la satisfacción en pacientes tratados estéticamente.

Inquilla, Calsina y Velazco (2017) determinaron como objetivo identificar en los servicios académicos y administrativos los atributos que permiten medir el nivel de calidad y factores del servicio. Concluyeron que los atributos de los servicios estudiados son fiables y consistentes para la evaluación de la calidad de servicio.

La tesis a nivel internacional considerada como antecedente de la segunda variable Capacidad de respuesta del servicio es la siguiente:

Pérez (2016) tuvo como objetivo estudiar la capacidad de respuesta del área de operaciones influenciada por los cambios empresariales. Se concluyó que los cambios empresariales tienen influencia sobre la capacidad de respuesta de los colaboradores.

La tesis a nivel nacional considerada como antecedente de la segunda variable capacidad de respuesta del servicio es la siguiente:

Neyra (2018) planteo como objetivo definir el grado y sentido de la correlación entre la capacidad de respuesta y la fidelización del cliente en la Institución Financiera Agrobanco- Agencia Tacna, año 2017. Llego a la conclusión que la capacidad de respuesta y la fidelización del cliente tienen un grado de relación directa.

Estrada (2019) tuvo como objetivo determinar la relación de la comunicación digital y la capacidad de respuesta. Concluyo que la comunicación digital y la capacidad de respuesta tienen relación.

La teoría científica que fundamenta la investigación de la variable empowerment es la siguiente; Empowerment model creado por Julian Rappaport (1981) menciona que consiste en potenciar al individuo para que este adquiera el control y genere transformaciones positivas en el entorno donde se desarrolle. Estos brindaron mayores resultados a través de su aporte de ideas, generadas a través de experiencias adquiridas y el control obtenido.

La teoría científica que fundamenta la investigación de la variable capacidad de respuesta del servicio es la siguiente; teoría de la contingencia creada por Fiedler (1967) en la cual se describe la efectividad que se obtiene de un grupo por las características desarrolladas por el encargado de este y de las situaciones generadas: Esta teoría está orientada a las tareas o relaciones con otros individuos. Los componentes son: cualidades del líder, control situacional y efectividad del líder.

Los enfoques teóricos relacionados con la primera variable empowerment son:

Cáliz (2016) conceptualiza al empowerment como oportunidad de éxito para las organizaciones.

Kanter (1997) define al empowerment como herramienta de efectividad organizacional.

Robins y Coulter (2005) definen al empowerment como concesión de autoridad a los empleados.

Los enfoques teóricos relacionados con la segunda variable capacidad de respuesta son:

Duque (2005) hace referencia a la capacidad de respuesta como los beneficios que se ofrece a un individuo.

Colunga (1995) define a la capacidad de respuesta como trabajo realizado para otras personas.

Kotler (1997) define a la capacidad de respuesta como beneficio que una parte ofrece a otra.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación ha sido aplicada, la misma que se sostiene con el libro de metodología e investigación científica de Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes sostienen que la investigación aplicada produce conocimientos y teorías para resolver problemas.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación ha sido no experimental de corte transversal, la misma que se sustenta con el libro de metodología e investigación científica de Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes sostienen que en una investigación no experimental las variables no sufrirán ninguna alteración o manipulación y que solo se observara el comportamiento de las variables. Es de corte transversal, ya que la recolección de datos se realizará en un solo momento de la investigación.

3.1.3. Enfoque de investigación

El enfoque ha sido cuantitativo, el mismo que se sustenta con el libro de metodología e investigación científica de Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes sostienen que el enfoque ha sido cuantitativo porque se recolectarán los datos con el propósito de comprobar las hipótesis en la investigación, con el fin de dar respuesta a los problemas.

3.1.4. Nivel de la investigación

El nivel ha sido correlacional descriptivo, el mismo que se sustenta con el libro de metodología e investigación científica de Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes sostienen que una investigación de nivel correlacional descriptivo especificara las características de un objeto de estudio.

3.1.5. Método de investigación

El método ha sido hipotético deductivo, el mismo que se sustenta con el libro de metodología de la investigación de Bernal (2010) quien sostiene que este tipo de método de investigación buscará dar respuesta a los problemas planteados en la investigación a través del planteamiento de hipótesis con deducciones de sus posibles consecuencias según lo observado. Finalmente, se realizará la comprobación correspondiente con el fin de encontrar la verdad.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable X: Empowerment

Según RRP (2017) define al empowerment como herramienta innovadora de gestión que permite mayor participación de parte de los colaboradores. Además, les brinda a los colaboradores confianza, responsabilidad, autoridad y compromiso.

Dimensión 1: Empowerment estructural

Según Orgambídez, Borrego y Ruiz (2018) definen al Empowerment estructural como una herramienta organizacional que permite conocer y fortalecer las habilidades y componentes de las personas e incrementa la satisfacción de los individuos

Indicadores:

Oportunidad: Acceso al crecimiento personal y profesional en una organización.

Apoyo: Recepción de comentarios positivos o negativos que permiten una óptima toma de decisión.

Información: Conocimientos tecnológicos y experiencia que tiene un colaborador de una organización, los cuales le permiten desempeñar un trabajo adecuado.

Recursos: Características internas de una empresa que permiten la ejecución de labores optimas.

Dimensión 2: Empowerment psicológico.

Según Banda y Morales (2015) definen al Empowerment psicológico como una herramienta que permite compromiso psicosocial de los colaboradores, ya que el desarrollarlo le permite al individuo desarrollar mayor compromiso y conciencia hacia los objetivos planteados.

Indicadores:

Significado: Nivel de valor que percibe el individuo tras desempeñar su labor.

Competencia: Capacidad que desarrolla el colaborador tras la realización de un trabajo en un determinado periodo de tiempo.

Autodeterminación: Capacidad para la toma de decisiones en un determinado escenario.

Impacto: Percepción positiva o negativa que adquiere una persona después de desarrollarse un determinado escenario.

3.2.2. Variable Y: Capacidad de respuesta del servicio

Según Neyra (2018) la define como la oferta de un servicio rápido y eficiente. Además, implica que los colaboradores que brindan el servicio tengan disposición y amabilidad ante la realización de su labor.

Dimensión 1: Calidad de servicio.

Según Vargas y Aldana (2014) la definen como una estrategia de diferenciación entre una organización y otra.

Indicadores:

Conformidad: Aceptación positiva tras recibir un servicio.

Servicio: Acción desarrollada por individuo para otro.

Satisfacción: Valorización del cliente después de recibir un servicio.

Dimensión 2: Calidad funcional.

Según Castillo (2018) define a la Calidad funcional como el servicio brindado del colaborador al cliente.

Indicadores:

Desempeño: Dedicación para prestar un servicio al cliente.

Confiabilidad: Capacidad de adquiere una persona tras realizar una acción en un determinado tiempo.

Compatibilidad: Cualidad que posee una persona para percibir lo que otro individuo puede sentir.

Dimensión 3: Calidad de salida

Según Dávila, Coronado y Cerecer, (2012) definen a la Calidad de salida como la calidad de los procesos percibida a través de resultados al final de un servicio brindado.

Indicadores:

Competitividad: Posición que adquiere una organización en determinado rubro.

Eficacia: Percepción del cliente de la calidad de servicio.

Ventas: Cantidad de productos tangibles o intangibles obtenidos por el cliente.

3.3. Población

3.3.1. Población: Para la investigación estuvo constituida por 60 colaboradores; para efectos de la investigación se ha considerado la totalidad de los colaboradores mencionados.

. Criterios de inclusión: Los subordinados de la empresa Industrial Group SA.

. Criterios de exclusión: Gerenta de la empresa Industrial Group SA.

3.3.2. Unidad de análisis: Persona natural considerada como colaborador de la empresa Industrial Group S.A.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica que se usó para la recolección de datos ha sido la encuesta, la que se sustenta con el libro con el libro de metodología e investigación científica de Bernal (2010) quien define que la encuesta es una técnica que nos permitirá obtener datos de los constructos de estudio.

3.4.2. Instrumento

El instrumento de recolección de datos que se utilizó para la tesis ha sido el cuestionario, el cual se ve evidenciado en el anexo N°2. Lo que se sustenta con el libro de metodología e investigación científica de Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes definen que cuestionario es aquel que permite recoger datos plantear preguntas para levantar información de una muestra.

3.4.3. Validez

La validez del instrumento estuvo a cargo del juicio de 3 expertos de la Universidad César Vallejo, quienes verificaron minuciosamente el formato de validación presentada y dieron la aprobación para continuar con la investigación; el mismo que está contenido en el anexo N°3 Lo que se sustenta con el libro de metodología e investigación científica de Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes definen que cuestionario es aquel que permite recoger datos y plantear preguntas para levantar información de una muestra de manera autentica y verídica.

3.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento, se llevó a cabo a través de una prueba piloto a 20 personas de la empresa Industrial Group SA y la base de datos fue subida en

el programa SPSS y se utilizó el estadístico del Alfa de Cronbach, de acuerdo a los resultados la confiabilidad del instrumento fue 0.710 la cual es considerada aceptable según la tabla de confiabilidad; dicha acción se muestra en el anexo N°4. Procedimiento que se sustenta con el libro de metodología e investigación científica de Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes indican que el cálculo se determina con pruebas seguidas para posteriormente demostrar si cumple con la eficacia y ecuanimidad del cuestionario.

3.5. Procedimientos

3.5.1. Se coordinó con la gerente de la empresa para solicitar la autorización y el consentimiento para la realización de la investigación, quien autorizó mediante correo electrónico, el cual se adjunta en el anexo N° 5.

3.5.2. La fuente de información fueron los 60 colaboradores determinados como población de la empresa Industrial Group SA.

3.5.3. Los colaboradores fueron localizados mediante la gerente de la empresa.

3.5.4. Los datos fueron recogidos mediante un cuestionario, el cual fue enviado a través de un link de manera virtual.

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1. Método de análisis Descriptivo

Consistió en analizar las tablas y gráficas de frecuencias de variables y dimensiones, obtenidas del programa SPSS. Lo que se sustenta con el libro de metodología e investigación científica de Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes sustentan que el método de análisis descriptivo detalla datos, puntuaciones y las variables de estudio que tiene la distribución de frecuencia y ayudará más adelante a explicar las hipótesis.

3.6.2. Método de análisis inferencial

Consistió en revisar detalladamente las pruebas de hipótesis general y específicas, mediante un estadístico. Lo que se sustenta con el libro de

metodología e investigación científica de Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes sustentan que el análisis inferencial permite ordenar las hipótesis respectivas y generalizar los resultados alcanzados en la muestra a la población.

3.7. Aspectos éticos

La tesis se desarrolló considerando los aspectos éticos de la investigación; objetividad, honestidad, confidencialidad y respeto. Además, se desarrolló respetando las ideas de los autores tomados y se hizo uso de las normas APA 7ma edición.

IV. RESULTADOS

4.1. Descriptivos

4.1.1. Tabla de frecuencia agrupadas de la variable Empowerment

Tabla 1

Variable X: Empowerment agrupada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	25	41,7	41,7	41,7
	MUY DE ACUERDO	35	58,3	58,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Con la información obtenida del instrumento y realizada a los subordinados de la empresa Industrial Group SA, que se observa en la Tabla 1, referente a que si en la empresa se desarrolla empowerment que agrupa las dimensiones: empowerment estructural y empowerment psicológico. El resultado es el siguiente: El 58.3% consideraron que están muy de acuerdo y el 41.7% de acuerdo.

4.1.2. Tabla de frecuencia agrupadas de la variable capacidad de respuesta del cliente

Tabla 2

Variable Y: Capacidad de respuesta del servicio agrupada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	2	3,3	3,3	3,3
	DE ACUERDO	23	38,3	38,3	41,7
	MUY DE ACUERDO	35	58,3	58,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Conforme a los datos obtenidos de la encuesta que se realizó a los colaboradores de la empresa Industrial Group SA, que se muestra en la Tabla 2, referente a que si en la empresa se desarrolla capacidad de respuesta del servicio que incluye las dimensiones: calidad de servicio, calidad funcional y calidad de salida. El resultado fue el siguiente: 58.3% consideraron que están muy de acuerdo y el 3.3% indiferente.

4.2. Inferenciales

Coeficiente de relación, condiciones y reglas de decisión.

Tabla de coeficiente de correlación: según el libro Metodología de la investigación de Hernández, Fernández y Baptista (2014):

Tabla 3

RANGO DE RELACION		
-	1.00	Correlación negativa perfecta
-	0.90	Correlación negativa muy fuerte
-	0.75	Correlación negativa considerable
-	0.50	Correlación negativa media
-	0.25	Correlación negativa débil
-	0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables	
+	0.10	Correlación positiva muy débil
+	0.25	Correlación positiva débil
+	0.50	Correlación positiva media
+	0.75	Correlación positiva considerable
+	0.90	Correlación positiva muy fuerte
+	1.00	Correlación positiva perfecta

Condiciones:

* Sig T= 5%

* Nivel de aceptación 95%,

* Z= 1,96

* Ho= Hipótesis Nula

* Ha= Hipótesis alterna

Regla de decisión:

a) Si el valor $p > 0.05$, se acepta la Ho y se rechaza la Ha.

b) Si el valor $p < 0.05$, se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

4.2.1. Prueba de hipótesis general: Existe relación significativa del empowerment con capacidad de respuesta del servicio en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021.

Ho: No existe relación significativa del empowerment con capacidad de respuesta del servicio en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021.

Ha: Existe relación significativa del empowerment con capacidad de respuesta del servicio en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021.

Tabla 4

Correlaciones

			EMPOWERMEN T (Agrupada)	CAPACIDAD (Agrupada)
Rho de Spearman	EMPOWERMENT (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,989**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	CAPACIDAD (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,989**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Los resultados que se muestran en la Tabla 4, demuestran que el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.989; la significancia bilateral es 0.000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 está considerada como correlación positiva muy fuerte. Así mismo, respetando la regla de decisión Si el valor $p < 0.05$, se rechaza la Ho y se acepta la Ha. En resultado, existe relación significativa de empowerment con capacidad de respuesta del servicio.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1: Existe relación significativa del empowerment con calidad de servicio en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021.

Ho: No existe relación significativa del empowerment con calidad de servicio en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021.

Ha: Existe relación significativa del empowerment con calidad de servicio en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021.

Tabla 5

Correlaciones

			EMPOWERMEN T (Agrupada)	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)
Rho de Spearman	EMPOWERMENT	Coefficiente de correlación	1,000	,671**
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,671**	1,000
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Los resultados que se muestran en la Tabla 5, demuestran que el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.671; la significancia bilateral es 0.000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 está considerada como correlación positiva media. Así mismo, respetando la regla de decisión Si el valor $p < 0.05$, se rechaza la Ho y se acepta la Ha. En resultado, existe relación significativa de empowerment con calidad de servicio.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2: Existe relación significativa del empowerment con calidad funcional en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021.

Ho: No existe relación significativa del empowerment con calidad funcional en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021.

Ha: Existe relación significativa del empowerment con calidad funcional en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021.

Tabla 6

Correlaciones

			EMPOWERMEN T (Agrupada)	CALIDAD FUNCIONAL (Agrupada)
Rho de Spearman	EMPOWERMENT	Coefficiente de correlación	1,000	,794**
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	CALIDAD FUNCIONAL	Coefficiente de correlación	,794**	1,000
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Los resultados que se muestran en la Tabla 6 el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.794; la significancia bilateral es 0.000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 está considerada como correlación positiva considerable. Así mismo, respetando la regla de decisión Si el valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . En resultado, existe relación significativa de empowerment con calidad funcional.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3: Existe relación significativa del empowerment con calidad de salida en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021.

H_0 : No existe relación significativa del empowerment con calidad de salida en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021.

H_a : Existe relación significativa del empowerment con calidad de salida en Industrial Group SA, San Martin de Porres, 2021.

Tabla 7

			Correlaciones	
			EMPOWERMEN T (Agrupada)	CALIDAD DE SALIDA (Agrupada)
Rho de Spearman	EMPOWERMENT	Coefficiente de correlación	1,000	,794**
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	CALIDAD DE SALIDA	Coefficiente de correlación	,794**	1,000
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Los resultados que se muestran en la Tabla 7 el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.794; la significancia bilateral es 0.000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 está considerada como correlación positiva considerable. Así mismo, respetando la regla de decisión Si el valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . En resultado, existe relación significativa de empowerment y calidad de salida.

V. DISCUSIÓN

5.1. Objetivos

5.1.1. El objetivo general de la investigación ha sido determinar la relación del empowerment con capacidad de respuesta del servicio; de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial, se ha cumplido con el objetivo e hipótesis planteado; puesto que existe relación significativa de empowerment con capacidad de respuesta del servicio. Así mismo, se compara con las conclusiones de los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoques teóricos que forman parte del marco teórico, los mismos que se mencionan a continuación: Los artículos científicos que tienen coherencia son de Moreno y Espíritu (2014) concluyeron que el empowerment, se relaciona de manera significativa para lograr ventajas competitivas internas. Choi, Goh y Adam (2016) concluyeron que existe relación entre el liderazgo transformacional con la satisfacción laboral entre los enfermeros y esta le permite brindar un servicio de calidad. Guzmán, Pontes, y Szufflita (2015) concluyeron que existe una relación positiva significativa entre el empowerment con la satisfacción laboral.

Las tesis que tienen coherencia son de López (2015) concluyo que el empoderamiento tiene una influencia en relación a la satisfacción laboral, la cual permite ser más proactivos. Troya, Vásquez y Fajardo (2019) (2019) concluyeron que el empowerment es una herramienta esencial para el desarrollo óptimo del talento humano y su eficiencia hacia los clientes.

La teoría científica que tiene coherencia es de Empowerment model creada por Julian Rappaport (1981), esta teoría hace referencia a que el empowerment potencia las habilidades de los individuos para que este adquiera el control y genere transformaciones positivas en el entorno donde se desarrolle. Por ello, se utilizó esta teoría para desarrollar una herramienta de gestión que permita que el individuo sea capaz de tomar decisiones basado en sus conocimientos y experiencia con el fin de ofrecer un servicio óptimo.

El enfoque teórico que tiene coherencia es de Cálix (2016) quien hace referencia a Kanter (1997) el cual define al empowerment como herramienta de efectividad organizacional.

5.1.2. El objetivo específico 1 de la investigación ha sido determinar la relación del empowerment con calidad de servicio; de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial, se ha cumplido con el objetivo e hipótesis planteado; puesto que existe relación significativa de empowerment con calidad de servicio. Así mismo, se compara con las conclusiones de los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoques teóricos que forman parte del marco teórico, los mismos que se mencionan a continuación: Los artículos científicos que tienen coherencia son de Aimacaña y Tello (2017) concluyeron que el empowerment debe ser compartido con los subordinados porque les permitirá brindar un mejor servicio. Montoya, Ostos y Sáenz (2020) concluyeron que existe una influencia del empoderamiento que brinda resultados óptimos. Mamani (2019) concluyó que el empowerment permite un desarrollo óptimo en las actividades de la organización.

Las tesis que tienen coherencia son de Morales (2016) concluyó que el empoderamiento permite un desarrollo óptimo en las actividades gubernamentales orientadas al usuario. Venturo (2019) concluyó la existencia de influencia alta entre el empowerment y productividad laboral, lo cual permite brindar una mejor calidad de atención.

La teoría científica que tiene coherencia es de Empowerment model creada por Julian Rappaport (1981), esta teoría hace referencia a que el empowerment potencia las habilidades de los individuos para que este adquiera el control y genere transformaciones positivas en el entorno donde se desarrolle. Por ello, se utilizó esta teoría para desarrollar una herramienta de gestión que permita que el individuo sea capaz de tomar decisiones basado en sus conocimientos y experiencia la cual le permita cubrir las necesidades de los clientes y ofrecer calidad de servicio

El enfoque teórico que tiene coherencia es de Cáliz (2016) quien hace referencia a Spreitzer (1995) el cual define al empowerment como oportunidad de éxito para las organizaciones.

5.1.3. El objetivo específico 2 de la investigación ha sido determinar la relación del empowerment con calidad funcional; de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial, se ha cumplido con el objetivo e hipótesis planteado; puesto que existe relación significativa de empowerment con calidad funcional. Así mismo, se compara con

las conclusiones de los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoques teóricos que forman parte del marco teórico, los mismos que se mencionan a continuación: Los artículos científicos que tienen coherencia son de Rico (2016) concluyo que el empowerment impacta en la calidad funcional ejercida en una organización. Gonzales (2016) concluyo que el empowerment impacta de manera significativa en los trabajadores. Puican y Ascorra (2020) concluyeron que el empowerment desarrollado de manera correcta permite el desarrollo de técnicas organizacionales para un óptimo trabajo en equipo.

Las tesis que tienen coherencia son de Pérez (2016) concluyo que los cambios funcionales de una empresa tienen influencia sobre la capacidad de respuesta de los colaboradores. Neyra (2018) concluyo que la capacidad de respuesta y la fidelización del cliente tienen un grado de relación directa.

La teoría científica que tiene coherencia es de Empowerment model creada por Julian Rappaport (1981), esta teoría hace referencia a que el empowerment potencia las habilidades de los individuos para que este adquiera el control y genere transformaciones positivas en el entorno donde se desarrolle. Por ello, se utilizó esta teoría para desarrollar una herramienta de gestión que permita que el individuo sea capaz de tomar decisiones basado en sus conocimientos y experiencia la cual le permita cubrir las diversas necesidades de los clientes.

El enfoque teórico que tiene coherencia es de Duque (2005) quien hace referencia a Fisher y Navarro (1994) quienes definen a la capacidad de respuesta como los beneficios que se ofrece a un individuo.

5.1.4. El objetivo específico 3 de la investigación ha sido determinar la relación del empowerment con calidad de salida; de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial, se ha cumplido con el objetivo e hipótesis planteado; puesto que existe relación significativa de empowerment con calidad de salida. Así mismo, se compara con las conclusiones de los artículos científicos, tesis, teorías científicas y enfoques teóricos que forman parte del marco teórico, los mismos que se mencionan a continuación: Los artículos científicos que tienen coherencia son de Ortiz, Esquivel y Hernández (2016) concluyo que la relación con los clientes determinara el nivel de la capacidad de respuesta brindada. Demuner, Becerril e Ibarra (2018)

concluyeron que las dimensiones de la capacidad de absorción y la orientación estratégica son determinantes para el desarrollo de la capacidad de respuesta organizacional. Inquilla, Calsina y Velazco (2017) concluyeron que los atributos de atención consistentes permiten la percepción de la calidad en el término de un servicio.

Las tesis que tienen coherencia son de López (2015) concluyo que el empoderamiento tiene una influencia en relación a la satisfacción laboral, la cual permite ser más proactivos. Arenas (2019) concluyo que existe una relación positiva entre el empoderamiento y la calidad de servicio brindado.

La teoría científica que tiene coherencia es de Empowerment model creada por Julian Rappaport (1981), esta teoría hace referencia a que el empowerment potencia las habilidades de los individuos para que este adquiera el control y genere transformaciones positivas en el entorno donde se desarrolle. Por ello, se utilizó esta teoría porque es una herramienta de gestión que permitirá obtener percepciones finales del servicio con mayor eficiencia.

El enfoque teórico que tiene coherencia es de Duque (2005) quien hace referencia a Colunga (1995) quien define a la capacidad de respuesta como trabajo realizado para otras personas con el fin de cubrir sus necesidades.

5.2. Hipótesis

5.2.1. La hipótesis general de la investigación ha sido existe relación significativa del empowerment con capacidad de respuesta del servicio. Al respecto, de acuerdo al análisis inferencial (prueba de hipótesis) se ha logrado la hipótesis planteada; el mismo que se evidencia en la información siguiente: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 4 el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.989; la significancia bilateral es 0.000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 está considerada como correlación positiva muy fuerte. Así mismo, de acuerdo a la regla de decisión Si el valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . En consecuencia, existe relación significativa de empowerment con capacidad de respuesta del servicio.

5.2.2. La hipótesis específica 1 de la investigación ha sido existe relación significativa del empowerment con calidad de servicio. Al respecto, de acuerdo al análisis inferencial (prueba de hipótesis) se ha logrado la hipótesis planteada; el mismo que se evidencia en la información siguiente: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 5 el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.671; la significancia bilateral es 0.000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 está considerada como correlación positiva media. Así mismo, de acuerdo a la regla de decisión Si el valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . En consecuencia, existe relación significativa de empowerment con calidad de servicio.

5.2.3. La hipótesis específica 2 de la investigación ha sido existe relación significativa del empowerment con calidad funcional. Al respecto, de acuerdo al análisis inferencial (prueba de hipótesis) se ha logrado la hipótesis planteada; el mismo que se evidencia en la información siguiente: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 6 el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.794; la significancia bilateral es 0.000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 está considerada como correlación positiva considerable. Así mismo, de acuerdo a la regla de decisión Si el valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . En consecuencia, existe relación significativa de empowerment con calidad funcional.

5.2.4. La hipótesis específica 3 de la investigación ha sido existe relación significativa del empowerment con calidad de salida. Al respecto, de acuerdo al análisis inferencial (prueba de hipótesis) se ha logrado la hipótesis planteada; el mismo que se evidencia en la información siguiente: De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 7 el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.794; la significancia bilateral es 0.000. Teniendo en cuenta la Tabla 3 está considerada como correlación positiva considerable. Así mismo, de acuerdo a la regla de decisión Si el valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . En consecuencia, existe relación significativa de empowerment y calidad de salida.

5.3. Información descriptiva

5.3.1. Empowerment

De acuerdo a la información obtenida de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Industrial Group SA que se observa en la tabla ²⁷1,

referente a que si en la empresa se desarrolla el empowerment que agrupa a las dimensiones: empowerment estructural y empowerment psicológico el resultado es el siguiente: El 58.3% consideraron que están muy de acuerdo y el 41.7% de acuerdo.

Tras un análisis detallado de los resultados obtenidos referente a las dimensiones; tenemos como resultado que la dimension empowerment estructural desarrollada en la empresa y la dimensión empowerment psicológico; ponen en evidencia que no todos los colaboradores perciben tener el poder de tomar decisiones y hacerse dueños de sus propias acciones dentro de la empresa.

5.3.2. Capacidad de respuesta

De acuerdo a la información obtenida de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Industrial Group SA que se observa en la tabla 2, referente a que si en la empresa se desarrolla la capacidad de respuesta que agrupa a las dimensiones: calidad de servicio, calidad funcional y calidad de salida el resultado es el siguiente: El 58.3% consideraron que están muy de acuerdo y el 3.3% indiferente.

Tras un análisis detallado de los resultados obtenidos referente a las dimensiones; tenemos como resultado que la dimensión calidad de servicio, la dimensión calidad funcional y la calidad de salida no se están implementando adecuadamente en la capacidad de respuesta desarrollada en la empresa, puesto que no todos los colaboradores perciben que se cubra las necesidades de los diversos clientes que tiene la empresa.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Se ha determinado que existe relación significativa entre las variables empowerment con capacidad de respuesta del servicio, dicho hallazgo tiene como evidencia el análisis inferencial.

6.2. Se ha determinado que existe relación significativa entre las variables empowerment con calidad de servicio, dicho hallazgo tiene como evidencia el análisis inferencial.

6.3. Se ha determinado que existe relación significativa entre las variables empowerment con calidad funcional, dicho hallazgo tiene como evidencia el análisis inferencial.

6.4. Se ha determinado que existe relación significativa entre las variables empowerment con calidad de salida, dicho hallazgo tiene como evidencia el análisis inferencial.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Considerando que existe relación de las variables empowerment con capacidad de respuesta del servicio, se propone a la gerente de la empresa Industrial Group SA aplicar herramientas de gestión como el empowerment estructural el cual permitirá el desarrollo de las habilidades de los colaboradores. Además, desarrollar el empowerment psicológico el cual permitirá desarrollar el liderazgo y la toma de decisión de cada subordinado; con el fin de brindar un servicio más óptimo a los clientes. El método, diseño e instrumento que se ha utilizado para la investigación ha permitido lograr la hipótesis y el objetivo planteado.

7.2. Considerando que existe relación de las variables empowerment con calidad de servicio, se propone desarrollar un servicio que cuente con las siguientes características: intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad las cuales ayudaran a potenciar la calidad de servicio prestada y la percepción de los clientes usuales de la empresa y de los futuros clientes.

7.3. Considerando que existe relación de las variables empowerment con calidad funcional, se propone se fije funciones específicas dentro de la organización para que las labores sean desarrolladas con mayor precisión y conocimiento por el personal encargado; ya que la calidad funcional no solo se fundamenta en la calidad de servicio sino también en la percepción de la calidad prestada en la función de quien la desarrolla.

7.4. Considerando que existe relación de las variables empowerment con calidad de salida, se propone se desarrollen actividades que potencien las capacidades de los colaboradores para que puedan brindar un servicio de calidad total, ya que la calidad de salida es la sumatoria total de las características del servicio brindado como experiencia y la satisfacción percibida.

REFERENCIAS

- Aimacaña, A & Tello, M. (2017). Empowerment y su influencia en el compromiso organizacional en una mediana empresa: caso Industria Inplastico. UTC. Latacunga. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/3778>
- Acosta, G., Escobar, G., Bernaola, G., Alfaro, J., Taype, W., Marcos, C., Amado, J. (2020). Caracterización de pacientes con COVID-19 grave atendidos en un hospital de referencia nacional del Perú. *Revista peruana de medicina experimental y salud publica*. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.372.5437>
- Arenas, J. (2019). Relación del Empowerment con la calidad del servicio de atención al usuario en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, 2018. (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37687/arenas_lj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banda, A., & Morales, M. (2015). Psychological Empowerment: a systemic model with individual and community components. *SCIELO*, 3-20. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472015000100001&lng=es&tlng=es
- Becerra, A., Rojas, G., Vélez, C., Osorio, O. & Vesga, A. (2016). Epistemological of a theory of "self care". Pedagogic empowerment practice for care of subject and the "good life" in colombia. II Congreso Internacional en Ciencias de la Salud, Educación y Música CINVEST 2016. https://noticias.juanncorpas.edu.co/uploads/media/MEMORIAS_CINVEST_Nov_17_18_Y_19_de_2016.pdf#page=205
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson Education. file:///C:/Users/ASUS/Desktop/TESIS/Metodologia_de_la_Investigacion_3edi_Bernal.pdf
- Calix, C., Martínez, N., Vigier, H., & Núñez, J. (2016). El rol del empowerment en el éxito empresarial. *Revista investigación administrativa*, 23-37. <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456046142002.pdf>

- Camba, L. (2014). Calidad del servicio de odontología en el Centro Médico el Progreso, Chimbote, 2014. Repositorio in crescendo. Universidad Católica de Los Ángeles de Chimbote. <https://doi.org/10.21895/increc.2014.v5n2.03>
- Cappello, H., Aguirre, I., Castro, R., Cervantes, R., Infante, J., Marín, R. (2004). Estudio del análisis de la consistencia interna y la validez de construcción de una prueba en el programa de enseñanza vivencial de las ciencias. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*. Universidad Autónoma de Tamaulipas. México. <https://www.redalyc.org/pdf/654/65414202.pdf>
- Carpio, L. (2013). Situación de la mortalidad materna en el Perú, 2000 – 2012. *Revista peruana de medicina experimental y salud publica*. <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/284/2186>
- Castañeda, C., Orozco, M., Rincón G. (2015). "Empoderamiento", una utopía posible para reconstruir la humanización en Unidades de Cuidado Crítico. *SCIELO*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-75772015000100002
- Castillo, B. (2018). Calidad funcional. <https://argentina.leyderecho.org/calidad-funcional/>
- Colunga, C. (1995). La calidad en el servicio. Panorama.
- Choi, S., Goh, C., & Adam, M. (2016). Transformational leadership, empowerment, and job satisfaction: the mediating role of employee empowerment. *Hum Resour Health*, 14-73. <https://doi.org/10.1186/s12960-016-0171-2>
- Dávila, M., Coronado, J., & Cerecer, B. (2012). Dimensions of service quality in the distribution and commercialization process of electric energy. *SCIELO*, 175-195. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422012000300008&lng=es&tlng=e
- Dargent y Urteaga (2016). Respuesta estatal por presiones externas: los determinantes del fortalecimiento estatal frente al boom del oro en el Perú (2004-2015). *Revista Ciencia Política*. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-090X2016000300003>

- Demuner, M., Becerril, O., Ibarra, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México / Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico. UACJ. <http://dx.doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Duque, E. (2005). Reviewing the concept of service quality and models for measuring it. *SCIELO*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004
- Eslava, J., Camelo, F., Rosero, L., Vásquez, M., & Mejía, M. (2018). Análisis de la capacidad de respuesta de los sistemas de información en salud para la supervisión de riesgos que afectan el derecho a la salud en Colombia. *Revista Gerencia Y Políticas De Salud*, 17-35. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-35.acrs>
- Estrada, D. (2019). Comunicación digital y la capacidad de respuesta a usuarios en Business IT Perú S.A.C. San Isidro, 2018. Universidad César Vallejo. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36118>
- Fiedler, F. 1967. A theory of leadership effectiveness. New York: McGrawHill.
- Gonzales, E. (2016). Marketing interno y empowerment de talento humano de la empresa el Fogón, Huaraz, 2016. Repositorio institucional Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2064>
- Guzmán, C., Pontes, P., & Szufliita, M. (2015). Empowerment y satisfacción laboral. *Revista electrónica de investigación Docencia Creativa*, 66-73. <http://hdl.handle.net/10481/36048>
- Hernández, S., Fernandez , C., Baptista,M. (2014). Metodología de la investigación científica.
file:///C:/Users/ASUS/Desktop/TESIS/LIBRO_METODOLOGIA_DE_INV._SA
MPIRInvestigacion.pdf

- Infantes, F. (2016). Quality of Attention and Satisfaction of out-clinic patients from the Complementary Medicine Center in Hospital III Iquitos- 2016. *Revista Perú med. Integr*, 133-139. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/fr/biblio-876793>
- Inquilla, J., Calsina, W., Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano - Puno -Perú 2017. *SCIELO*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000100001&script=sci_abstract
- Jaimes, P., & Mendoza, H. (2017). Capacidad de respuesta de la secretaria de infraestructura municipal al desarrollo de las comunidades rurales de Cúcuta. Repositorio de Universidad Simón Bolívar. <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/6346>
- Kanter, R. (1997). *Strategy & Leadership*. <https://doi.org/10.1108/eb054603>
- Kotler, P. (1997) *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. 9th ed, Prentice Hall, Upper Saddle River.
- López, L. (2015). Empoderamiento y satisfacción laboral. Estudio realizado con los colaboradores del área administrativa de la municipalidad de Bravo Suchitepéquez. (Tesis de grado no publicada). Universidad Rafael Landívar. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Lopez-Leslie.pdf>
- Mamani, R. (2019). Análisis del Empowerment y la calidad de servicio del personal de la sub gerencia de protección ciudadana de la municipalidad provincial de Puno – 2017. Repositorio institucional Universidad Nacional del Altiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/>
- Martins, S., Campos, A., Matumoto, S y Fortuna, C. (2016). Client satisfaction from the perspective of responsiveness: strategy for analysis of universal systems? *SCIELO*. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.1089.2674>
- Montoya, M., Ostos, J., & Sáenz, A. (2020). Role of empowerment and identification with work teams in innovation climate. *SCIELO*. <https://doi.org/10.1590/s0034-759020200302>

- Morales, E. (2016). Empoderamiento y transformación de las relaciones de poder. Un análisis crítico de los procesos institucionales de participación ciudadana. (Tesis Doctoral no publicada). Universidad Autónoma de Barcelona. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/400078/emm1de1.pdf?sequence=1>
- Moreno, C. (2015). Economic Empowerment and Gender: A Case Study of Policy Implementation at the Municipal Level in Mexico. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792015000200008&script=sci_abstract&tlng=en
- Moreno, R., & Espíritu, R. (2014). El empowerment, el liderazgo y la innovación en empresas de servicios, como una ventaja competitiva de las medianas empresas del municipio de Tecomán, Colima, México. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables*, 72-97. <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/468/456>
- Neyra, R. (2018). La capacidad de respuesta y fidelización del cliente en la institución financiera Agrobanco-Agencia Tacna, año 2017. (Tesis de posgrado no publicada). http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3478/159_2018_neyra_barrionuevo_ra_espg_maestria_gestion_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Orgambídez, A., Borrego, Y., & Ruiz, C. (2018). Empowerment, stress vulnerability and burnout among Portuguese nursing staff. *SCIELO*. <https://doi.org/10.1590/1413-81232018231.15522015>
- Ortiz, G., Esquivel, E., & Hernández, O. (2016). The Impact of Customer Relationship and the Ability to Value-Added Service in the Performance of Manufacturing SMEs in Aguascalientes. *Revista CEA*, 4-12. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3519568

- Osco, A. (2015). Calidad de servicio según la perspectiva de la paciente en el centro obstétrico del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales-Comas, diciembre 2015. Repositorio institucional UAL. <http://repositorio.ual.edu.pe/handle/UAL/30>
- Pérez Pérez, M. (2016). Capacidad de respuesta del área de operaciones en un entorno de manufactura: análisis de su efecto sobre el rendimiento organizacional desde una perspectiva estratégica. (Universidad de Cantabria). Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=49636>
- Pons, A. (2021). La relación del empowerment psicológico y el engagement laboral en colaboradores de empresas del sector privado. Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/13257>
- Puican, L., Ascorra, H. (2020). El empowerment en las empresas de call center. UTP. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/3389>
- Ramos, K., Podesta, L., Ruiz, R. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. (2020). SCIELO. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07RRP> (2017). Empowerment: ¿Es importante empoderar a tus trabajadores o colegas? <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/que-es-el-empowerment-noticia-1073980>
- Rappaport, J. (1981). In praise of paradox: A social policy of empowerment over prevention. University of Illinois at Urbana-Champaign. <https://doi.org/10.1007/BF00896357>
- Rico, J., Peinado, A., Salvador, M., & Gonzalez, F. (2016). Empowerment, satisfacción laboral e identificación organizacional en funcionarios andaluces. *Revista electrónica de investigación Docencia Creativa*, 33-39. <http://hdl.handle.net/10481/41431>

- Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administración*. 8va ed. Pearson educación. México.
https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter
- Rodriguez, E., Charris, A. y Guerrero, E. (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. *SCIELO*. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
- Troya, R., Vásquez, C., & Fajardo, L. (2019). Una herramienta estratégica como ventaja de competitividad en la administración de los gobiernos autónomos descentralizados (GADS). *Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 1110-1135.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6796779>
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Publicado por Universidad de La Sabana.
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=p930DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=calidad+de+servicio&ots=ETU_s9XeBW&sig=RgR8FxDQ0_SZGp pulDHqsMXkiLk&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false
- Velázquez, C. (2020). Capacidad de respuesta. *The Customer Spirit*.
<https://thecustomerspirit.com/blog/2019/02/01/capacidad-de-respuesta/>
- Venturo, N. (2019). *Empowerment en la productividad laboral de la empresa ECAPERU SAC, en el distrito de Los Olivos, año 2018*. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo).
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42530/Venturo_CNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables De Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems e Indicadores	Escala De Medición
Empowerment	El empowerment es una herramienta innovadora de gestión que permite mayor participación de parte de los colaboradores. Esto quiere decir que se les delega y permite tener poder de toma de decisión con el fin de sentirse incluidos en las decisiones adoptadas e incrementar la eficiencia de estos. Además, les brinda a los colaboradores confianza, responsabilidad, autoridad y compromiso. (RPP, 2017)	La variable 1: Empowerment, se medirá mediante las dimensiones de Empowerment estructural y Empowerment psicologico, en una encuesta de 20 ítems.	Empowerment estructural	1. Oportunidad 2. Apoyo 3. Información 4. Recursos 5. Significado 6. Competencia 7. Autodeterminación	Likert: Ordinal 1. Muy en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Muy de Acuerdo
			Empowerment psicologico	8. Impacto	
Capacidad de respuesta del cliente	La capacidad de respuesta del servicio es la oferta de un servicio rápido y eficiente. Además, implica que el personal que brinda el servicio tenga disposición y amabilidad ante la realización de su labor. (Neyra, 2018)	La variable 2: Capacidad de respuesta del cliente, se medirá mediante las dimensiones de Calidad de servicio, Calidad funcional y Calidad de salida, en una encuesta de 20 ítems.	Calidad de servicio	9. Conformidad 10. Servicio 11. Satisfacción 12. Desempeño	Likert: Ordinal 1. Muy en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Muy de Acuerdo
			Calidad funcional	13. Confiabilidad 14. Compatibilidad 15. Competitividad	
			Calidad de salida	16. Eficacia 17. Ventas	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para encuestar a los clientes de la empresa Industrial Group SA.

OBJETIVO: Determinar la relación entre empowerment y capacidad de respuesta del servicio en Industrial Grupo SA, San Martín de Porres, 2021.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales deberá usted responder marcando un (X) de acuerdo con lo que considere conveniente:

1= Muy en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Indiferente

4= De acuerdo

5= Muy de acuerdo

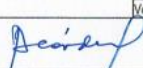
EMPOWERMENT Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO EN INDUSTRIAL GROUP S.A., SAN MARTIN DE PORRES, 2021	1	2	3	4	5
1. Existe oportunidad de crecimiento laboral dentro de la organización.					
2. Debe cambiar la política de crecimiento laboral dentro de la organización.					
3. Tiene autonomía en la toma de decisiones dentro de la organización.					
4. La organización brinda apoyo a sus colaboradores en temas internos y externos.					
5. Se brinda información necesaria para el desarrollo de sus actividades.					
6. Se comparte información acerca de cambios realizados internamente.					
7. La organización brinda los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades.					
8. Alcanza sus metas personales dentro de la organización.					
9. El rol que cumple dentro de la empresa le permite desarrollar sus habilidades.					
10. Tiene libertad para realizar sus acciones laborales.					
11. Tiene la libertad para influir en los resultados de su rol dentro de la empresa.					
12. El cliente se muestra conforme con el servicio brindado.					
13. Se brinda un servicio con altos estándares de calidad.					
14. La organización cubre la necesidad del cliente.					
15. La organización tiene posicionamiento en el mercado.					
16. El servicio brindado por la empresa es confiable.					
17. El servicio brindado es compatible con las necesidades de nuestros clientes.					
18. La organización brinda un servicio diferenciado de la competencia.					
19. Se brinda un servicio rápido y en el tempo establecido.					
20. Se alcanza las metas de venta.					

Gracias por su colaboración

Anexo 3: Validez del instrumento de recolección de datos


N°	GRADO	APELLIDOS Y NOMBRES	RESULTADO
1	Dr.	Cárdenas Saavedra, Abraham	Aplicable
2	Dr.	Manrique Céspedes, Julio	Aplicable
3	Dra.	Villanueva Figueroa, Rosa	Aplicable

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: "EMPOWERMENT Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO EN INDUSTRIAL GROUP S.A., SAN MARTIN DE PORRES, 2020".									
Apellidos y nombres del investigador: FAJARDO PEÑA, SHADIA YARITZA - INGA AMANTE, YOMIRA									
Apellidos y nombres del experto: Dr. CÁRDENAS SAAVEDRA ABRAHAM									
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
Empowerment	Empowerment estructural	Oportunidad	Existe oportunidad de crecimiento laboral dentro de la organización.	Likert: Ordinal 5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Indiferente 2. En Desacuerdo 1. Muy en Desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>				
			Debe cambiar la política de crecimiento laboral dentro de la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Apoyo	Tiene autonomía en la toma de decisiones dentro de la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>				
			La organización brinda apoyo a sus colaboradores en temas internos y externos.		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Información	Se brinda información necesaria para el desarrollo de sus actividades.		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Se comparte información acerca de cambios realizados internamente.	<input checked="" type="checkbox"/>						
		Recursos	La organización brinda los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades.		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Empowerment psicológico	Significado	Alcanza sus metas personales dentro de la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Competencia	El rol que cumple dentro de la empresa le permite desarrollar sus habilidades.		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Autodeterminación	Tiene libertad para realizar sus acciones laborales.		<input checked="" type="checkbox"/>				
Impacto		Tiene la libertad para influir en los resultados de su rol dentro de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>						
Conformidad		El cliente se muestra conforme con el servicio brindado.	<input checked="" type="checkbox"/>						
Capacidad de respuesta del servicio	Calidad de servicio	Servicio	Se brinda un servicio con altos estándares de calidad.	<input checked="" type="checkbox"/>					
		Satisfacción	La organización cubre la necesidad del cliente.	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Calidad funcional	Desempeño	La organización tiene posicionamiento en el mercado.	<input checked="" type="checkbox"/>					
		Confiable	El servicio brindado por la empresa es confiable.	<input checked="" type="checkbox"/>					
		Compatibilidad	El servicio brindado es compatible con las necesidades de nuestros clientes.	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Calidad de salida	Competitividad	La organización brinda un servicio diferenciado de la competencia.	<input checked="" type="checkbox"/>					
		Eficacia	Se brinda un servicio rápido y en el tiempo establecido.	<input checked="" type="checkbox"/>					
		Ventas	Se alcanza las metas de venta.	<input checked="" type="checkbox"/>					
Firma del experto:			Fecha 04/11/2020						


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: "EMPOWERMENT Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO EN INDUSTRIAL GROUP S.A., SAN MARTIN DE PORRES, 2020".								
Apellidos y nombres del investigador: FAJARDO PEÑA, SHADIA YARITZA – INGA AMANTE, YOMIRA								
Apellidos y nombres del experto: Dr. Julio Manrique Cespedes								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Empowerment	Empowerment estructural	Oportunidad	Existe oportunidad de crecimiento laboral dentro de la organización.	Likert: Ordinal 5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Indiferente 2. En Desacuerdo 1. Muy en Desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Debe cambiar la política de crecimiento laboral dentro de la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Apoyo	Tiene autonomía en la toma de decisiones dentro de la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			La organización brinda apoyo a sus colaboradores en temas internos y externos.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Información	Se brinda información necesaria para el desarrollo de sus actividades.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Se comparte información acerca de cambios realizados internamente.	<input checked="" type="checkbox"/>					
		Recursos	La organización brinda los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Empowerment psicológico	Significado	Alcanza sus metas personales dentro de la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Competencia	El rol que cumple dentro de la empresa le permite desarrollar sus habilidades.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Autodeterminación	Tiene libertad para realizar sus acciones laborales.		<input checked="" type="checkbox"/>			
Impacto		Tiene la libertad para influir en los resultados de su rol dentro de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>					
Conformidad		El cliente se muestra conforme con el servicio brindado.	<input checked="" type="checkbox"/>					
Capacidad de respuesta del servicio	Calidad de servicio	Servicio	Se brinda un servicio con altos estándares de calidad.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Satisfacción	La organización cubre la necesidad del cliente.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Desempeño	La organización tiene posicionamiento en el mercado.	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Calidad funcional	Confiabilidad	El servicio brindado por la empresa es confiable.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Compatibilidad	El servicio brindado es compatible con las necesidades de nuestros clientes.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Competitividad	La organización brinda un servicio diferenciado de la competencia.	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Calidad de salida	Eficacia	Se brinda un servicio rápido y en el tiempo establecido.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Ventas	Se alcanza las metas de venta.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Firma del experto:			Fecha <u>26</u> / <u>11</u> / <u>2020</u>			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: "EMPOWERMENT Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO EN INDUSTRIAL GROUP S.A., SAN MARTIN DE PORRES, 2020".								
Apellidos y nombres del investigador: FAJARDO PEÑA, SHADIA YARITZA – INGA AMANTE, YOMIRA								
Apellidos y nombres del experto: Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Empowerment	Empowerment estructural	Oportunidad	Existe oportunidad de crecimiento laboral dentro de la organización.	Likert: Ordinal 5. Muy de acuerdo 4. De acuerdo 3. Indiferente 2. En Desacuerdo 1. Muy en Desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Debe cambiar la política de crecimiento laboral dentro de la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Apoyo	Tiene autonomía en la toma de decisiones dentro de la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			La organización brinda apoyo a sus colaboradores en temas internos y externos.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Información	Se brinda información necesaria para el desarrollo de sus actividades.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Se comparte información acerca de cambios realizados internamente.	<input checked="" type="checkbox"/>					
		Recursos	La organización brinda los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Empowerment psicológico	Significado	Alcanza sus metas personales dentro de la organización.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Competencia	El rol que cumple dentro de la empresa le permite desarrollar sus habilidades.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Autodeterminación	Tiene libertad para realizar sus acciones laborales.		<input checked="" type="checkbox"/>			
Impacto		Tiene la libertad para influir en los resultados de su rol dentro de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>					
Conformidad		El cliente se muestra conforme con el servicio brindado.	<input checked="" type="checkbox"/>					
Capacidad de respuesta del servicio	Calidad de servicio	Servicio	Se brinda un servicio con altos estándares de calidad.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Satisfacción	La organización cubre la necesidad del cliente.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Desempeño	La organización tiene posicionamiento en el mercado.	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Calidad funcional	Confiabilidad	El servicio brindado por la empresa es confiable.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Compatibilidad	El servicio brindado es compatible con las necesidades de nuestros clientes.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Competitividad	La organización brinda un servicio diferenciado de la competencia.	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Calidad de salida	Eficacia	Se brinda un servicio rápido y en el tiempo establecido.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Ventas	Se alcanza las metas de venta.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Firma del experto:			Fecha <u>12</u> / <u>12</u> / <u>2020</u>			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,710	20

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla de coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach:

VALOR	NIVEL
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

Fuente: Elaborado en base a Cappello, Aguirre, Castro, Cervantes, Infante y Marín,

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos del programa estadísticos SPSS, referente a la confiabilidad del instrumento mediante el estadístico de alfa de Cronbach es de 0.710 el mismo y de acuerdo a la tabla de confiabilidad del instrumento es considerada como aceptable.

Anexo 5: Autorización de aplicación del instrumento (Consentimiento informado).

Lima 30 de Octubre de 2020

PERMISO DE LA EMPRESA "INDUSTRIAL GROUP S.A"

Por medio de la presente reciba mi más cordial saludo y al mismo tiempo se le autoriza a la Srta. Shadia Fajardo Peña con DNI. 70055158 y a la Srta. Yomira Inga Amante con **DNI: 74768417**, a realizar las investigaciones correspondientes con el fin de poder realizar su trabajo de tesis titulado: **EMPOWERMENT Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO EN INDUSTRIAL GROUP S.A., SAN MARTIN DE PORRES, 2020.**

Sin otro particular me despido.

Atentamente,



INDUSTRIAL GROUP S.A.
MILAGROS M. MUÑOZ LÓPEZ
REPRESENTANTE LEGAL
DNI: 40482473

MILAGROS MARIBEL MUÑOZ LÓPEZ
DNI: 40482473
