



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Empowerment y calidad de servicio en los colaboradores de la
Municipalidad Distrital de Jangas, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Cordova Huamaliano, Mateo Crispin (orcid.org/0000-0002-7714-9554)

Damian Lazo, Eliseo Ermilio (orcid.org/0000-0002-5963-2577)

ASESOR:

Dr. Guevara Ramírez, José Alexander (orcid.org/0000-0001-7332-0978)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :

Gestión de Organización

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA :

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta investigación está dedicado a aquellas personas que nos apoyaron durante su desarrollo, en especial a nuestros padres quienes fueron el soporte de nuestro esfuerzo.

Mateo y Eliseo

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, por iluminarnos en el camino y por permitirnos la vida.

También, a los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, por su acertado asesoramiento y recomendaciones, gracias por su apoyo.

Los autores

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y Operacionalización:	20
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS:	45
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Empowermet en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, 2021.	17
Tabla 2: Calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, 2021.	18
Tabla 3: La dimensión delegar y su relación con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, 2021.	19
Tabla 4: La dimensión manejo del poder y su relación con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, 2021.	20
Tabla 5: La dimensión motivación y su relación con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, 2021.	21
Tabla 6: La dimensión desarrollo y su relación con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, 2021.	22
Tabla 7: La dimensión liderazgo y su relación con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, 2021.	23
Tabla 8: El empowermet y su relación con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, 2021.	24
Tabla 9: Prueba de normalidad.	25

Índice de figuras

Figura 1: Empowermet en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, 2021.	52
Figura 2: Calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, 2021.	52

Resumen

Esta investigación tuvo como propósito Determinar la relación que existe entre el empowemet y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021. La muestra fue censal por cuanto tuvo la misma cantidad que la población, estuvo constituida por 40 colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas. Se consideró un diseño no experimental - correlacional. Se aplicaron dos cuestionarios con Likert, uno para medir la calidad de servicio y el otro para medir el empowerment en la municipalidad distrital de Jangas. Los resultados muestran que existe una fuerte relación entre el empowemet y la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, al obtener un resultado de la correlación de Spearman de 0,948; de la misma forma se pudo comprobar la hipótesis general, dando como resultado la aceptación de la hipótesis alternativa y siendo rechazada la hipótesis nula. Por lo cual se recomienda a la municipalidad Distrital de jangas, aplicar el empoderamiento a los colaboradores dandoles la confianza y la autoridad entre los jefes de la empresa y el resto de sus colaboradores, generando un mayor compromiso para mejorar la calidad de servicio.

Palabras Clave: Empowerment, calidad de servicio, colaborador.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between empowerment and quality of service in employees of the district municipality of Jangas, 2022. The sample was census because it had the same amount as the population, it was made up of 40 employees of the district municipality of Jangas. A non-experimental - correlational design was considered. Two questionnaires with Likert were applied, one to measure the quality of service and the other to measure empowerment in the district municipality of Jangas. The results show that there is a strong relationship between empowerment and the quality of service in the employees of the Municipality of Jangas, obtaining a result of the Spearman correlation of 0.948; in the same way, the general hypothesis could be verified, resulting in the acceptance of the alternative hypothesis and the null hypothesis being rejected. Therefore, it is recommended to the District Municipality of Jangas, to apply empowerment to the collaborators, giving them trust and authority among the heads of the company and the rest of its collaborators, generating a greater commitment to improve the quality of service.

Keywords: Empowerment, quality of service, collaborator.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas se hallan en un sistema competitivo ampliamente, en donde para poder estar en vigencia deben asumir compromisos que tengan valor agregado generen al cliente, lo cual en marca la pauta y la distinguen entre una empresa y otra. Toda competitiva empresa debe plenamente las expectativas y necesidades satisfacer de sus clientes. Las organizaciones exitosas son aquellas capaces de sostenidamente valor agregado diferencial entregar a sus clientes, de manera rentable. Ese "valor" está constituido por la combinación en medidas variables de precio competitivo, calidad de la imagen y servicio y calidad del producto. (Smith, 2019).

En Alemania, según la política gubernamental para el año 2021, considerando las características de la pandemia, la calidad en el servicio estrechamente ligada está al recurso humano y todo lo que ello significa. En consecuencia, se exige a los colaboradores de las empresas tener las habilidades y los conocimientos pertinentes para desenvolverse de acuerdo con el entorno más complejo en que circunscriben, aún más si es en un ambiente digitalizado. Por cuanto el servicio es muy difícil de supervisar mientras se está dando, allí interviene el Empowerment el cual, según las empresas alemanas, otorga al empleado la habilidad, capacidad, responsabilidad, interacción adecuada y toma de decisiones para lograr de la manera más óptima posible satisfacer al cliente (Santillana, 2020).

En España, ante la situación financiera debilitada por efectos del COVID 19, el gobierno español ante el auge y la importancia que el sector servicio está desarrollando en la actualidad, han impulsado la realización de una indagación en donde se estudie pertinentes estrategias para elevar el nivel del comportamiento del personal que se encuentra en directo contacto con clientes y la calidad en el servicio ofertada. Haciéndose énfasis en los factores de la calidad en el servicio y los del empowerment, para conocer cómo éste último influye o afecta el servicio ofertado, en las empresas que han podido sobrellevar esta crisis internacional, con la finalidad de brindar apoyo a estas y a las que están en la pugna por sobresalir (Ministerio de Economía y de Hacienda de España, 2020).

En el Perú temas como empowerment y calidad de servicio, son conocidos en organizaciones grandes, sin embargo, en los últimos tiempos donde el servicio y/o productos que ofrecen las empresas ha cambiado radicalmente y que se utiliza con mayor fuerza las redes sociales para el anuncio y la forma de distribución, se entiende y se observa que estrategias genuinas de estas variables todavía no son aplicadas en la dimensión que se debería, por ello, es muy importante que las empresas peruanas empiecen a aplicar estas estrategias financieras y de negocio, para elevar el nivel de crecimiento empresarial, en base a un servicio de calidad y un empoderamiento genuino de estrategias de venta por parte de los colaboradores, en este sentido hace falta un agresivo sistema de orientación para el uso del empowerment para potenciar al máximo la calidad de servicio (Rojas, 2020).

La Municipalidad de Jangas, siendo una institución pública no está ajena al desafío expuesto en párrafos anteriores, donde es imprescindible estar a la altura de la competitividad y del brindar al público usuario el mejor servicio. Sin embargo se observa que los trabajadores de esta institución evidencian una falta de empoderamiento de sus habilidades y del deber en desempeñar sus funciones, lo cual redundará en una débil calidad de servicio que se ofrece al público, Por ello un aspecto importante a tomar en cuenta en la municipalidad sería usar el Empowerment, para llevar recursos y responsabilidad a todas las personas, para aprovechar su capacidad intelectual y creadora; de modo que puedan evidenciar un liderazgo verdadero en su ámbito individual de competencia y, al mismo tiempo ayudarlos a enfrentar los desafíos que se requiere en la actualidad.

Por lo cual se consideró el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre el empowerment y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2022?

También, los siguientes problemas específicos se formularon: ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de delegar y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre el manejo del poder y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2022? ¿Cuál es la relación que existe

entre la motivación y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2022?

En este sentido, esta investigación se justificó en los siguientes términos:
Teórica: La información recabada sobre empowernet y calidad de servicio es confiable y relevante, siendo de utilidad para investigaciones posteriores.
Práctica: Esta investigación permitió establecer la conexión entre el empowernet y la calidad de servicio, con el propósito de que la institución involucrada en el estudio emplee estrategias de mejora en función a los resultados de la investigación.
Metodológica: Este estudio instrumentos válidos y confiables utilizó, garantizando así resultados objetivos y con las conclusiones y sugerencias congruentes.

El objetivo general considerado fue el siguiente: Determinar la relación que existe entre el empowernet y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2022.

También se consideraron los siguientes objetivos específico: Identificar el nivel del empowernet en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2022. Identificar el nivel de la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2022. Determinar la relación entre la capacidad de delegar y la calidad de en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2022. Determinar la relación entre el manejo del poder y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2022. Determinar la relación entre la motivación y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2022. Determinar la relación entre el desarrollo y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2022. Determinar la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2022.

La hipótesis general fue la siguiente: Existe relación significativa entre el empowernet y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2022.

Se consideraron las siguientes hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la capacidad de delegar y la calidad de en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2022. Existe relación significativa entre el manejo del poder y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2022. Existe relación significativa entre la motivación y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2022. Existe relación significativa entre el desarrollo y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2022. Existe relación significativa entre el liderazgo y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los estudios previos se consideraron a los siguientes que tuvieron datos relevantes al tema de investigación, así tenemos a los antecedentes internacionales:

Lascurain (2018) En su propuesta y teoría sintomática para la mejora de la calidad con la ayuda de una organización de unidades de fuerza eléctrica interferidas en la región del gobierno de México, el objetivo general es analizar los factores estándares que deciden el efecto sobre la naturaleza de la administración, presumieron que obviamente se basa en sobre la construcción organizativa de la organización, ya que es la persona quien controla la mayor parte de las opciones, ya que la naturaleza de la administración es de baja norma, pues los trabajadores no están muy preparados y, además, no están centrados con precisión en la razón de la situación organización.

Arroyo (2017) en su estudio “El empowerment como herramienta gerencial y propuesta para la mejora la organizacional estructura en la entidad financiera de Ecuador Pakarymuy”, trata de establecer una conexión entre el Empoderamiento como aparato de administración que incide en la construcción jerárquica del espacio empleable de la Cooperativa mencionada, tomando como centro una investigación cuantitativa subjetiva y donde se infiere que los dispositivos de administración permiten que las organizaciones tengan la opción de hacer técnicas, reorganizar y crear para ubicarse más fácilmente en el mercado serio y atraer nuevos clientes.

Cócheres (2018), en su indagación “efecto del empowerment para la excelencia del servicio al cliente del restaurant “AL PASO” en Yunguilla” trata de establecer una conexión entre el Empoderamiento como aparato de administración que incide en la construcción jerárquica del espacio empleable en el restaurant, tomando como centro una investigación cuantitativa subjetiva y donde se infiere que los dispositivos de administración permiten que las organizaciones tengan la opción de hacer técnicas, reorganizar y crear para ubicarse más fácilmente en el mercado serio y atraer nuevos clientes.

A nivel nacional, Santa Cruz (2017), en su tesis “Empowerment y desempeño docente en la organización educacional Javier Heraud de Trujillo”, el hace un balance entre el empowerment y el desempeño docente del plantel instructivo, contando para ello un examen de género expresivo correlacional, tomó como ejemplo 40 educadores teniendo un lugar con la fundación, y el instrumento utilizado fue dos encuestas, es decir, para los dos factores, donde se llegó a presumir que los dos factores están conectados, es decir, el fortalecimiento se identifica con la ejecución, este resultado se adquirió a través de la relación de Pearson.

Madison (2019), en su estudio llamado “El empowerment en la gestión eficiente de la municipalidad provincial del Callao”, Tenía un ejemplo de 35 compañeros, llegó a inferir que el distrito ofrece una asistencia efectiva a los vecinos, a pesar de situación complicada en la que se halla la economía, ya que la región hizo movimientos como un arreglo descentralizador de las capacidades y ejercicios distintos al nombramiento de obligaciones. que permitan una mejor dinámica, haciendo que los trabajadores tengan más oportunidades destacadas en la medida de sus habilidades, continuamente recordando el grado de sus atribuciones, especificado en el MOF del establecimiento, lo que permite una competente administración y una utilización legítima de los activos.

Urbina (2017), en el trabajo investigativo “Calidad del servicio de los funcionarios de la Sunat Trujillo en la satisfacción del usuario”, Tenía un ejemplo de 60 asociados, se estima que ofrecer una asistencia técnica a los usuarios, sin importar las condiciones de trabajo sea presencial o por medio de la red, se debe hacer de mejor dinámica, haciendo que los trabajadores brinden una legítima calidad de servicio acorde con las expectativas de los usuarios de la SUNAT y de la misma institución.

Esquives & Tuesta (2018), y su estudio “Excelencia en el Servicio y satisfacción del cliente en la organización Plaza Veá, diseccionar la conexión concebible entre la lealtad del consumidor y la naturaleza de la administración dada por esta organización en la que se halló que existe una conexión inmediata entre los factores descompuestos según la medida de chi-

cuadrado, así como rastrear una tasa de reconocimiento general en saludos al colaborador de atención al cliente con un 70% de respaldo.

En referencia a la información teórica, se cita a los siguientes autores y su teorías y aportes: Fernández et al., (2020) consideran que el empowerment Asimismo, comprende tener la opción de dar y obtener información continuamente, tener la opción de lograr que dentro de una organización la construcción jerárquica se pueda participar de manera dinámica y creativa, en sus distintas partes de trend-setter, independientemente de si en procesos, innovación, negocios, con el motivo de realizar eventos cercanos. Es en consecuencia que se creó la conexión entre Liderazgo y Empoderamiento, por lo que se muestra la indagación adjunta, ¿qué cualidades del modelo le dio la iniciativa Empoderamiento rasgo a tener la opción de seguir avanzando en estrategias de avance dentro de las organizaciones?

El empowerment se percibe como un aparato que busca lograr la conexión entre los cómplices de la organización y cada uno de sus familiares, permitiendo generar confianza, obligación, autoridad y obligación para atender más fácilmente al cliente (Fernández et al., 2020)

Montalva (2020) afirma que el empowerment incorpora a toda la asociación y sus regiones separadas, es decir, va desde los activos que tiene la organización hasta las ofertas de sus rubros, a través del empowerment da innovación adecuada a los especialistas para la mejora de sus ejercicios , les brinda suficientes datos fundamentales para el avance competente de los ejercicios a realizar, permitiendo cumplir con el resumen propuesto, nuevamente, el empoderamiento es un instrumento esencial que fortalece el trabajo y permite una calidad absoluta.

Según la valoración de González et al. (2020) en la actualidad, el empowerment surge como un pensamiento para la realización de una asociación ya que agiliza los resultados monetarios y el avance de sus compañeros, en consecuencia, Montalva (2020) presenta que: El empowerment es un aparato que permite la amplificación de la utilización de diversos recursos humanos. , lo que sugiere que se debe creer en los socios

de la organización, logrando impulsos y haciéndolo sentir como un trabajador decente dentro de la organización, para lo cual se deben salvar construcciones de ocupación, avanzando continuamente la cooperación consistente en dinámica, sin perjuicio de la cooperación para lograr los objetivos propuestos, haciendo que por cada individuo que integra la asociación den una presentación superior de sí mismos, logrando un colega con inspiración más destacada.

El concepto de Empowerment Dentro de la organización se debe tener la certeza de que los responsables de la organización deben estar enfocados en poner recursos en el avance de los enfoques para que ésta se desarrolle de manera competente, sin embargo en muchos eventos los de la alta administración y los trabajadores no intentan la ejecución del fortalecimiento en sus ejercicios de día a día, además, cada asociación utiliza los procedimientos de fortalecimiento a los que considera más adecuados (Noboa et al., 2020).

Deluge et al., (2020) advierten en un estudio que la trascendencia del Empowerment se encuentra en que además se enfoca a lo social y político, donde se destaca que las organizaciones, en los años próximos, disminuirán la cadena de importancia dentro de él, ya que la batalla por el poder devora una enorme parte de resultados.

Para Lemus (2020) aluden que todo el personal de la organización debe tener las habilidades adecuadas que le permitan tener la opción de crear calidad. Que forma parte de la era de los pensamientos novedosos, la gran organización en la mejora de los ejercicios, así como el pensamiento crítico eficaz, la dinámica suficiente, estos temas deben estar enfocados en todos los individuos de la asociación.

El Empowerment se identifica con la participación de todos los representantes de la organización para realizar el trabajo de manera competente. Montoya et al., (2020) notan un agregado de cinco metodologías en las que se basa el fortalecimiento, la primera de ellas dependiente de ayudar a sus representantes a adquirir dominio de su trabajo, por ejemplo, con

una adecuada preparación, preparación, segundo; dar tacto sobre la ejecución de su trabajo, como tercero el aporte de buenos ejemplos efectivos, como cuarta metodología es la influencia social y como última metodología es la ayuda apasionada.

En las organizaciones actuales se ve la seriedad reflejada en el mercado, que está en constante cambio, además, la intensidad es un cometido problemático para mantenerse al día dentro del mercado, en esta línea es fundamental que las organizaciones construyan metodologías que permitan avanzar en el desarrollo. Una cultura jerárquica entre el personal, avanzando continuamente en un método alternativo de actuación (Chib, et al., 2019).

Sanusi e Irianto (2019), sostienen que el Empowerment está compuesto por aparatos que permiten hacer arreglos suficientes para el logro del logro, lo cual depende de ángulos, por ejemplo, delegado, poder, iniciativa, autoridad, sobre cada uno de responsabilidad más destacable, No obstante, el creador expresa que el incentivo en el trabajo de los trabajadores dentro de la asociación es vital ya que es la razón para avanzar en el Empowerment.

Según Solís y Lenis (2019), las dimensiones de Empowerment son los acompañantes: Poder: Que alude a la habilitación de pasivos y designar expertos en todas las áreas de la organización, que implica tener que otorgar certeza de las actividades a los individuos de la asociación a través de la concesión de oportunidades e independencia. Motivación: busca percibir a los individuos por su gran ejecución laboral, para compensar la labor realizada en el avance de sus ejercicios en el logro de las propuestas metas. Desarrollo: Se refiere la calidad de la preparación en la ejecución de eventos de giro individual y experto, es decir tener la opción de capacitar a los colaboradores de la organización de manera continua, dando satisfactoria y completa (uniformidad de datos), así como la creación. y mejora de dones en la asociación. Liderazgo: El liderazgo al interior de las organizaciones está enfocado a que los trabajadores tengan la opción de caracterizar, adecuadamente las metas y los objetivos, lo que les permite tener la opción

de expandir sus puntos de visión, así como tener la opción de hacer una valoración expositiva satisfactoria.

En cuanto a la calidad de servicio, Fontalvo y Herrera (2020), opinan que la excelencia en el servicio es un compromiso o la médula de la calidad que la organización desea lograr para lograr la lealtad del consumidor, ya que la naturaleza de la administración se identifica con los consumidores, quienes presentan un montón de necesidades, así como los prerrequisitos y sus supuestos que tienen sobre un artículo.

Para Del Cerro y Ruiz (2020) expresan que la calidad de servicio viene dada por el interés que se tiene de la normal calidad y lo que se ve, por cuanto la calidad alude o mide el nivel de cumplimiento que los clientes logran con el artículo y / o administración devorada, es por eso que la calidad de servicio hace concebible cuantificar el cumplimiento logrado por el cliente, tal como se expresa en ISO 9000: 2000, donde se expresa que la calidad es la impresión del comprador sobre el grado en que han logrado. Con sus suposiciones.

La calidad de servicio es el compromiso o la médula de la calidad que la organización desea lograr para lograr la lealtad del consumidor, ya que la calidad en el servicio se identifica con los clientes, quienes presentan un montón de necesidades, solo como prerrequisitos. Es más, sus suposiciones que tienen sobre un artículo (Del Cerro y Ruiz, 2020).

Por otra parte, Jahmani et al., (2020) confirman que la calidad en el servicio es tener la opción de cambiar o tener la opción de seguir las solicitudes del cliente, implica que a la calidad se une a que el cliente tiene sobre el tema, considerando sus suposiciones, así una ayuda digna puede lograr permitir la separación de las administraciones ofrecidas, ya que estas son reconocibles con el grado de cumplimiento logrado por el cliente.

Según Bustamante et al., (2020) coinciden en que la calidad de servicio ha ido adquiriendo fuerza con la expansión cada vez mayor de capacidades dentro del mercado, lo que implica que mientras más rivalidad exista, los clientes tendrán un montón de opciones donde elegir el artículo o administración, por lo tanto es importante tener la opción de ajustarse a las

necesidades y supuestos del cliente, pues es quien triunfa cuando todo está dicho y hecho la última palabra para conformarse con la gran o administración que requerirán.

Según Delahoz et al., (2020), refiriéndose a Torres y Vásquez (2015), se consideran dimensiones de esta variable a: Elementos tangibles: Los componentes tangibles son aquellos que conforman la organización, es decir, sus oficinas reales, donde el mantenimiento y se incorporan modernidades del material accesible a la organización. Es vital que las oficinas reales de la organización se encuentren en las mejores condiciones, lo que permite lograr un avance efectivo de los ejercicios dentro de la misma, además cada uno de los compañeros de la organización debe ser adecuadamente satisfactorio, esto igualmente dependerá en gran medida sobre los potenciales resultados que posee la organización y toda la fuerza laboral que la contiene (Maldonado et al., 2020). Fiabilidad: es la capacidad de ofrecer la ayuda de forma precisa y segura, se percibe como la exhibición suficiente de la asistencia en todo momento (Cruz y Centeno, 2020) Capacidad de respuesta: La naturaleza de la reacción es la prontitud con la que es factible a los clientes atender, ya que estos son excepcionalmente solicitantes (Fontalvo y Herrera (2020). Seguridad: es hacer que los clientes sientan que la ayuda que se les ofrece no tiene ningún peligro, es decir, que la asistencia no tiene ningún tipo de peligro, para garantizar que el cliente no lo tiene. No tengo ningún tipo de incertidumbre al respecto (Muda y Ade, 2019). Empatía: La empatía se logra gran parte del tiempo con la consideración individualizada que se presenta a cada usuario, donde el punto principal es comprender al consumidor. Cabe señalar que, entre las medidas introducidas, muchos enfatizan la naturaleza de los resultados como resultado de la ayuda, mientras que otros enfatizan el método involucrado en ofrecer la asistencia. Administración (Muda y Ade, 2019).

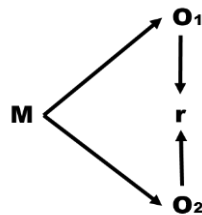
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El trabajo investigativo fue aplicado, Sampieri (2016), afirman que una investigación es aplicada, con el argumento de que se sitúa a la valoración lógica que busca atender cuestiones útiles e informativas ya que aclara las condiciones que se da un fenómeno o por qué en al menos dos factores están conectados.

En esta indagación se usó el diseño no experimental: Correlacional, ya que examinó la conexión entre al menos dos factores, en una unidad de exploración o asociados de estudio. (Hernández et al., 2016).

Cuyo esquema es:



Dónde:

M = Muestra

O1 y O2 = Observación cada variable

r = Nivel de relación entre variables

3.2. Variables y Operacionalización:

3.2.1. Primera variable: Empowermet

Definición conceptual:

El empowerment es una herramienta propone la conexión entre los miembros de la empresa y todos sus colaboradores, posibilitando

aumentar la responsabilidad, confianza, la autoridad y el compromiso para poder mejor atender al cliente (Fernández et al., 2020)

Definición operacional:

Se dio a través de las dimensiones: Delegar, manejo del poder, motivación, desarrollo y liderazgo, las cuales fueron evaluadas con un cuestionario para el Empowerment.

3.2.2. Segunda variable: Calidad de servicio

Definición conceptual:

Es el deber o la principal virtud de la calidad que se empeña en lograr la empresa para llegar a la satisfacción plena de los clientes, ya que está entrelazada con los clientes, quienes evidencian varios requisitos, así como necesidades y expectativas que tienen sobre un producto (Del Cerro y Ruiz, 2020).

Definición operacional:

Se operacionalizó a través de las dimensiones: Capacidad de respuesta, fiabilidad, elementos tangibles, seguridad y empatía, las cuales fueron evaluadas con un cuestionario.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Hueso y Cascant (2017, p. 74) afirman que se refiere al grupo de sujetos de quienes se logrará datos que mayor claridad ofrezcan para el estudio del problema.

En este estudio estuvo constituida la población de estudio por 40 colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, por cuanto se trabajará con todo el universo será una finita población, porque con exactitud se conoció el total de colaboradores de la empresa.

Muestra:

Salazar y Del Castillo (2018, p. 50) infieren que está constituida por el grupo de seleccionados elementos de la población en relación a un plan establecido anticipadamente como el muestreo.

Hernández, et al. (2016 p. 42), afirman que cuando es igual o menor a 75 sujetos se trabaja con todos los participantes considerando una muestra censal (N=n).

En esta investigación **la muestra** fue censal por cuanto tuvo la misma cantidad que la población, estando conformada por 40 colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas.

- **Criterios de inclusión.**

- Colaboradores con situación estable laboral

- Colaboradores que desearon voluntariamente participar en el estudio

- **Criterios de exclusión.**

- Colaboradores con situación itinerante laboral

- Colabores que no acepten participar en el estudio.

- **Unidad de análisis:**

- Estuvo representada por el colaborador de la municipalidad distrital de Jangas, aplicándosele la encuesta preparada en la investigación.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Se usó la encuesta. Hernández et al (2016, p. 32) hablan que es el método para emitir respuestas a problemas referidas a la conexión de variables y a términos descriptivos, mediante el sistemático recojo de información, considerando previamente el diseño concebido, que el rigor de la información obtenida asegure.

Se aplicaron dos cuestionarios con Likert, uno para medir la calidad de servicio y el otro para medir el empowerment en la municipalidad distrital de Jangas.

Validez y confiabilidad

Antes de aplicar las encuestas, los instrumentos fueron sometidos a la aprobación del maestro externo y la confiabilidad.

En el estudio se hizo a través de la estrategia de juicios competentes.

La confiabilidad se terminó utilizando el procedimiento Alpha de Cronbach, con el resultado 0.912 para el Empowermet (Instrumento confiable) y 0.897 para la calidad de servicio (Instrumento confiable).

Hidalgo (2016, p. 5) retrata la autenticidad y la validez como "constructos" expresos a la evaluación, para dar los instrumentos y la información que se ha obtenido con la consistencia significativa para tener la opción de hacer las hipótesis de las revelaciones. Para Hurtado (2016) ambos muestran la forma en que el instrumento se ajusta a los requerimientos de la prueba. Para Alfaro y Montero (2017), el endoso de un instrumento no es una comunicación que no termina, sin embargo ocurre incesantemente, como cualquier ciclo científico actual, requiere controles constantes de observación.

3.5. Procedimientos

Para el surtido de información, se informó a la municipalidad de Jangas, para establecer la fecha de revisión donde se completó el estudio de los factores de revisión, también se enviaron los documentos relevantes a la institución para dar la aprobación de la exploración sin ninguna inconveniente.

Este estudio aplicó la encuesta a 40 trabajadores de la municipalidad de Jangas, a raíz de recoger completa información de los encuestados, la información se organizó en el programa Microsoft Excel 2019.

De igual manera, los datos recolectados fueron trasladados al SPSS V 26, luego se completó la sumatoria de factores, medidas e indicadores para hallar Spearman, para las hipótesis confirmar, que se abordaron en tablas y figuras.

3.6. Método de análisis de datos

Para la investigación se trabajó con SPSS 26, este programa sirvió para examen descriptivo e inferencial. Como indican Rendón et al (2016) Los componentes a exhibir dentro de los datos descriptivos e inferencial que muestra el SPSS son: Estadísticos de correlación (Resultado de correlación de r). Para mostrar la relación entre factores se aplicará la prueba medible de Spearman o Pearson, según corresponda, todo lo cual ayudó a interpretar resultados y probar la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

El examen se hizo observando las reglas que dan los lineamientos de la Universidad César Vallejo, así mismo el trabajo será ordenado siguiendo la utilización del estándar APA, en cuanto a los derechos de autor se citó a los referenciados en la revisión, por otra parte, a la hora de ejecutar las encuestas fue de manera anónima, para resguardar los datos personales que serán recolectados, con el pleno consentimiento de la municipalidad del distrito de Jangas.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados de los objetivos específicos

Objetivo específico 1:

Identificar el nivel del empowemet en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas

Tabla 1

Empowermet en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, 2021.

Nivel	Colaboradores	%
Bajo	0	0%
Medio	15	37,5%
Alto	25	62,5%
Total	40	100%

Nota: Información extraída de la muestra

Interpretación:

El 37,5% de los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, obtuvieron medio nivel en cuanto al Empowermet y el 62,5% obtuvo alto nivel; mientras que ningún (0.0%) colaborador obtuvo un bajo nivel. Determinándose que el Empowermet en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, se encuentra en un alto nivel (63%).

Objetivo específico 2:

Identificar nivel de la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas

Tabla 2

Calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, 2021.

Nivel	Colaboradores	%
Bajo	0	0%
Medio	16	40%
Alto	24	60%
TOTAL	50	100%

Nota: Datos extraídos de la muestra

Interpretación:

El 40% de los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, obtuvieron un medio nivel en cuanto a la calidad de servicio el 60% obtuvo el alto nivel; mientras que ningún (0.0%) colaborador obtuvo bajo nivel. Determinándose que la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, se encuentra en alto nivel (60%).

Objetivo específico 3:

Determinar la relación entre la capacidad de delegar y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021.

Tabla 3

La dimensión delegar y su relación con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, 2021.

			Delegar
Rho de	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	0,754
Spearman		Sig. (bilateral)	0,000
		N	40

Nota: Datos extraídos de la muestra.

Interpretación:

Spearman fue 0,754 (encontrándose una significativa correlación) con significancia de 0,00 estando por debajo del 5% < 0.05 es decir que la dimensión delegar significativamente se relaciona con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, 2021. Consecuentemente, la hipótesis nula se rechazó.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre el manejo del poder y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021.

Tabla 4

La dimensión manejo del poder y su relación con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, 2021.

			Manejo del poder
Rho de	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	0,560
Spearman		Sig. (bilateral)	0,000
		N	40

Nota: Datos extraídos de la muestra.

Interpretación:

Spearman fue de 0,560 (encontrándose una moderada correlación) la significancia fue 0,00 menor al 5% < 0.05 , entonces la dimensión manejo del poder se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, 2021. Consecuentemente, la hipótesis nula se rechazó.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre la motivación y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021.

Tabla 5

La dimensión motivación y su relación con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, 2021.

			Motivación
Rho de	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	0,849
Spearman		Sig. (bilateral)	0,000
		N	40

Nota: Datos extraídos de la muestra.

Interpretación:

Spearman fue de 0,849 (hallándose una significativa correlación) con significancia de 0,00 por debajo del 5% < 0.05 , entonces la dimensión motivación significativamente se relaciona con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas. Consecuentemente, la hipótesis nula se rechazó.

Objetivo específico 6

Determinar la relación entre el desarrollo y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021

Tabla 6

La dimensión desarrollo y su relación con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, 2021.

			Desarrollo
Rho de	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	0,898
Spearman		Sig. (bilateral)	0,000
		N	40

Nota: Datos extraídos de la muestra.

Interpretación:

Spearman fue de 0,898 (hallándose una fuerte correlación) la significancia fue 0,00 por debajo del 5% < 0.05 , entonces la dimensión desarrollo se significativamente relaciona con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas. Consecuentemente, la hipótesis nula se rechazó.

Objetivo específico 7

Determinar la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021.

Tabla 7

La dimensión liderazgo y su relación con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, 2021.

			Liderazgo
Rho de	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	0,840
Spearman		Sig. (bilateral)	0,000
		N	40

Nota: Datos extraídos de la muestra

Interpretación:

Spearman fue de 0,840 (encontrándose una significativa correlación) la significancia fue 0,00 menor al 5% < 0.05 , por lo cual la dimensión liderazgo significativamente se relaciona con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas. Consecuentemente, la hipótesis nula se rechazó.

4.2. Resultados del objetivo general

Determinar la relación que existe entre el empowermet y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021

Tabla 8

El empowermet y su relación con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, 2021.

			CALIDAD DE SERVICIO
Rho de	EMPOWERMENT	Coefficiente de correlación	0,948**
Spearman		Sig. (bilateral)	0,000
		N	40

Nota: Datos extraídos de la muestra.

Interpretación:

Spearman fue de 0,948 (encontrándose una fuerte correlación) con significancia de 0,00 por debajo del 5% ($p < 0.05$) es decir que el empowermet significativamente tiene conexión con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas. Consecuentemente, la hipótesis nula se rechazó.

4.3. Contrastación de hipótesis general

Para contrastar hipótesis, se hizo con SPSS v 26, mediante el examen de normalidad para sostener la hipótesis aceptada.

Se aplicó Shapiro Wilk, por cuanto a 40 sujetos los instrumentos fueron aplicados

Normalidad de variables:

Para la variable 01:

H₀: La variable Empowermet no tiene una distribución normal.

H₁: La variable Empowermet tiene una distribución normal.

$$\alpha = 0,05$$

Para la variable 02:

H₀: La variable Calidad de servicio no tiene una distribución normal.

H₁: La variable Calidad de servicio tiene una distribución normal.

$$\alpha = 0,05$$

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Kolmogorov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Empowerment	,348	40	,000	,776	40	,000
Calidad de servicio	,263	40	,000	,809	40	,000

Interpretación:

En la variable empowerment, la significancia es inferior a 0,05, a su vez en la calidad de servicio es menor a 0,05; al ser de distribución no normal ambas, se usó Spearman.

V. DISCUSIÓN

En este apartado se discuten y analizan los resultados empezando de lo particular a lo general, así se tiene al objetivo específico 01, Identificar el nivel del Empowermet en los participantes, se encontró que el 37,5% de los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, obtuvieron medio nivel en cuanto al Empowermet y el 62,5% alto nivel; así también ningún (0.0%) colaborador obtuvo bajo nivel. Determinándose que el Empowermet en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, se encuentra en un alto nivel (63%), por lo cual se cita a Madison (2019), en su estudio llamado el Empowerment en la gestión eficiente de la municipalidad provincial del Callao, llegó a inferir que el distrito ofrece una asistencia efectiva a los vecinos, a pesar de situación complicada en la que se halla la economía, ya que la región hizo movimientos como un arreglo descentralizador de las capacidades y ejercicios distintos al nombramiento de obligaciones. que permitan una mejor dinámica, haciendo que los trabajadores tengan más oportunidades destacadas en la medida de sus habilidades, continuamente recordando el grado de sus atribuciones, especificado en el MOF del establecimiento, lo que permite una competente administración y una utilización legítima de los activos. También se concuerda con (Fernández et al., 2020), quienes, al respecto, sostienen que el Empowerment es una herramienta propone la conexión entre los miembros de la empresa y todos sus colaboradores, posibilitando aumentar la responsabilidad, confianza, la autoridad y el compromiso para poder mejor atender al cliente.

De acuerdo a la discusión expuesta y si consideramos que el Empowerment es una herramienta articula la empresa y todos sus colaboradores, entonces es pertinente elevar el nivel del mismo en la municipalidad distrital de Jangas para lograr que el servicio que se oferta sea más eficiente.

En objetivo específico 02, se encontró que el 40% de los encuestados, obtuvieron medio nivel en cuanto a la calidad de servicio y el 60% obtuvo alto nivel; en tanto que ningún (0.0%) colaborador obtuvo bajo nivel, se encuentra en alto nivel (60%), coincidiendo con Urbina (2017) en su tesis calidad del

servicio de los funcionarios de la Sunat Trujillo en la satisfacción del usuario, quien concluye que ofrecer una asistencia técnica a los usuarios, sin importar las condiciones de trabajo sea presencial o por medio de la red, se debe hacer de mejor dinámica, haciendo que los trabajadores brinden una legítima calidad de servicio acorde con las expectativas de los usuarios de la SUNAT y de la misma institución. En este sentido, (Del Cerro y Ruiz, 2020) afirman que la calidad de servicio es el deber o la principal virtud de la calidad que se empeña en lograr la empresa para llegar a la satisfacción plena de los clientes, ya que está entrelazada con los clientes, quienes evidencian un grupo de requisitos, así como necesidades y expectativas que tienen sobre un producto.

De acuerdo a la discusión expuesta y rescatando lo especificado por Del Cerro y Ruiz (2020) quienes contemplan que la calidad es un deber y una virtud de los colaboradores para lograr la satisfacción plena de los clientes, entonces es pertinente elevar el nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad de Jangas, para lograr una adecuada satisfacción del usuario.

En cuanto al objetivo específico 03, se encontró que Spearman es = 0,754 (existiendo una correlación significativa) con significancia de 0,000 siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$). Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, en este sentido Corcuera (2018), en su tesis el Empowerment y la delegación de funciones en una empresa de La Libertad, llegó a concluir que hay concordancia directa relacionada entre el Empowerment y la delegación de funciones que se refleja en la calidad de servicio, este resultado se adquirió a través de la relación de Pearson que fue de 0,879, por otro lado se tiene a Santa Cruz (2017), en su tesis Empowerment y desempeño docente en la organización educacional Javier Heraud de Trujillo, donde se llegó a concluir que los dos factores están conectados, es decir, el fortalecimiento se identifica con la ejecución, este resultado se adquirió a través de la relación de Pearson. Entonces tiene pertinencia la teoría de Fernández et al (2020) quien afirma que delegar significa redirigir iniciativas y tareas a otros trabajadores. Se delega el trabajo para expandir la responsabilidad de forma más equitativa o porque la iniciativa o tarea para las prioridades es más relevante, intereses o capacidades de otro miembro del grupo.

De acuerdo a la discusión expuesta y coincidiendo con Fernández et al (2020) quien afirma que delegar significa redirigir iniciativas y tareas a los otros miembros del equipo, entonces se justifica los resultados encontrados sobre la conexión entre la capacidad de delegar y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, pues si se delega competentemente tareas y funciones en los colaboradores el servicio ofertado será más eficaz.

En cuanto a la discusión del objetivo específico 04, se encontró que Spearman es de 0,560 (hallándose una moderada correlación) con significancia de 0,00 siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$). Entonces, se rechazó la hipótesis nula, concordando con Vargas (2020) en su tesis El manejo del poder y la excelencia en el servicio en una empresa embotelladora de cerveza de Colombia, quien encontró que el manejo del poder tiene directa relación y fuerte con la calidad de servicio, por cuanto la prueba de Spearman fue de 0,977, por su parte, Fernández et al., (2020) consideran que el empowerment está relacionado directamente al manejo del poder, asimismo, comprende tener la opción de dar y obtener información continuamente, de lograr que dentro de una organización en el trabajo dinámico se pueda participar de manera activa y creativa, en sus distintas áreas, independientemente de si en procesos, innovación, negocios, con el motivo de realizar eventos cercanos.

De acuerdo a la discusión expuesta y coincidiendo con Fernández et al (2020) quien afirma que el empoderamiento de un colaborador está relacionado directamente al manejo del poder y que puede lograr que dentro de una organización un trabajo más dinámico, entonces se justifica los resultados encontrados sobre la relación entre el manejo de poder y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, pues si se permite participar a los colaboradores de manera activa y creativa, en sus distintas áreas, el servicio ofertado será más adecuado.

Para la discusión del objetivo 05, se encontró que Spearman es 0,849 (existiendo una significativa correlación) la significancia de 0,00 siendo esto menor al 5% < 0.05 , coincidiendo con Castro (2019) en su tesis La motivación por el cumplimiento de funciones y la calidad de servicio de los colaboradores de una empresa farmacéutica de Bogotá, se encontró que la motivación por

el cumplimiento de funciones tiene directa relación con la excelencia de servicio pues Spearman fue de 0,897, a su vez Castillo (2019) en su tesis asociación entre la motivación y la pulcritud de servicio de los colaboradores de una empresa agroindustrial, se encontró que la motivación tiene relación significativa con la excelencia de servicio pues a mayor motivación de los colaboradores para el trabajo mayor es la excelencia en el servicio que se brinda en la organización, por lo que mantener motivados a los colaboradores es fundamental para lograr un buen servicio y mantener la fidelidad de los clientes. En este sentido Solís y Lenis (2019), consideran que la Motivación busca percibir a los individuos por su gran ejecución laboral, para compensar la labor realizada en el avance de sus ejercicios para lograr las metas propuestas.

De acuerdo a la discusión expuesta y tomado lo manifestado por Solís y Lenis (2019), quienes consideran que la Motivación busca incentivar a los trabajadores por su adecuada ejecución laboral y permite compensar la labor realizada, entonces se justifica los resultados encontrados sobre la asociación entre la motivación y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, pues si se motiva de manera adecuada a los trabajadores de la municipalidad, el servicio ofertado será más productivo y ligero.

En la discusión del objetivo específico 06, se encontró que es de 0,898 Spearman (existiendo una fuerte correlación) con significancia de 0,00 no supera el 5% < 0.05 , es decir que la dimensión desarrollo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, 2021. Por lo tanto, rechazó la hipótesis nula, coincidiendo con Palacios (2020) en su tesis el desarrollo técnico profesional y la pulcritud de servicio de los colaboradores de la empresa AYME de Colombia, encontró que el desarrollo técnico profesional de los colaboradores tiene relación fuerte y directa con la calidad de servicio, pues Pearson fue de 0,947, haciéndose evidente que el nivel de desarrollo de los colaboradores en cuanto a su desarrollo laboral influye en la excelencia para servir que la empresa oferta. Por su parte Correa (2019) en su tesis El desarrollo profesional y la calidad de servicio en la empresa Los andes SAC, de Ica,

donde se halló conexión fuerte entre el desarrollo profesional y la calidad de servicio, siendo Pearson de 0,874, es decir que, a mayor desarrollo profesional de los colaboradores, mayor será la calidad de servicio, por ello Solís y Lenis (2019), sostienen que la dimensión Desarrollo, se refiere a la calidad de la preparación en la ejecución de eventos de giro individual y experto, es decir tener la opción de capacitar a los colaboradores de la organización de manera continua, dando satisfactoria y completa (uniformidad de datos), así como la creación y mejora de dones en la asociación.

De acuerdo a la discusión expuesta y tomado lo manifestado por Solís y Lenis (2019), quienes consideran que la dimensión Desarrollo, se refiere a la calidad de la preparación que se le da al colaborador de manera continua, entonces se justifica los resultados encontrados sobre la asociación entre la dimensión desarrollo y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, pues si se da la opción de capacitar a los colaboradores de la organización de manera continua, satisfactoria y completa, el servicio ofertado será más mejor y pertinente.

Finalmente, en la discusión del objetivo específico 07, se encontró que Spearman es de 0,840 (existiendo una correlación significativa) la significancia de 0,000 no superando el 5% o < 0.05 , es decir que la dimensión liderazgo se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas. Por lo tanto, ignorándose la hipótesis nula, por lo cual se cita a Urquidez (2018) en su estudio liderazgo transformacional y calidad de servicio en una empresa del Callao, hallándose una fuerte relación entre las variables, siendo Spearman de 0,911, es decir que a un mejor liderazgo transformacional mayor será la calidad de servicio, por su parte, Esquivas & Tuesta (2018), en su estudio Excelencia para servir y satisfacción del cliente en la organización Plaza Vea, se infirió que existe una conexión inmediata entre los factores descompuestos según la medida de chi-cuadrado, así como rastrear una tasa de reconocimiento general en saludos al colaborador de atención al cliente con un 70% de respaldo. Por lo expuesto se cita la definición de Solís y Lenis (2019), quienes afirman que el liderazgo al interior de las organizaciones está enfocado a que los trabajadores tengan la opción de caracterizar, adecuadamente las metas y los objetivos, lo que les

permite tener la opción de extender sus puntos de vista, así como tener la opción de hacer una valoración expositiva satisfactoria.

De acuerdo a la discusión expuesta y tomado lo manifestado por Solís y Lenis (2019), quienes afirman que el liderazgo orienta y estimula a los trabajadores puedan lograr eficientemente las metas y los objetivos organizacionales, entonces se justifica los resultados encontrados sobre la conexión entre el liderazgo y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, pues si existe un liderazgo transformador dentro de la municipalidad de Jangas, el servicio ofertado será eficiente pues los colaboradores tendrán la opción de ampliar sus puntos de vista laborales.

En cuanto al objetivo general: Determinar la relación que existe entre el empowmermet y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, se encontró que fue Spearman 0,948 (hallándose una fuerte correlación) con significancia de 0,00 no superando el 5% ($p < 0.05$) es decir que el empowmermet se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas. Se concuerda con Cabanillas (2019) en su tesis Trabajo organizado y calidad de servicio en la empresa Hidrandina, sucursal San pedro de Lloc, donde se encontró la existencia de significativa asociación entre el trabajo organizado y la calidad de servicio, sien Rho de Spearman de 0,875, es decir que si el trabajo en la empresa es organizado y cooperativo el nivel de la calidad de servicio aumentará significativamente. También se concuerda con Cócheres (2018), en su indagación sobre el efecto del empowerment en el servicio de calidad del restaurant “AL PASO” en Yunguilla identificó incidencia de empowerment en la calidad de servicio de una organización, posibilitando atraer nuevos clientes, por lo cual se cita a Arroyo (2017) en su estudio El empowerment como herramienta gerencial y propuesta para la mejora la organización en la cooperativa de ahorro y crédito en Ecuador, infiriendo que el empowerment permite que las organizaciones tengan la opción de hacer técnicas, reorganizar y crear para ubicarse más fácilmente en el mercado serio y atraer nuevos clientes. Por su parte Fontalvo y Herrera (2020) sostienen que la calidad de servicio es un grupo de acciones y estrategias que inciden en mejorar su atención, también la conexión entre el consumidor y la marca. La

base para ese soporte se encuentra en la construcción de un ambiente positivo, servicial y amigable y buenas relaciones que a los clientes garantice salir con una buena impresión.

De acuerdo a la discusión general expuesta, en esta investigación se pudo encontrar que el empowerment tiene relación con la calidad de servicio, por cuanto si el primero (empowerment) mejora mejorará también la calidad de servicio.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó que el 37,5% de los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, obtuvieron el medio nivel en cuanto al Empowermet y el 62,5% obtuvo un alto nivel; por su parte ningún (0.0%) de colaborador obtuvo el bajo nivel. Determinándose que el Empowermet en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, se encuentra en un alto nivel (63%). Debido a que el empoderamiento de los colaboradores de la municipalidad presenta debilidades, evidenciando la resistencia al cambio de algunos de ellos y los continuos reclamos de los usuarios por la falta de actitud y atención recibida.

Se determinó que el 40% de los encuestados, obtuvieron un medio nivel en cuanto a la calidad de servicio, el 60% obtuvo alto nivel; por su lado ningún (0.0%) colaborador obtuvo bajo nivel. Determinándose que la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, se encuentra en alto nivel (60%). Ello se debe a la atención recurrente que recibe los ciudadanos por parte de los colaboradores, por lo cual la calidad de servicio en la municipalidad mejora evidentemente a la atención al público en general.

Se determinó significativa relación entre la dimensión delegar y la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, pues el resultado de la correlación de Spearman fue 0,754, de esta forma se comprobó que la dimensión de delegar es fundamental ya que ayuda a repartir las tareas equitativamente y ayuda a elevar la atención que brinda la municipalidad.

Se determinó que existe una relación significativa entre la dimensión manejo del poder se relaciona y la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, al lograr un resultado de Spearman de 0,560, es decir que, se pudo comprobar que el manejo del poder es determinante dentro de la municipalidad ya que de esta forma se ofrecen una mejor atención.

Se determinó que existe relación significativa entre la dimensión motivación y la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, al obtener

un resultado de la correlación de Spearman de 0,849, debido que la motivación es determinante para los trabajadores de la municipalidad ya que les ayuda a desempeñar correctamente dentro de cada área ofreciendo así una buena calidad de servicio.

Se determinó que existe una relación significativa de la dimensión desarrollo y la calidad de servicio en los colaboradores encuestados, al lograr un resultado de Spearman de 0,898, debido a que el desarrollo influye de modo relevante a la empresa ya que esto mejorara sosteniblemente la calidad de servicio y aporta eficientemente a todos los colaboradores de la municipalidad.

Se determinó que existe relación significativa entre la dimensión liderazgo y la calidad de servicio en los colaboradores participantes, al acceder a Spearman con 0,840, debido a que el liderazgo dentro de cada área es determinante por tanto influye de buena manera significativa en cuanto a la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la municipalidad.

Se determinó que existe una relación fuerte entre el empowermet y la calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, pues el resultado de la correlación de Spearman de 0,948; de la misma forma se pudo comprobar la hipótesis general, ignorando la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

A la municipalidad Distrital de Jangas, aplicar el empoderamiento a los colaboradores dándoles la confianza y la autoridad entre los jefes de la empresa y el resto de sus colaboradores, generando un mayor compromiso para fortalecer la calidad de servicio.

Al distrito mejorar la calidad de servicio brindando una buena información y cortesía para fortalecer la satisfacción de los clientes, esto será posible respetando y cumpliendo con la atención en el horario establecido, esto ayudara a mejorar la atención a la población.

A la municipalidad, hacer seguimiento detallado del cumplimiento de las tareas a colaborador de cada área para lograr los objetivos propuestos y así brindar una mejor calidad de servicio para la población.

En la municipalidad debe fomentar el buen uso del manejo de poder respetando las políticas siendo el ejemplo de todos los colaboradores que se manejan dentro de la institución y de esta forma evitar el abuso de poder hacia los pobladores.

Los jefes de cada área deben buscar estrategias para mantener motivados a los trabajadores, como por ejemplo reconocimientos a su buen desempeño laboral, bonificaciones extras y día libre por su cumpleaños lo cual generara un ambiente laboral óptimo y de confianza para el correcto desempeño de sus roles.

Al alcalde de la municipalidad se recomienda invertir en capacitaciones en temas de desarrollo técnico y profesional para que los colaboradores puedan mejorar sosteniblemente la calidad de servicio.

El gerente debe ser un ejemplo para todos los colaboradores a su mando demostrando ser un buen líder, de esta forma demostrara y ayudara en el ámbito laboral así generar confianza entre los mismos, logrando las metas y objetivos propuestos en conjunto.

Aplicar el empoderamiento en conjunto con la calidad de servicio en todas las áreas de trabajo esto implica que los colaboradores estén involucrados en la toma de decisiones de la organización, delegar tareas recíprocas y en conjunto trabajar para las metas propuestas de la municipalidad lograr, en un periodo determinado.

REFERENCIAS:

- Alén, M., Fraiz, J. (2018). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor, su evaluación en el ámbito del turismo termal*. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. 12:251---72
- Andaleeb, S. (2020). *Service quality perceptions and patient satisfaction: a study of hospitals in a developing country*. Social science & medicine, 52(9): 1359-1370. [http://dx.doi.org/10.1016/S0277-9536\(00\)00235-5](http://dx.doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00235-5)
- Berry, L., Bennett, D., Brown, C. (2019). *Calidad de servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Ediciones Díaz de Santos
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., Tello, M. (2020) *From the expectations to the perception of quality of health services in Guayas, Ecuador* <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161> en SCOPUS
- Calabrese A, Scoglio F. (2018). *Reframing the past: A new approach in service quality assessment*. Total Qual Manag Bus Excell. 23(11-12):1329---43.10.
- Carvalhoes, J.; Dornelas, F.; Coeli, F.; Lima, A.; Flória, M.; Lacchini, R. (2020) *Nurse empowerment through Pharmacogenetics* <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3415.3265> en SCIELO.
- Causado, 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*. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>, información tecnológica, 30 (2), 73-84
- Chávez, R. (2017) *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Universidad Técnica de Machala. Disponible en: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/6785>
- Delahoz, E., Fontalvo, T., Fontalvo, O. (2020) *Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigma en un centro de atención documental en*

una universidad <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093> en SCOPUS

Del Cerro, J., Ruiz, C. (2020) *Teaching quality: The satisfaction of university students with their professors* <https://doi.org/10.6018/analesps.335431> en SCOPUS

Donnelly, M., Wisniewski, M., Dalrymple, J. y Curry, A. (2017). *Measuring service quality in local government: the SERVQUAL approach*. International Journal of Public Sector Management, 8(7): 15-20. <http://dx.doi.org/10.1108/09513559510103157>

Fernández, R., Serrano, A., McWilliam, R., Cañadas, M. (2020) *Predictor variables of family empowerment in family-centered early intervention*. <https://doi.org/10.1016/j.rlfa.2020.05.003> en SCOPUS

Fontalvo, O., Fontalvo, T., Herrera, R. (2020) *Monitoring and control of the quality dimensions performance of a service center in a high education institution* <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000300113> en SCOPUS

Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019). *Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile Ingeniare*. Revista Chilena de ingeniería, Rev. Chil. ing. vol.27 no.4. ISSN 0718-3305. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>

González, Ó., Pérez, M., Aguilar, M., Aguilar, F. (2020) *Introduction of the Design Process in the technical drawing classroom as a proposal for the creative empowerment of students*. DOI: <https://doi.org/10.5209/aris.63078> en SCOPUS

Hernández R., Fernández C. y Batista L. (2018), *Metodología de la Investigación* (7ª. Edición) Mc Graw Hill. Disponible en <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández, H., Cardona, D. y Del Río, J. (2017). *Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las*

Pequeñas Empresas. Rev. Información tecnológica, Vol. 28, n° 5. ISSN 0718-0764. Doi: 10.4067/S0718-07642017000500003

Higgins, J. & Green, S. (Eds.). (2011). *Cochrane handbook for systematic reviews of interventions*. Version 5.1.0. The Cochrane Collaboration. Consultado el 19 de noviembre, 2012 en <http://www.cochrane.org/handbook>

Hueso, A. y Cascant, J. (2017) *Metodología y técnicas cuantitativas de investigación*, Editorial Universidad Politécnica de Valencia. Disponible en: <https://1library.co/document/oy8pgm5z-andres-hueso-y-m-josep-cascant.html>

Jahmani, A., Bourini, I., Jawabreh, O. (2020) *La relación entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente, el valor percibido y la fidelidad del cliente: Un estudio de caso de Fly Emirates* <https://doi.org/10.6018/turismo.426101> en SCOPUS

Lemus, M.; Bárcenas, C; Gómez, J. (2020) *Jóvenes y tecnologías digitales. Diagnóstico del uso y empoderamiento de plataformas digitales en la zona conurbada del sur de Tamaulipas* <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v14i2.1359> en SCIELO

Maldonado, M., Esquivel, A., Chan, A. (2020) *Quality service in micro business in the wood crafts sector in a suburb of Mérida, México* <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000100120> en SCOPUS

Mendivel, R., Lavado, C. y Sánchez, A. (2020). *Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes, filial Chanchamayo*. Rev. Conrado, Vol. 16 / N° 72. ISSN: 1990-8644. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n72/1990-8644-rc-16-72-262.pdf>

Montalva, H. (2020) *El aporte de los refugiados colombianos a la Agenda Global de Desarrollo a través de su empoderamiento en la acción colectiva para la defensa de derechos*. DOI: https://doi.org/10.26754/ojs_ried/ijds.448 en SCOPUS

- Montoya, M.; Ostos, J.; Saenz, A. (2020) *El rol del empoderamiento e identificación de equipos de trabajo en clima de innovación*, Lima <https://doi.org/10.1590/s0034-759020200302> en SCIELO
- Noboa, M., Torres, G., Tutivén, I., Negrete, W. (2020) *Motivational language and psychological empowerment of workers in the city of Guayaquil, Ecuador* <https://doi.org/10.1016/j.sedene.2020.06.002> en SCIELO
- Nunkoo, R., Teeroovengaduma, V., Ringlee, C. y Sunnasseeg, V., (2019). *Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating*. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>, International Journal of Hospitality Management
- Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., Uribe, Y. y Rodríguez, F. (2019). *Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial*. Revista de Investigación Apuntes Universitarios. Volumen 9 - Número 1 (enero-abril). DOI: <https://doi.org/10.17162/au.v1i1.347>
- Olin, S., Williams, N., Pollock, M., Armusewicz, K., Kutash, K., Glisson, C. y Hoagwood, K. (2019). *Quality indicators for family support services and their relationship to organizational social context. Administration and policy in mental health and mental health services research*, 41(1): 43-54. <http://dx.doi.org/10.1007/s10488-013-0499-z>
- Sampieri, R. (2017). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). McGraw-Hill. Disponible en: <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/auprides/29985/anexos.pdf>
- Scott, D. y Shieff, D. (2017). *Service quality components and group criteria in local government. International Journal of Service Industry Management*, 4(4): 42-53. <http://dx.doi.org/10.1108/09564239310044280>
- Torrent, B., Hierro, M., Arraras, A. (2020) *Visibilizando estrategias de agencia y empoderamiento económico: El caso de las mujeres de origen pakistani en Barcelona* DOI: <https://doi.org/10.14422/mig.i48y2020.003> en SCOPUS

ANEXOS

Anexo 1: Validación de expertos

CUESTIONARIO DE EMPOWERMENT

El siguiente cuestionario tiene el propósito de medir el nivel del Empowerment, por favor responda a cada una de las siguientes frases usando las siguientes opciones:

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

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

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

CUESTIONARIO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO

El siguiente cuestionario tiene el propósito de medir el nivel de la calidad de servicio, por favor responda a cada una de las siguientes frases usando las siguientes opciones.

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

N°	Dimensiones / Ítem	1	2	3	4	5
Fiabilidad						
1	¿Cuándo la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?					
2	¿Cuándo un cliente tiene problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo?					
3	¿El tiempo que demora la empresa para resolver un problema está dentro del tiempo establecido por ley?					
4	¿El personal me brinda seguridad al momento de presentar un problema?					
Elementos tangibles						
5	¿Las oficinas de la empresa tienen equipos de apariencia moderna?					
6	¿Las instalaciones físicas de la oficina son visualmente atractivas?					
7	¿Los empleados de la oficina de la empresa tienen apariencia pulcra?					
8	¿Los elementos materiales (Banners, descuentos, volantes, etc.) son visualmente atractivos y entendibles?					
Capacidad de respuesta						
9	¿Los empleados de la empresa comunican a los clientes cuando se solucionan los problemas?					
10	¿Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a los clientes?					
11	¿Los empleados de la empresa siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?					
12	¿El servicio concluye en el tiempo estipulado?					
Empatía						
13	¿La empresa da a sus clientes una atención personalizada?					
14	¿La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para sus clientes?					
15	¿La empresa agiliza los procesos de despacho del cliente?					
16	¿La empresa comprende las necesidades específicas del cliente?					

	Seguridad					
17	¿El comportamiento de los empleados de la empresa transmite confianza?					
18	¿Los clientes se sienten seguros de que la empresa va a solucionar sus problemas?					
19	¿Los empleados de la empresa son siempre amables con sus clientes?					
20	¿Los empleados de la empresa tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus usuarios?					

Anexo 2: Matriz operacionalización de variables

Operacionalización de variables:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala	Instrumento
Variable 1: EMPOWERMENT	El empowerment es entendida como una herramienta que busca lograr la relación entre los socios de la empresa y toda su gente, permitiendo aumentar la confianza, responsabilidad, autoridad y el compromiso para lograr servir mejor al cliente (Fernández et al., 2020)	Esta variable se operacionaliza a través de sus dimensiones: Delegar, manejo del poder, motivación, desarrollo y liderazgo, las cuales serán evaluadas a través de una escala para el Empowerment	Delegar	Delegar funciones Conocimiento de las funciones	1, 2, 3, 4.	Ordinal	Escala para el Empowerment
			Manejo del poder	Autonomía Apoyo y ánimo	5, 6, 7, 8.	Ordinal	
			Motivación	Autoridad Reconocimiento	9, 10, 11, 12.	Ordinal	
			Desarrollo	Desarrollo personal Desarrollo profesional Desarrollo de talento	13, 14, 15, 16.	Ordinal	
			Liderazgo	Orientación Evaluación del desempeño	17, 18, 19, 20.	Ordinal	

Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO	La calidad de servicio es la obligación o la esencia de la calidad que desea alcanzar la empresa para poder lograr la satisfacción de los clientes, ya que la calidad de servicio está relacionada con los clientes, los cuales presentan un conjunto de necesidades, así como requisitos y sus expectativas que poseen sobre un producto (Del Cerro y Ruiz, 2020).	Esta variable se operacionaliza a través de sus dimensiones: Fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de Respuesta, empatía y seguridad, las cuales serán evaluadas a través de una escala para la calidad de servicio.	Fiabilidad	Predisposición Presencia del personal	1, 2, 3, 4.	Ordinal	Escala para la Calidad de servicio
			Elementos tangibles	Modernidad de los equipos Instalaciones	5, 6, 7, 8.	Ordinal	
			Capacidad de respuesta	Disponibilidad de atención	9, 10, 11, 12.	Ordinal	
			Empatía	Atención personalizada	13, 14, 15, 16.	Ordinal	
			Seguridad	Confianza Credibilidad	17, 18, 19, 20.	Ordinal	

Anexo 3: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema Principal: ¿Cuál es la relación que existe entre el empowmet y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021?</p> <p>Problemas Secundarios: PE1.- ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de delegar y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021?</p> <p>PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre el manejo del poder y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021?</p> <p>PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio en los colaboradores de la</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre el empowmet y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos: OE1.- Determinar el nivel del empowmet en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021 OE2. Determinar el nivel de la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021. OE3. Determinar la relación entre la capacidad de delegar y la calidad de en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021. OE4.- Determinar la relación entre el manejo del poder y la</p>	<p>General: H₁. Existe relación significativa entre el empowmet y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021. H₀. No existe relación significativa entre el empowmet y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas: HE₁- Determinar relación significativa entre la capacidad de delegar y la calidad de en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021. HE₂- Determinar relación significativa entre el manejo del poder y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021</p>	Variable 1: Empowerment				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valores	Niveles o rangos
			Delegar	<ul style="list-style-type: none"> Delegar funciones Conocimiento de las funciones 	1 al 4		
			Manejo del poder	<ul style="list-style-type: none"> Autonomía Apoyo y animo 	5 al 8		
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> Autoridad Reconocimiento 	9 al 12	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5))	Deficiente (20-47) Regular (48-74) Bueno (75-100)
			Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo personal Desarrollo profesional Desarrollo de talento 	13 al 16		
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> Orientación Evaluación de desempeño 	17 al 20		

<p>municipalidad distrital de Jangas, 2021? PE4.- ¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021?</p>	<p>calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021.</p>	<p>HE3.- Determinar relación significativa entre la motivación y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021</p>	Variable 2: Calidad de Servicio																																					
<p>PE5.- ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021?</p>	<p>OE5.- Determinar la relación entre la motivación y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021</p>	<p>HE4.- Determinar relación significativa entre el desarrollo y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1122 288 1317 347">Dimensiones</th> <th data-bbox="1317 288 1512 347">Indicadores</th> <th data-bbox="1512 288 1624 347">Ítems</th> <th data-bbox="1624 288 1848 347">Escala valores</th> <th data-bbox="1848 288 2058 347">Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1122 352 1317 379">Fiabilidad</td> <td data-bbox="1317 352 1512 411"> <ul style="list-style-type: none"> Predisposición </td> <td data-bbox="1512 352 1624 411">01 al 04</td> <td data-bbox="1624 352 1848 411"></td> <td data-bbox="1848 352 2058 411"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1122 416 1317 443"></td> <td data-bbox="1317 416 1512 491"> <ul style="list-style-type: none"> Presencia del personal </td> <td data-bbox="1512 416 1624 491">05 al 08</td> <td data-bbox="1624 416 1848 491"></td> <td data-bbox="1848 416 2058 491"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1122 496 1317 555">Elementos tangibles</td> <td data-bbox="1317 496 1512 587"> <ul style="list-style-type: none"> Modernidad de los equipos Instalaciones </td> <td data-bbox="1512 496 1624 587"></td> <td data-bbox="1624 496 1848 587"></td> <td data-bbox="1848 496 2058 587"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1122 608 1317 699">Capacidad de respuesta</td> <td data-bbox="1317 608 1512 699"> <ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de atención </td> <td data-bbox="1512 608 1624 699">09 al 12</td> <td data-bbox="1624 592 1848 715">Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2)</td> <td data-bbox="1848 635 2058 671">Bajo (18-30)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1122 751 1317 794">Empatía</td> <td data-bbox="1317 751 1512 826"> <ul style="list-style-type: none"> Atención personalizada, </td> <td data-bbox="1512 735 1624 794">13 al 16</td> <td data-bbox="1624 703 1848 831">Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)</td> <td data-bbox="1848 699 2058 735">Regular (31-42)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1122 847 1317 874">Seguridad</td> <td data-bbox="1317 847 1512 922"> <ul style="list-style-type: none"> Confianza Credibilidad </td> <td data-bbox="1512 847 1624 922">17 al 20</td> <td data-bbox="1624 847 1848 922"></td> <td data-bbox="1848 751 2058 788">Bueno (43-54)</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valores	Niveles o rangos	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Predisposición 	01 al 04				<ul style="list-style-type: none"> Presencia del personal 	05 al 08			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Modernidad de los equipos Instalaciones 				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de atención 	09 al 12	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2)	Bajo (18-30)	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Atención personalizada, 	13 al 16	Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Regular (31-42)	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Confianza Credibilidad 	17 al 20		Bueno (43-54)	<p>OE6.- Determinar la relación entre el desarrollo y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021.</p>	<p>HE5.- Determinar relación significativa entre el liderazgo y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021.</p>
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valores	Niveles o rangos																																				
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Predisposición 	01 al 04																																						
	<ul style="list-style-type: none"> Presencia del personal 	05 al 08																																						
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Modernidad de los equipos Instalaciones 																																							
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de atención 	09 al 12	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2)	Bajo (18-30)																																				
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Atención personalizada, 	13 al 16	Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Regular (31-42)																																				
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Confianza Credibilidad 	17 al 20		Bueno (43-54)																																				
	<p>OE7.- Determinar la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas, 2021</p>																																							

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Empowerment

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: DELEGAR														
1	¿Considera que su jefe le deriva funciones para que usted lo realice correctamente?				X				X				X	
2	¿Considera que su jefe le delega las funciones porque posee habilidades y madurez?				X				X				X	
3	¿Se le brinda el conocimiento sobre cuáles son sus funciones dentro del área en el cual se desempeña?				X				X				X	
4	¿Considera que su jefe le brinda la confianza necesaria al momento de realizar sus labores?				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: MANEJO DEL PODER														
5	¿Considera que su jefe le brinda apoyo y ánimo para realizar sus funciones?				X				X				X	
6	¿Considera que su jefe le otorga poder para tener autoridad en todos los niveles de la empresa?			X					X				X	
7	¿Asume con total responsabilidad cuando le designan realizar funciones que no corresponden a su área?			X					x				X	
8	¿Considera que posee autonomía para desarrollar tareas de una manera independiente?				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN														
9	¿Siente que le brindan el poder de libertad para tomar alguna decisión que ayude a la mejora de la empresa?				X				X				X	
10	¿Su jefe reconoce su desempeño laboral?				X				X				X	
11	¿Su jefe le recompensa por los resultados de su trabajo?				X			X					X	
12	¿Su jefe festeja por los logros de sus metas?			X					X				X	
DIMENSIÓN 3: DESARROLLO														
13	¿La empresa le brinda capacitación constantemente?				X				X				X	
14	¿Siente que dentro de la empresa ejerce su desarrollo personal?				X				X				X	

15	¿La empresa le permite desarrollarse de manera profesional?				X				X				X	
16	¿Considera que en la empresa se gestiona correctamente el desarrollo del talento?				X				X				X	
DIMENSIÓN 3: LIDERAZGO														
17	¿Considera que su jefe lo orienta al momento de realizar sus funciones?				X				X				X	
18	¿Considera que la empresa utiliza los estándares necesarios para evaluar el desempeño de sus trabajadores?				X				X				X	
19	¿Su jefe define sus objetivos y metas?				X				X				X	
20	¿Considera que es indispensable que los trabajadores estén en constante capacitación?				X				X				X	

Observaciones: El instrumento es válido y aplicable

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable [_]**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Marco Antonio Correa Quiroz **DNI:** 19322773

Especialidad del validador: Maestro en Administración Educativa

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD														
1	¿Cuándo la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?				X				X				X	
2	¿Cuándo un cliente tiene problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo?				X				X				X	
3	¿El tiempo que demora la empresa para resolver un problema está dentro del tiempo establecido por ley?				X				X				X	
4	¿El personal me brinda seguridad al momento de presentar un problema?				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: ELEMENTOS TANGIBLES														
5	¿Las oficinas de la empresa tienen equipos de apariencia moderna?				X				X				X	
6	¿Las instalaciones físicas de la oficina son visualmente atractivas?				X				X				X	
7	¿Los empleados de la oficina de la empresa tienen apariencia pulcra?				X				X				X	
8	¿Los elementos materiales (Banners, descuentos, volantes, etc.) son visualmente atractivos y entendibles?				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA														
9	¿Los empleados de la empresa comunican a los clientes cuando se solucionan los problemas?				X				X				X	
10	¿Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a los clientes?				X				X				X	
11	¿Los empleados de la empresa siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?				X				X				X	
12	¿El servicio concluye en el tiempo estipulado?				X				X				X	
DIMENSIÓN 3: EMPATÍA														
13	¿La empresa da a sus clientes una atención personalizada?				X				X				X	
14	¿La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para sus clientes?				X				X				X	
15	¿La empresa, agiliza los procesos de despacho del cliente?				X				X				X	
16	¿La empresa comprende las necesidades específicas del cliente?				X				X				X	

DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD																
17	¿El comportamiento de los empleados de la empresa transmite confianza?					X						X				X
18	¿Los clientes se sienten seguros de que la empresa va a solucionar sus problemas?					X						X				X
19	¿Los empleados de la empresa son siempre amables con sus clientes?					X						X				X
20	¿Los empleados de la empresa tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus usuarios?					X						X				X

Observaciones: El instrumento es válido y aplicable

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable []** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Marco Antonio Correa Quiroz **DNI:** 19322773

Especialidad del validador: Maestro en Administración Educativa

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Empowerment

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: DELEGAR														
1	¿Considera que su jefe le deriva funciones para que usted lo realice correctamente?				X				X				X	
2	¿Considera que su jefe le delega las funciones porque posee habilidades y madurez?				X				X				X	
3	¿Se le brinda el conocimiento sobre cuáles son sus funciones dentro del área en el cual se desempeña?				X				X				X	
4	¿Considera que su jefe le brinda la confianza necesaria al momento de realizar sus labores?				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: MANEJO DEL PODER														
5	¿Considera que su jefe le brinda apoyo y ánimo para realizar sus funciones?				X				X				X	
6	¿Considera que su jefe le otorga poder para tener autoridad en todos los niveles de la empresa?				X				X				X	
7	¿Asume con total responsabilidad cuando le designan realizar funciones que no corresponden a su área?				X				x				X	
8	¿Considera que posee autonomía para desarrollar tareas de una manera independiente?				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN														
9	¿Siente que le brindan el poder de libertad para tomar alguna decisión que ayude a la mejora de la empresa?				X				X				X	
10	¿Su jefe reconoce su desempeño laboral?				X				X				X	
11	¿Su jefe le recompensa por los resultados de su trabajo?				X				X				X	
12	¿Su jefe festeja por los logros de sus metas?			X					X				X	
DIMENSIÓN 3: DESARROLLO														
13	¿La empresa le brinda capacitación constantemente?				X				X				X	
14	¿Siente que dentro de la empresa ejerce su desarrollo personal?				X				X				X	
15	¿La empresa le permite desarrollarse de manera profesional?				X				X				X	
16	¿Considera que en la empresa se gestiona correctamente el desarrollo del talento?				X				X				X	
DIMENSIÓN 3: LIDERAZGO														
17	¿Considera que su jefe lo orienta al momento de realizar sus funciones?				X				X				X	

18	¿Considera que la empresa utiliza los estándares necesarios para evaluar el desempeño de sus trabajadores?				X				X				X
19	¿Su jefe define sus objetivos y metas?				X				X				X
20	¿Considera que es indispensable que los trabajadores estén en constante capacitación?				X				X				X

Observaciones: El instrumento es válido y aplicable

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable []** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Ana María Vásquez Castro **DNI:** 40058187

Especialidad del validador: Maestro en Administración Educativa

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.
Magister

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD														
1	¿Cuándo la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?				X				X				X	
2	¿Cuándo un cliente tiene problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo?				X				X				X	
3	¿El tiempo que demora la empresa para resolver un problema está dentro del tiempo establecido por ley?				X				X				X	
4	¿El personal me brinda seguridad al momento de presentar un problema?				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: ELEMENTOS TANGIBLES														
5	¿Las oficinas de la empresa tienen equipos de apariencia moderna?				X				X				X	
6	¿Las instalaciones físicas de la oficina son visualmente atractivas?				X				X				X	
7	¿Los empleados de la oficina de la empresa tienen apariencia pulcra?				X				X				X	
8	¿Los elementos materiales (Banners, descuentos, volantes, etc.) son visualmente atractivos y entendibles?				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA														
9	¿Los empleados de la empresa comunican a los clientes cuando se solucionan los problemas?				X				X				X	
10	¿Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a los clientes?				X				X				X	
11	¿Los empleados de la empresa siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?				X				X				X	
12	¿El servicio concluye en el tiempo estipulado?				X				X				X	
DIMENSIÓN 3: EMPATÍA														
13	¿La empresa da a sus clientes una atención personalizada?				X				X				X	
14	¿La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para sus clientes?				X				X				X	
15	¿La empresa, agiliza los procesos de despacho del cliente?				X				X				X	
16	¿La empresa comprende las necesidades específicas del cliente?				X				X				X	

DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD											
17	¿El comportamiento de los empleados de la empresa transmite confianza?				X				X		X
18	¿Los clientes se sienten seguros de que la empresa va a solucionar sus problemas?				X				X		X
19	¿Los empleados de la empresa son siempre amables con sus clientes?				X				X		X
20	¿Los empleados de la empresa tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus usuarios?				X				X		X

Observaciones: El instrumento es válido y aplicable

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable []** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Ana María Vásquez Castro **DNI:** 40058187

Especialidad del validador: Maestro en Administración Educativa

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de noviembre del 2021


 Firma del Experto Informante.
 Magister

Anexo 4: Confiabilidad

1. Empowerment

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
,889		20	

2. Calidad de Servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
,869		20	

Anexo 5: Gráficos: Empowerment y Calidad de Servicio

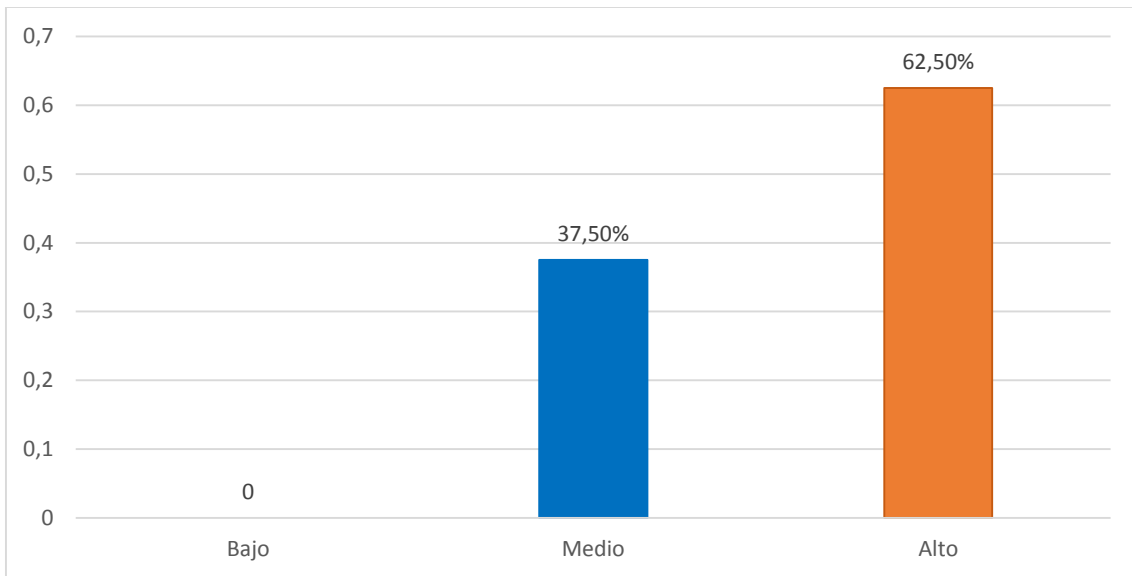


Figura 1: Empowermet en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, 2021

Nota: Tabla 1

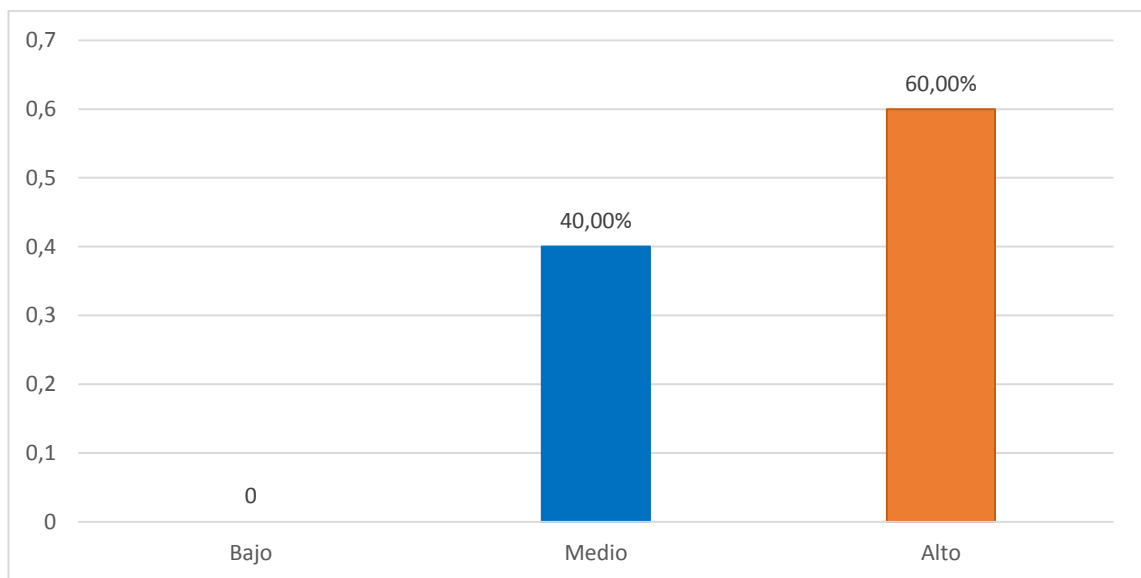


Figura 2: Calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad de Jangas, 2021

Nota: Tabla 2

Anexo 6: Carta de aceptación



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Martes, 10 de octubre de 2021

Señores

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Trujillo

A través del presente, Velásquez Maguiña Luciano Becker, identificado (a) con DNI N°42670636 representante de la empresa/institución Municipalidad Distrital de Jangas con el cargo de Gerente General, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) Cordova Huamalilano Mateo Crispin

b) Damian Lazo Eliseo Ermilio

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada: Empowerment y calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jangas, 2021.

Sí No

b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Sí No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Firma y Sello

Nombre y Apellidos: Luciano Becker, Velásquez Maguiña

Cargo: Gerente General