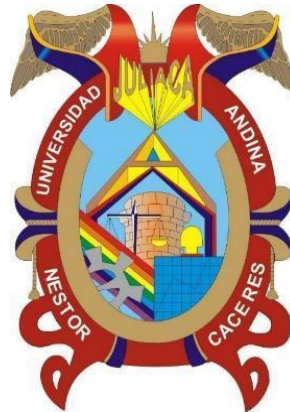




UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA



EMPODERAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE
SERVICIO EN LA EMPRESA FEINCOPERU DE
LA CIUDAD DE LIMA-2023

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JORGE LUIS ROSAS ESPINOZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**

**EMPODERAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE
SERVICIO EN LA EMPRESA FEINCOPERU DE LA
CIUDAD DE LIMA-2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JORGE LUIS ROSAS ESPINOZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE DEL JURADO

: 
Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

SEGUNGO MIEMBRO

: 
Mg. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)



RESOLUCIÓN N.º 0512-2024-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 23 de mayo de 2024

Vistos: El expediente N° 2024-CU-05702 para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, por la modalidad de Sustentación de Tesis, el Dictamen de aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del borrador de tesis y el jefe de la Oficina de Investigación, tesis intitulado: **EMPODERAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FEINCOPERU DE LA CIUDAD DE LIMA-2023** presentado por el(la) Bachiller: **JORGE LUIS ROSAS ESPINOZA**.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis de manera presencial.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Ratificar a los **JURADOS** para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de: **Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública**, del(la) bachiller: **JORGE LUIS ROSAS ESPINOZA**; **habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:**

- * PRESIDENTE : Dr. DAVID J. GUTIÉRREZ MAYTA
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI

SEGUNDO.- Fijar fecha de la Sustentación de Tesis para el día **miercoles 29 de mayo de 2024**, a horas **03:00 p.m. (presencial)** en el **Salón de Grados y Títulos** de la Facultad de Ciencias Administrativas Ciudad Universitaria - Juliaca.

TERCERO.- Realizado la sustentación, el jurado levantará el acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

La Dirección de la Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, y los jurados, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)



RESOLUCIÓN N.º 1368-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 12 de diciembre de 2023

VISTOS: El Expediente N° **CU-17464**, presentado por el(la) egresado(a): **JORGE LUIS ROSAS ESPINOZA**, derivado por la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual solicita emisión de Resolución de revisión del Borrador de Tesis, habiéndose emitido la resolución de aprobación y autorización para la ejecución del proyecto de investigación, intitulado: **EMPODERAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FEINCOPERU DE LA CIUDAD DE LIMA-2023**.

CONSIDERANDO:

Que el(la) egresado(a) ha solicitado la revisión del Borrador de Tesis: **EMPODERAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FEINCOPERU DE LA CIUDAD DE LIMA-2023** con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario, al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la revisión del borrador de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Disponer la Revisión del Borrador de Tesis, presentado por: JORGE LUIS ROSAS ESPINOZA, por el jurado que por sorteo está conformado por los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. DAVID J. GUTIERREZ MAYTA
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI

SEGUNDO.- El Jurado dentro del plazo de quince (15) días calendarios elevará su dictamen correspondiente a la Dirección de la Unidad de Investigación, indicando las observaciones efectuadas si hubiere, caso contrario se dará por aprobado de conformidad a la Ley N° 27444 y modificatoria Ley N° 29060 y se procederá a fijar la fecha y hora para la sustentación.

TERCERO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**, Dirección de la Unidad de Investigación y el Jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Investigación FCA.
- Jurados (3)
- Asesor (1)
- Interesado (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N.º 878-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 21 de setiembre de 2023

VISTOS: El oficio N° 070-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, y copia del acta de Registro de Proyectos de Investigación de fecha 19 de setiembre de 2023, presentado por: **JORGE LUIS ROSAS ESPINOZA**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) Bachiller(a): **JORGE LUIS ROSAS ESPINOZA**, ha presentado el Proyecto de Investigación Titulado: EMPODERAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FEINCOPERU DE LA CIUDAD DE LIMA-2023, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Gestión Pública.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI – Lineamientos para Asegurar la Calidad de Trabajos de Investigación con Fines de Obtener Grados Académicos y Títulos Profesionales.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas en coordinación con el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha visto por conveniente **aprobar sin observaciones**, el Proyecto de Investigación presentado por el (la) Bachiller(a): **JORGE LUIS ROSAS ESPINOZA** Titulado: EMPODERAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FEINCOPERU DE LA CIUDAD DE LIMA-2023, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Gestión Pública, correspondiente a la línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO).

Estando en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, presentado por el(la) Bachiller(a): **JORGE LUIS ROSAS ESPINOZA**, Titulado: EMPODERAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FEINCOPERU DE LA CIUDAD DE LIMA-2023, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Gestión Pública, conteniendo los siguientes datos:





RESOLUCIÓN N.º 878-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 21 de setiembre de 2023

OBJETIVO GENERAL:	
Determinar la relación que existe entre el empoderamiento organizacional y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.	
OBJETIVO ESPECÍFICO:	
1: Fundamentar la relación que existe entre la delegación de autoridad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.	
2: Fundamentar la relación que existe entre las competencias y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.	
3: Fundamentar la relación que existe entre la autonomía y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.	
4: Fundamentar la relación que existe entre la responsabilidad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.	
SEDE DE EJECUCIÓN:	Lima
CRONOGRAMA:	FECHA INICIO: julio 2023 FECHA FIN: noviembre 2023
PRESUPUESTO:	S/5184.00
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	ORGANIZACION Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (531 I-UNESCO)

SEGUNDO: El Proyecto de Investigación deberá ejecutarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas.

TERCERO: RECONOCER como **ASESOR** del Proyecto de Investigación al docente Ordinario de la Facultad de Ciencias Administrativas: **Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI**.

CUARTO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

- DISTRIBUCIÓN:**
- Unidad de Investigación (1)
 - Dirección EP.
 - Asesor
 - Interesado (1)
 - Archivo FCA (1)
 - BCO/vnqp.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Benigno Callata Quispe

Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



EMPODERAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA FEINCOPERU DE LA CIUDAD DE LIMA-2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to University of Dayton Trabajo del estudiante	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Webster University Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%



Metadatos complementarios - UANCV



TITULO	
EMPODERAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FEINCOPERU DE LA CIUDAD DE LIMA-2023	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	JORGE LUIS ROSAS ESPINOZA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40913610
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0002-0376-4316
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02409816
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	Mg. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103



Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: Empresa Feincoperu De La Ciudad De Lima -12.09463, -77.04275</p> <p>País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Carabayllo</p> <p>https://maps.app.goo.gl/LpH558vQvMdkXvtf9</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Julio 2023 – Mayo 2024
URL de disciplinas OCDE - Librería	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. Sc. S. L. Lemaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JORGE LUIS ROSAS ESPINOZA, identificado con DNI Nro. 40913610 en mi condición de egresado de:

- [X] Escuela Profesional
[] Programa de Segunda Especialidad,
[] Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

informo que he elaborado el/la [X] Tesis o [] Trabajo de Investigación, [] Trabajo Académico denominada:

EMPODERAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FEINCO PERU DE LA CIUDAD DE LIMA-2023

Asesorado por: Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 11 de JUNIO del 2024

[Handwritten signature of the advisor]

FIRMA (ASESOR)

[Handwritten signature of the student]

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a mis hijos, quienes fueron mi motivación, por su amor incondicional y cuidado hacia mí, y quien sirvió como mi fuente de inspiración para alcanzar mis metas y llevar una vida positiva



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mi Alma Mater y a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez -Juliaca y a la Escuela profesional de Administración y Gestión Pública por haberme permitido terminar satisfactoriamente mis estudios.

A mi asesor de tesis Dr. Leopoldo W. Condori Cari por haberme brindado su asesoría hasta concluir la presente investigación



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....iii

AGRADECIMIENTO..... iv

ÍNDICE v

ÍNDICE DE TABLAS ix

ÍNDICE DE FIGURAS x

RESUMEN xi

ABSTRACTxii

INTRODUCCIÓNxiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática..... 1

1.2. Formulación del problema..... 3

 1.2.1. Problema general..... 3

 1.2.2. Problemas específicos..... 3

1.3. Justificación de la investigación 3

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general..... 5

2.2. Objetivos específicos..... 5

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de investigación..... 6

 3.1.1 A nivel internacional..... 6

 3.1.2. A nivel nacional..... 7

 3.1.3 A nivel regional..... 7



3.2. Bases Teóricas. 8

 3.2.1. Empoderamiento organizacional 8

 3.2.2. Complejidad del empoderamiento 10

 3.2.2.1. Tipos de empoderamiento 10

 3.2.3. Delegación de autoridad..... 11

 3.2.3.1. Características de la delegación de autoridad 12

 3.2.3.2. Procesos de la delegación de autoridad 13

 3.2.4. Competencias 14

 3.2.4.1. Principales competencias 14

 3.2.5. Autonomía 15

 3.2.6. Responsabilidad 16

 3.2.7. Calidad de servicio 17

 3.2.7.1. Determinantes de la calidad de servicio 18

 3.2.8. Confiabilidad..... 20

 3.2.9. Tangibilidad 21

 3.2.10. Empatía 22

 3.2.11. Seguridad 23

3.3. Marco conceptual..... 23

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general 26

4.2. Hipótesis específicas..... 26

4.3. Variables. 27



4.3.1. Variable 1. 27

4.3.2. Variable 2. 27

4.4. Operacionalización de Variables. 28

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación 29

5.2. Método de la Investigación..... 29

5.3. Tipo de investigación..... 29

5.4. Nivel de investigación..... 30

5.5. Diseño de investigación 30

5.6. Población y muestra..... 31

 5.6.1. Población..... 31

 5.6.2. Muestra. 31

5.7. Técnica e instrumento de recolección de datos. 32

 5.7.1. Técnica..... 32

 5.7.2. Fuente. 32

 5.7.3. Instrumento. 32

5.8. Confiabilidad y Validez del Instrumento..... 32

 5.8.1. Confiabilidad..... 32

 5.8.2. Validez de Instrumento..... 32

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos..... 33

5.10. Contrastación de Hipótesis. 33



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados 39

6.2. Discusión de resultados 51

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE DATOS

CUESTIONARIO

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

EVIDENCIAS DEL RECOJO DE DATOS



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables de investigación	28
Tabla 2 Población de estudio	31
Tabla 3 Alfa de Cronbach	32
Tabla 4 El empoderamiento organizacional y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.....	34
Tabla 5 La delegación de autoridad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.	35
Tabla 6 Las competencias y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.....	36
Tabla 7 La autonomía y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.	37
Tabla 8 La responsabilidad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.....	38
Tabla 9 Niveles de Correlación.....	39
Tabla 10 Prueba de Kolmogorov – Smirnov entre el empoderamiento organizacional y la calidad de servicio.	40
Tabla 11 Correlación Rho de Spearman entre el empoderamiento organizacional y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.....	41
Tabla 12 Correlación Rho de Spearman entre la delegación de autoridad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.	43
Tabla 13 Correlación Rho de Spearman entre las competencias y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.	45
Tabla 14 Correlación Rho de Spearman entre la autonomía y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.....	47
Tabla 15 Correlación Rho de Spearman entre la responsabilidad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.	49



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estructura del empoderamiento organizacional.....	11
Figura 2 Elementos de la delegación de autoridad.....	12
Figura 3 Determinantes de la calidad de servicio	18
Figura 4 Relación entre el empoderamiento organizacional y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.....	42
Figura 5 Relación entre la delegación de autoridad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.....	44
Figura 6 Relación entre las competencias y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.....	46
Figura 7 Relación entre la autonomía y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.....	48
Figura 8 Relación entre la responsabilidad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.....	50



RESUMEN

La investigación que prosiguió tuvo finalidad, determinar la relación que existe entre el empoderamiento organizacional y calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023, se utilizó enfoque cuantitativo, empleando un método deductivo, tipo básica pura, con un nivel correlacional, el estudio se llevó a cabo mediante un diseño transversal no experimental, y los datos se recogieron a través de una encuesta, el instrumento se midió mediante la escala de Likert, con un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.940 la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov arrojó un resultado de 0.05 lo que indica una distribución no normal, por lo tanto se realizó la prueba de Rho de Spearman que dio como resultado de correlación de +0.743 con p-valor de 0.000 inferior al nivel de significancia de 0.05 el cual es significativo según la estadística Tau-b de Kendall. Se finaliza que esta estrategia del empoderamiento es un factor determinante en las empresas privadas y contar con colaboradores altamente preparados para brindar un servicio de calidad eficiente como empresa privada mediante ella puedan posesionarse como una organización líder en el rubro.

Palabras clave: Empoderamiento organizacional y calidad de servicio



ABSTRACT

The purpose of the study that continued was to determine the relationship that exists between organizational empowerment and quality of service in the Feincoperu company in the city of Lima-2023, a quantitative approach was used, using a deductive method, pure basic type, with a level correlational, the study was carried out using a non-experimental cross-sectional design, and the data was collected through a survey, the instrument was measured using the Likert scale, with a Cronbach's Alpha coefficient of 0.940 and the normality test of Kolmogorov-Smirnov gave a result of 0.05, which indicates a non-normal distribution, therefore the Spearman Rho test was performed, which highlighted a correlation of +0.743 with a p-value of 0.000 lower than the significance level of 0.05. which is significant according to Kendall's Tau-b statistic. It is concluded that this empowerment strategy is a determining factor in private companies and having highly prepared collaborators to provide an efficient quality service as a private company through it they can position themselves as a leading organization in the field.

Keywords: Organizational empowerment and service quality



INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación titulada "EMPODERAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FEINCOPERU DE LA CIUDAD DE LIMA-2023" el empoderamiento es un ambiente, se ha convertido en un leal aliado en las organizaciones públicas como privadas. A través del empoderamiento los colaboradores y la organización en general ven el trabajo como un reto y tienen más influencia sobre lo que proyectan y planifican sobre todo los objetivos que quieran alcanzar. Por otro lado, la calidad del servicio es de suma importancia para las organizaciones, pero muy pocas logran la excelencia esperada por sus usuarios.

Por lo que es muy importante realizar esta investigación en torno a la problemática de estas dos variables para las organizaciones y principalmente para la empresa Feincoperu que requiere estrategias eficientes para fomentar el empoderamiento organizacional y potencializar la calidad de servicio de la empresa. La presente investigación consta de seis capítulos, que se detallan a continuación: El capítulo I contiene la descripción detallada de la realidad problemática respecto al empoderamiento organizacional y calidad de servicio de los trabajadores de Feincoperu. Así mismo se verá el problema general, problemas específicos y la justificación

En el capítulo II se mostrará el objetivo general de la investigación y los objetivos específicos.

En el capítulo III se presentará los antecedentes de la investigación, marco teórico. el marco conceptual, fundamental e imprescindible para comprender el contenido presentado.

El capítulo IV conformado por el planteamiento de la hipótesis general y por las hipótesis específicas, también se detalla la operacionalización de variables.

En el capítulo V presenta la metodología utilizada en la presente investigación. Esta sección trata del planteamiento, el método, el tipo, el nivel y el diseño de la



investigación, así como de la determinación de la población y la muestra. Se describirán detalladamente la metodología y el dispositivo que se utilizarán en la recogida de datos.

El contenido del capítulo VI abarca los resultados derivados de la recogida de datos y su posterior interpretación. En la última sección se examinan las conclusiones y recomendaciones en el presente estudio.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática.

En una era en la que la competencia es feroz, cualquier organización que no puede producir a menor costo, con mejor calidad y a un ritmo más rápido que sus competidores globales pronto puede estar fuera de negocio por lo que el empoderamiento es vital las personas se les da más control y responsabilidad sobre sus trabajos, las empresas logran un mayor rendimiento y productividad. En este sentido los autores Román & Bretones (2011) Mencionan que el empoderamiento es una herramienta ideal para ayudar a las personas a desarrollar su potencial oculto; los trabajadores sólo tienen que utilizar una pequeña parte de sus habilidades para obtener beneficios. del desarrollo de la organización por otra parte los autores Kabir & Carlsson (2010) afirman que La calidad del servicio es el fruto final de un desarrollo de valoración en el que el consumidor contrasta sus sensaciones sobre el beneficio del servicio.

En el contexto internacional, el empoderamiento organizacional y la calidad del servicio son estrategias cruciales para lograr la supervivencia en el presente contexto económico moderno. El logro del éxito se deriva de la calidad excelente del servicio de la oficina, que permite a la empresa mantener una posición competitiva y aumenta aún más su competitividad y rentabilidad. Aumenta la calidez de la acogida y su interés para



el socio, da mayores posibilidades de éxito a las compañías, incrementa la confianza del cliente y potencia la voluntad de los consumidores de hacer declaraciones favorables respecto al proveedor del servicio, reduce la fuga de clientes y mejora su fidelidad.

En cuanto a América Latina, actualmente, la atención que brindan las organizaciones la experiencia del usuario no es óptima por varias razones. Por ello, las empresas exploran metodologías adecuadas para abordar estas cuestiones, ya que no hacerlo repercute directamente en el nivel de calidad del servicio prestado por la empresa. Las compañías de éxito siempre prestan atención hasta al más mínimo detalle para crear un fuerte valor emocional para el usuario, ya que comprenden su importancia. que es para ellos un servicio de calidad por tal motivo el empoderamiento organizacional debe ser implementado.

En Perú, es decir el contexto nacional, el empoderamiento toma cada vez mayor fuerza en las empresas proactivas dan prioridad al cambio organizativo para lograr una mejora continua mientras ofrecen un producto o servicio, pues queda claro que brindar un servicio de calidad es vital para asegurar la satisfacción y sobre todo la lealtad, del cliente y usuarios, por tal motivo las organizaciones deben empoderar y deben aplicar todos sus conocimientos y habilidades de sus colaboradores para alcanzar este fin. En cuanto, a la calidad del servicio podemos decir que muchas compañías entienden la importancia de esta variable, pero muy pocas logran brindar un adecuado un servicio de alta calidad que satisfaga las necesidades de los clientes es buscado y preferido por las personas que desean sentirse bien mientras realizan sus actividades. Por lo tanto, se esfuerzan por lograr una sensación de confort, y la calidad del servicio puede determinar en última instancia que el consumidor decida comprar mi producto o el de la competencia. Precisamente este panorama es el que impulsa la ejecución del actual estudio de investigación, que, en su primera tentativa, establece la relación existente entre el empoderamiento organizacional y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu



de la ciudad de Lima. Esto ayudará a la compañía a llevar a cabo mejores planteamientos estratégicos para fortalecer el empoderamiento organizacional para brindar u mejor servicio de calidad que satisfagan las necesidades y requerimientos de sus clientes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

- **PG:** ¿Qué relación existe entre el empoderamiento organizacional y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023?

1.2.2. Problemas específicos.

- **PE1:** ¿Qué relación existe entre la delegación de autoridad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023?
- **PE2:** ¿Qué relación existe entre las competencias y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023?
- **PE3:** ¿Qué relación existe entre la autonomía y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023?
- **PE4:** ¿Qué relación existe entre la responsabilidad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023?

1.3. Justificación de la investigación

Justificación teórica: El estudio se realizó con el fin de determinar la relación que existe entre el empoderamiento organizacional y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima dado la importancia de estas variables para el cumplimiento metas y objetivos organizacionales y la competitividad de esta. Por otra parte, en la revisión bibliográfica de las variables de investigación se dará claridad a los conceptos de forma tal que nos permita proponer nuevas teorías y sugerencias sobre el tema de investigación.



Justificación metodológica: El resultado permitió conocer la relación que existe entre las variables de investigación en la empresa Feincoperu y servirá como referencia para otras investigaciones referentes al empoderamiento organizacional y la calidad de servicio son desarrolladas mediante el método de investigación científica. Por otra parte, el instrumento del proyecto de investigación desarrollado bajo el método científico que permitirá conocer la opinión de los trabajadores y usuarios de la compañía lo cual permitirá determinar la relación de las variables de estudio.

Justificación practica: En definitiva, se pretende mostrar la importancia de la investigación en el ámbito de la administración y dirección de empresas, lo cual beneficiará a la empresa Feincoperu y aportará en el empoderamiento de la empresa en todos los aspectos con el fin de ofrecer un servicio de calidad que satisfaga a los clientes de la organización.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.

- **OG:** Determinar la relación que existe entre el empoderamiento organizacional y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023

2.2. Objetivos específicos.

- **OE1:** Fundamentar la relación que existe entre la delegación de autoridad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023
- **OE2:** Fundamentar la relación que existe entre las competencias y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023
- **OE3:** Fundamentar la relación que existe entre la autonomía y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023
- **OE4:** Fundamentar la relación que existe entre la responsabilidad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de investigación

3.1.1. A nivel internacional.

Ballesteros & Torres (2019) Los investigadores se propusieron como objetivo determinar un plan de empoderamiento del cliente interno que afecte de manera significativa en la calidad de servicio que perciben los usuarios de Servipagos. Utilizó la metodología, es cuantitativa, no experimental, transversal y de ámbito relacional. Los datos se recogieron mediante una encuesta. El estudio de investigación concluye con una idea de capacitación del usuario privado que anima a los empleados a tomar sus propias decisiones en función de sus habilidades, conocimientos, confianza y responsabilidad empresarial., con el claro objetivo de mejorar la calidad del servicio.

Cruz & Torres (2018) plantearon como objetivo determinar la relación del empoderamiento del personal administrativo y trabajadores como herramienta en el desarrollo organizacional de la Universidad Técnica de Ambato, para dicha investigación se aplicó la metodología de tipo correlacional casual de diseño no experimental transversal, con enfoque cuantitativo se utilizó como instrumento el cuestionario con lo cual se obtuvo valiosa información. Finalmente existe una relación significativa el empoderamiento y el desarrollo organización de los colaboradores de la institución.



3.1.2. A nivel nacional.

Duran (2019) El autor realizó una investigación con el propósito de determinar el empoderamiento de los colaboradores de la empresa Oncocenter Perú SAC, La metodología utilizada fue un diseño cualitativo simple descriptivo y no experimental, con un enfoque descriptivo. La información se recogió mediante la técnica de encuesta, con una muestra total de 201 empleados de la organización. Por último, el estudio concluye demostrando que el empoderamiento es un factor importante y determinante para el éxito y para el cumplimiento de metas de la organización por lo que es necesario fortalecer esta variable en toda la organización.

Quiroz (2020) planteo como objetivo general determinar la relación entre empoderamiento organizacional y la gestión del conocimiento en la Red de aprendizaje n. ° 1 del distrito de Ventanilla, aplicó enfoque cuantitativo de diseño no experimental, transversal, correlacional, el autor recogió información mediante la técnica de la encuesta a una muestra de 196, maestros para finalmente llegar a la existencia de una asociación significativa entre el empoderamiento organizacional y la gestión de competencial demostrando así la importancia de estas variables y que una depende de la otra para el logro de los metas en la entidad.

Alarcón (2019) planteo como objetivo determinar la relación del empowerment y la calidad del servicio en el área de ventas del Grupo Bruild S.A.C., utilizó la metodología de diseño no experimental, tipo aplicada desde la naturaleza cuantitativa, nivel descriptiva-correlacional, la muestra estuvo formada por 68 empleados de la empresa, los datos con la técnica de la encuesta, se concluyó evidenciando que existe relación positiva media entre ambas variables es decir que mientras más sea potencializado el empoderamiento organizacional mejor será la calidad de servicio que brinda la entidad.

3.1.3 A nivel regional.

Rodriguez (2017), estableció como objetivo, Conocer los enfoques de empowerment, toma de decisiones, su relación, y propuesta de actividades de



empowerment en las Mypes del sector manufactura de la Región Sur, se aplicó método cuantitativo, con un diseño no experimental transversal – correlacional y deductivo, los datos se recolectaron con la técnica de la encuesta a una muestra total de 220 Mypes para finalmente llega a la conclusión de que existe una relación directa entre el nivel de empowerment y la toma de decisiones lo que permitió al investigador plantearle a la Mypes una serie de estrategias de empoderamiento para mejorar la toma de decisiones.

Oscó (2018) El autor de la tesis de investigación planteo como objetivo, evaluar el nivel de calidad de servicio que brindan las oficinas de información turística en la ciudad de Puno. Se aplicó la metodología de tipo de estudio básica teórica, exploratorio – descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal, para la recolección de información se usó la técnica de la encuesta, a una muestra conformada por 258 turistas finalmente el estudio llegó a la conclusión que las agencias de información turística brindan un servicio de calidad media por lo que permite plantear diferentes estrategias de la calidad de servicio que potencialice la confiabilidad, empática y seguridad para los usuarios de la compañía.

3.2. Bases Teóricas.

3.2.1. Empoderamiento organizacional

Román & Bretones (2011) Mencionan que el empoderamiento es una herramienta eficaz para potenciar el desarrollo del talento latente en las personas. Los trabajadores deben utilizar una fracción mínima de sus capacidades en beneficio propio. del desarrollo de la organización

Ghazal & Khaled (2023) El empoderamiento se ha intensificado dentro organizaciones el empoderamiento, puede potenciar satisfacción y compromiso de los empleados, así como satisfacción del consumidor y sobre todo mejora el rendimiento de la organización y las ventas centradas en el cliente. Por lo que los gerentes deben apoyar a los empleados con información relacionada con brechas en el conocimiento,



las habilidades y las prácticas relacionadas con el trabajo que mejoran su desempeño, destacando así la vitalidad y el valor de la comunicación para el empoderamiento.

Castillo (2021) El empoderamiento se ha definido Se refiere a un proceso continuo y deliberado centrado en la comunidad local, que implica mutuo respeto, reflexión crítica, atención y participación del grupo. A través de este proceso, las personas que carecen de una parte equitativa de los recursos valiosos obtienen un mayor acceso a los mismos y un mayor control sobre ellos. También implica que las personas adquieran control sobre sus propias vidas, participen democráticamente en la vida de su comunidad y desarrollen una comprensión.

Randolph & Blanchard (2011) El empoderamiento organizacional busca que las empresas logren el equilibrio entre la división de funciones, la autonomía entre sus colaboradores que estos Es esencial que los empleados sean respaldados por la empresa y tengan acceso a los recursos y la información que necesitan para realizar su trabajo con eficacia. Esto fomentará su participación y les dará un mayor sentido de la autonomía en su trabajo, cumplir sus objetivos con más independencia de elección en la selección de adelanto de actividades, que sean realmente expertos en la realización de diversas tareas.

Luthans (2011) el empoderamiento se refiere a la autoridad para tomar decisiones dentro de su área de responsabilidad sin necesidad de obtener la aprobación previa de otra persona. el empoderamiento de una organización implica en poner en acción diferentes aspectos como:

- ✓ Desechar los materiales convencionales, ideas fijas sobre cómo hacer el trabajo.
- ✓ Pensar en cómo hacerlo en lugar de por qué no puede ser hecho.
- ✓ Cuestionar las prácticas actuales.
- ✓ Realizar mejoras de inmediato, incluso si solo se puede completar el 50 por ciento de ellas.



- ✓ Corregir errores inmediatamente

Adams (2003) Afirma que “muchas organizaciones han descubierto que, para actuar realmente a las prioridades del cliente, los proveedores de primera línea deben estar facultados para adaptarse solicitudes de los clientes y para recuperarse en el acto cuando las cosas van mal. Empoderamiento significa dar a los trabajadores el deseo, las habilidades, las herramientas y la autoridad para servir al cliente.

3.2.2. Complejidad del empoderamiento

Luthans (2011) define el empoderamiento como la voluntad de los empleados de asumir responsabilidades y mejorar sus procesos de trabajo diarios y sus relaciones dentro de la organización. El empoderamiento va más allá de la mera delegación de autoridad para tomar decisiones que incluyan la participación, sino que también tiene en cuenta los siguientes aspectos (p. 322)

- **Implicaciones de la innovación:** La capacitación fomenta la innovación, ya que da a los empleados autoridad para experimentar con nuevas ideas y tomar decisiones que conduzcan a enfoques novedosos de hacer las cosas.
- **Acceso a la información:** Como componente crucial de la capacitación de los empleados, facilitarle el acceso a la información aumenta su disposición a cooperar. En el trabajo de autogestión, los equipos obtienen toda la información que necesitan para hacer su trabajo y mejorar la productividad.
- **Rendición de cuentas:** los trabajadores empoderados tienen responsabilidad para tomar decisiones para el beneficio de la compañía, sin embargo, también deben rendir cuentas y hacerse cargo de los resultados.

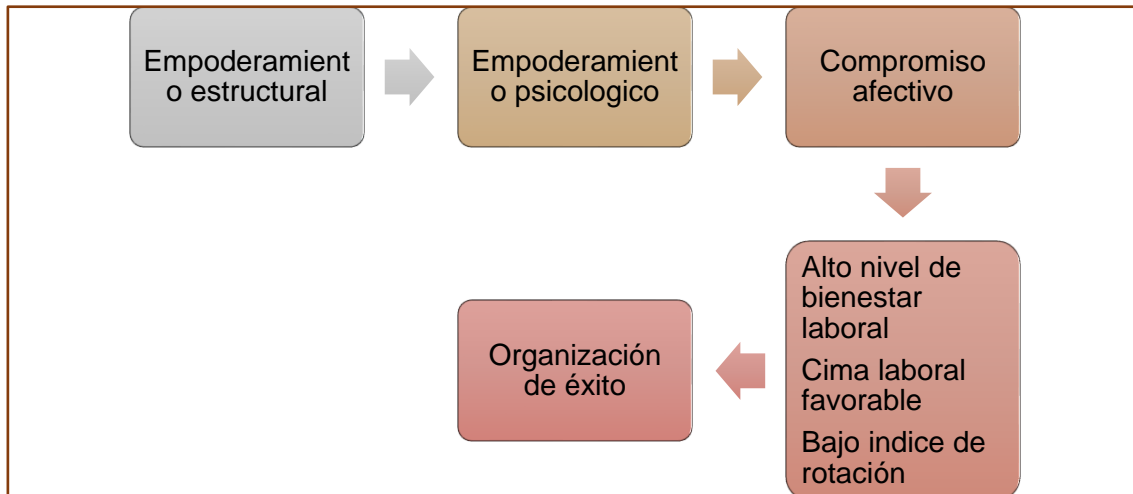
3.2.2.1. Tipos de empoderamiento

Román & Bretones (2011) Menciona dos tipos. El empoderamiento estructural básicamente esta caracterizado por el mando, disputa e interiorizar objetivos. El empoderamiento psicológico, basado en los buenos comportamientos organizacionales

por parte de los colaboradores esto cooperar a un superior nivel de comodidad de los empleados, a un superior ambiente de trabajo el genera menor escape de talentos.

Figura 1

Estructura del empoderamiento organizacional

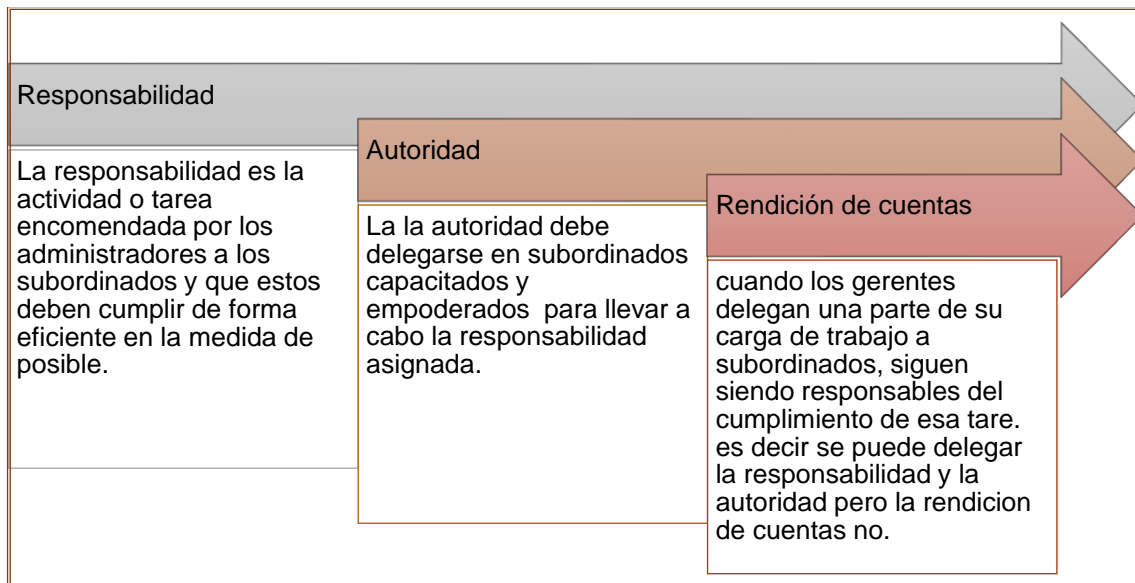


Nota. Esta figura muestra la estructura del empoderamiento organizacional realizado a partir de Román & Bretones (2011)

3.2.3. Delegación de autoridad

Román & Bretones (2011) Uno de los principales factores del empoderamiento organizacional es la delegación de autoridad. La delegación ayuda a coordinar las actividades organizacionales en varios niveles organizacionales, es importante de aumentar la eficiencia de la empresa. Ayuda a los gerentes concentrarse en los asuntos importantes de la organización y pasar los asuntos de rutina a los subordinados.

Willou (2002) Los gerentes tienen que elegir entre las tareas que se pueden realizar por los subordinados y las que deben ser realizadas únicamente por ellos. Así, toda la carga de trabajo se divide en varias unidades, se asigna una parte a los subordinados y se les da autoridad.

Figura 2*Elementos de la delegación de autoridad*

Nota. Esta figura muestra los elementos principales de la delegación de autoridad en las organizaciones según Willou (2002)

3.2.3.1. Características de la delegación de autoridad

- **La delegación es un proceso:** los gerentes delegan tareas a sus subordinados en un orden secuencial de pasos.
- **Proceso continuo:** La delegación es un proceso continuo. Los gerentes siguen delegar tareas a sus subordinados y hacer que sus superiores las deleguen para lograr los objetivos organizacionales.
- **Es un arte, no una ciencia:** Delegar tareas a los subordinados no necesariamente significa que los subordinados realizarán bien esas tareas. No hay causa y relación efectiva entre la tarea asignada a los subordinados y su desempeño. La delegación no es, pues, una ciencia. Es el arte de qué tan bien y qué el gerente delega en sus subordinados.
- **Delegación de autoridad y no rendición de cuentas:** los gerentes solo pueden delegar trabajo y autoridad para realizar ese trabajo a los subordinados. La delegación no significa que los gerentes no son responsables ante sus superiores por la parte de la tarea asignado a los subordinados. Siguen siendo



responsables de las tareas asignadas a subordinados y responden ante sus superiores por su desempeño.

- **Actividad organizativa necesaria:** los gerentes no pueden evitar la delegación. Ellos no pueden realizar todas las tareas por sí mismos. Tienen que aprender el arte de delegar, es decir, cómo delegar y qué delegar. Se juzga el desempeño de las empresas por lo bien que sus gerentes están haciendo el trabajo a través de otros por el proceso de delegación.
- **Tiene diferentes formas:** La delegación puede tomar diferentes formas. Puede ser hacia abajo, hacia arriba o lateral

3.2.3.2. Procesos de la delegación de autoridad

Willou (2002) Menciona que el proceso de delegación implica los siguientes pasos:

- **Determinación de las metas:** La organización establece la meta o el objetivo del puesto/cargo para que el interesado sepa lo que se espera de él.
- **Definir responsabilidad:** Una vez que se define el requisito del trabajo, la responsabilidad de los individuos se determina en función de las tareas que se les asignan. esto ayuda en saber quiénes son sus jefes y quiénes son los subordinados a quienes pueden emitir instrucciones.
- **Motivación de los subordinados:** El deber de la organización y sus autoridades no termina por delegar la autoridad y responsabilidades a los subordinados. Si no que deben motivar a los subordinados a hacer su trabajo con celo y entusiasmo.
- **Capacitación de subordinados:** A pesar de otorgar la autoridad acorde con los subordinados de responsabilidad pueden no ser capaces de llevar a cabo con eficacia la delegada tareas. Los gerentes, por lo tanto, organizan programas de capacitación para mejorar su conocimiento sobre el tema.



- Establecimiento de control: se enmarcan estándares específicos de desempeño y comunicada a los subordinados para permitirles evaluar su desempeño contra normas, autocontrolar sus actividades y coordinarlas con los objetivos generales de la organización

3.2.4. Competencias

Román & Bretones (2011) Las competencias juegan un papel importante para lograr el empoderamiento organizacional ya que son aquellos conocimientos, destrezas, habilidades y capacidades productivas adquiridas a través de todos los niveles de aprendizaje y la capacitación, que ocurre en entornos formales, no formales e informales y configuraciones en el trabajo. La adquisición de tales capacidades depende de muchos factores, incluyendo una vida de calidad sistema de aprendizaje y un entorno de aprendizaje de apoyo.

Castillo (2021) Las competencias son determinantes para el empoderamiento de la compañía debido a que estas habilidades abarcan, desde lectura, escritura, confiabilidad, comunicación, de problemas y motivación, asertividad, juicio, liderazgo, conlleva a un aprendizaje continuo

3.2.4.1. Principales competencias

Dentro de las principales competencias el autor Kaushal (2019) Menciona las siguientes:

- **La comunicación** asume un rol determinante en la configuración de la vida de una persona, en lo personal como profesional. También es la columna vertebral de cualquier organización/institución. El éxito en la vida en gran medida depende de las habilidades de comunicación efectiva. En la actualidad las computadoras y los medios digitales, una sólida base de habilidades de comunicación es esencial para los colaboradores y para el buen funcionamiento de una organización



- **Liderazgo:** Los líderes son los cimientos de la sociedad, que enfrentan y vencen contra las adversidades y adversidades de la vida. A través de sus palabras y acciones, muestran el camino a los demás y se transforman en un papel inspirador para el cumplimiento de metas y objetivos.
- **Las habilidades profesionales** son parte de las habilidades para la vida. Un individuo debe ser capaz de demostrar habilidades profesionales que implican el uso del pensamiento intuitivo, lógico y crítico, la comunicación y habilidades interpersonales, no limitadas a habilidades cognitivas/creativas. Estas habilidades, comportamiento y calidad de la producción.
- **Competencias básicas** y fundamentales, que se adquieren a través de la escuela formal primaria y secundaria o a través del sistema no formal y/o informal procesos de aprendizaje (por ejemplo, aprendizaje activo, expresión oral, comprensión de lectura, expresión escrita).

3.2.5. Autonomía

Román & Bretones (2011) La autonomía a través de los límites” puede ser utilizado por los empleados mediante la visión, misión y metas requeridas. Entonces, cuando una organización establece metas, roles y procedimientos para los empleados, estos últimos desarrollan una actitud positiva y sentirse empoderado en el trabajo.

Castillo (2021) La autonomía es clave para lograr el empoderamiento organizacional Sin embargo se debe tener claro a quienes se les otorga autonomía en la organización debido a que, los resultados finales pueden tener efectos negativos y positivos. En lo positivo la autonomía incluyen una mayor satisfacción en el trabajo, un mayor compromiso con el trabajo, retención de posición, mejores relaciones de trabajo, aumento de trabajo eficiencias y productividad. El impacto negativo de la autonomía para la organización es que el individuo, que se siente autónomo, puede dejar como han ganado en confianza y buscan nuevas experiencias



Kaushal (2019) El empoderamiento y la autonomía parecían estar estrechamente relacionados y a veces se usan indistintamente, los dos conceptos son diferentes. El empoderamiento es para otorgar poder a otros a través de recursos y autoridad, mientras que la autonomía es la capacidad de un individuo para tener la capacidad de actuar por sí mismo de acuerdo con la tarea que son desafiados. La importancia de los dos conceptos es que son primordiales y juegan entre sí para el mejoramiento de una organización y empleado. Las actividades de empoderamiento tienden a centrarse más en el logro de objetivos del empleado, a cambio, el empleado gana un mejor sentido de valor, autoestima y motivación que conduce a la acción autónoma.

3.2.6. Responsabilidad

Luthans (2011) La responsabilidad implica que todos en la organización hagan su mejor esfuerzo, trabajen para alcanzar las metas acordadas y se comporten de manera responsable entre sí. Cuando se exhiben estos comportamientos, La dirección puede seguir impartiendo formación a los empleados para que progresen a su ritmo y a su manera. Facilitar el empoderamiento de los empleados debería incrementar el nivel de confianza dentro de la organización. Los empleados empoderados tienen la sensación de que "estamos juntos en esto" y se les anima a actuar con responsabilidad. La confianza es esencial en las organizaciones abiertas y empoderadas. (p. 324)

Shakeerah (2020) El empoderamiento y la confianza va de la mano con la responsabilidad de asumir nuevos retos. La responsabilidad tiene una relación directa con diversas áreas de psicología. El contenido de este concepto se analiza en relación con el estudio de la personalidad, procesos cognitivos, psicología de la gestión, educación moral con los que cuentan los colaboradores de una organización.



3.2.7. Calidad de servicio

Cottle (1990) la calidad del servicio se define como la suma de las características de una empresa que repercuten en el poder de llevar a cabo la necesidad explícita e implícitas de sus usuarios.

Berry & Zeithaml (1988) La calidad del servicio es una percepción extrínseca atribución basada en la experiencia del cliente sobre el servicio que el cliente percibió a través del encuentro de servicio. Es decir, la calidad del servicio no es implicados únicamente en el producto y servicio final, sino también todo el proceso de entrega y la experiencia que los usuarios perciben durante este proceso.

Gronroos (1983) Menciona que, la calidad del servicio se basa en dos dimensiones. La primera dimensión es la calidad técnica y esta dimensión se refiere al resultado, lo que se entrega o lo que el cliente obtiene del servicio. La siguiente dimensión es la calidad funcional que se refiere a la manera en que se entrega el servicio o cómo se entrega. Ambas dimensiones inciden en la imagen corporativa y en la percepción de la calidad de varias maneras. Según el modelo de calidad total del servicio percibido, la calidad percibida de un servicio no solo se ve afectada por las experiencias de las dimensiones de calidad que el consumidor utiliza para evaluar si la calidad se percibe como buena, neutra o mala. Él también se ve afectado por la calidad percibida del servicio dado, así como por el resultado del proceso de evaluación.

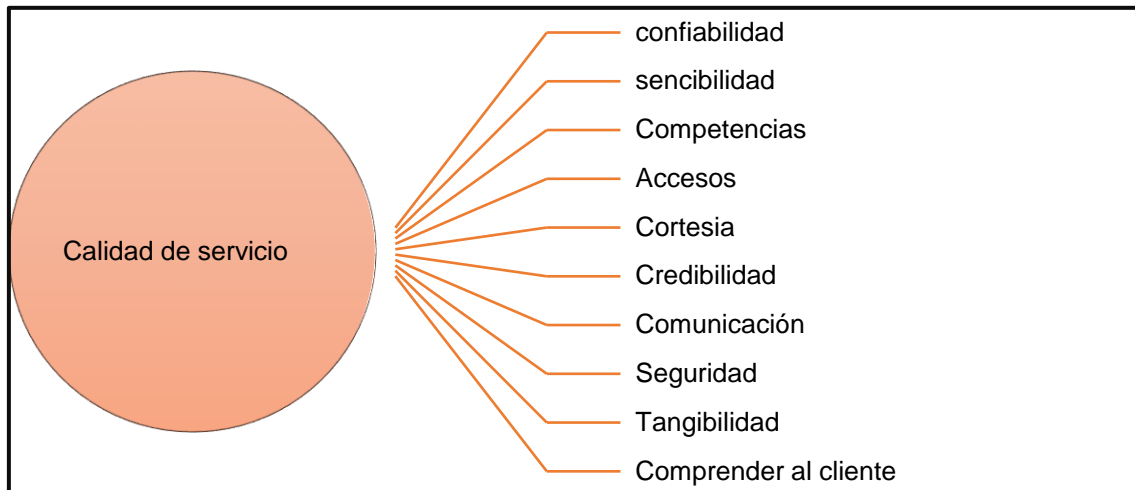
Kabir & Carlsson (2010) El proceso de evaluación en el que los clientes comparan sus percepciones de la prestación del servicio con el resultado esperado constituye la calidad del servicio.

3.2.7.1. Determinantes de la calidad de servicio

En el estudio descrito por Gronroos (1983) se identificaron 10 determinantes de la calidad del servicio:

Figura 3

Determinantes de la calidad de servicio



Nota. Esta figura muestra los principales determinantes de la calidad de servicio que brindan las instituciones según el autor Gronroos (1983)

1. Confiabilidad: Está relacionado con la coherencia del rendimiento y la fiabilidad. En este caso se evalúa si la empresa ha prestado el servicio adecuadamente en el primer intento y ha cumplido sus compromisos.
2. Sensibilidad. Este componente se refiere al nivel de preparación que tienen los empleados para prestar el servicio. Aquí intervienen factores como enviar una confirmación de la transacción por correo electrónico, ponerse en contacto rápidamente con un cliente y prestar un servicio rápido.
3. Competencia. La competencia está relevante para las competencias y conocimientos del personal de contacto, el apoyo operativo (y también la capacidad de investigación) necesarios para prestar el servicio.
4. Acceso. Este elemento está relacionado con la accesibilidad, es decir, con la comodidad del horario de atención al público, la ubicación de las instalaciones,



- la brevedad de los tiempos de espera y la facilidad para ponerse en contacto por teléfono.
5. Cortesía. Este factor implica la cortesía, el respeto, la consideración, la amabilidad de personal de contacto (incluidos recepcionistas, telefonistas, etc.).
 6. Comunicación. El objetivo es mantener informado al cliente en un idioma que pueda entender y también oír. Para aceptar clientes extranjeros, la empresa podría necesitar ajustes.
 7. Credibilidad. Se incluyen factores como la fiabilidad, la credibilidad y la honestidad. medios en el nivel en el que la entidad considera el interés del cliente. Entre los factores que influyen en la credibilidad figuran el nombre de la compañía, su reputación, sus rasgos personales y la medida en que las ventas agresivas están vinculadas a las interacciones con los clientes.
 8. Seguridad. Seguridad significa ausencia de peligro, riesgo o duda. Los factores incluidos son: seguridad física, seguridad financiera y confidencialidad.
 9. Comprender al cliente. Se trata de hacer un esfuerzo por entender el cliente, lo que implica conocer los requisitos específicos, proporcionar atención individualizada y reconociendo también al cliente habitual.
 10. Tangibles, Incluye aspectos físicos del servicio, como las instalaciones físicas, el aspecto del personal, las herramientas o equipos utilizados para prestar el servicio, las representaciones físicas de otros clientes en las instalaciones del servicio, etc.

3.2.7.2. Modelos para de la calidad de servicio

Harmse (2013) Existen diversos modelos para medir la calidad de servicio en las organizaciones entre los principales tenemos:

- ✓ SERVQUAL se utilizaron como punto de partida para el inicio del grupo de artículos durante varios de sus instrumentos de calidad de servicio la cual cuenta



con cinco dimensiones de SERVQUAL, a saber, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles, pero mide solo la percepción de la calidad del servicio y no las expectativas de los clientes también.

- ✓ SERVPERF: Es una versión modificada del SERVQUAL con éxito y considerarlo un instrumento válido, mide las percepciones del servicio real entregado y no una comparación entre percepciones y expectativas que determina la calidad del servicio. Las expectativas del cliente están integradas en las percepciones que los clientes tienen de un servicio y por lo tanto no es necesario medirlo por separado.
- ✓ FAIRSERV: Postula que un conjunto importante de evaluaciones de servicios resulta de una comparación de servicios contra las normas de equidad y el trato de clientes similares. Los clientes del servicio también quieren los procedimientos utilizados y la distribución del servicio los recursos deben ser imparciales y aplicados consistentemente, sin favorecer indebidamente a ninguna persona o grupo.

3.2.8. Confiabilidad

Gronroos (1983) La confiabilidad que está enlazada en la consistencia del desenvolvimiento y veracidad. Aquí se determina si la organización brindó el servicio de manera correcta la primera vez y si cumple su palabra.

Kabir & Carlsson (2010) La confiabilidad está relacionada directamente con la credibilidad implica factores tales como confianza, credibilidad y honestidad. Significa al nivel que la empresa tiene el mejor interés del cliente en el corazón. Los factores que afectan la credibilidad son el nombre de la compañía, reputación, características personales y el grado en que la venta agresiva está conectada con interacciones con los clientes.



Harmse (2013) La confiabilidad tiene que ver con cumplir las promesas. Esta dimensión es sistemáticamente el determinante más significativo en las percepciones de la calidad del servicio, ya que lleva a cabo la coherencia de lo que se proporciona en el servicio, como la capacidad de mantener los horarios o tiempos de las citas, completar las tareas y garantizar la obtención de resultados.

Cottle (1990) La confiabilidad es la habilidad que tenemos para abastecer el servicio de manera confiable, segura y cuidadosa. Además, que podemos adicionar la exactitud y todos los elementos que le permiten al cliente atender sus niveles de formación y conocimientos profesionales. Los clientes juzgan a una organización y evalúa si es creíble donde se debe ofrecer un servicio correcta impresión desde el primer momento hasta el final con todos los clientes

3.2.9. Tangibilidad

Kabir & Carlsson (2010) La tangibilidad incluye servicios que contiene elementos físicos, como instalaciones propias, personalización, equipos o herramientas utilizados durante la prestación del servicio, representaciones físicas u otros clientes en las instalaciones del servicio.

Harmse (2013) Los elementos tangibles es la representación física del servicio. Las compañías deben proporcionar imágenes o representaciones de su servicio que los clientes puedan utilizar para evaluar la calidad, mejorar su imagen y garantizar la coherencia y calidad de la señal estas pueden ser los materiales que usan para brindar el servicio, las instalaciones, la presentación del personal que brinda el servicio, la tecnología con la que cuentan entre otros aspectos que son necesarios para calificar a un servicio que sea de calidad.



3.2.10. Empatía

Gronroos (1983) En esta dimensión se incluyen factores como la atención individual, si la empresa tiene lo mejor de cliente en su corazón, si los empleados entienden las necesidades específicas de los clientes y conveniente horario de atención. Esta dimensión está claramente relacionada con la calidad funcional.

Kabir & Carlsson (2010) Lo empático en la calidad del servicio está relacionada con la fácil accesibilidad, la comunicación eficaz y la comprensión del cliente. El fácil acceso está relacionado con la accesibilidad, lo que significa, por ejemplo, si el horario del servicio es cómodo, la ubicación de las instalaciones es práctica, los tiempos de espera son cortos y también se puede acceder fácilmente por teléfono. Una comunicación eficaz implica mantener informado al cliente en un lenguaje que pueda comprender y escucharle activamente. La empresa podría necesitar realizar modificaciones para incorporar clientes internacionales. Comprender al cliente implica esforzarse por entender sus necesidades específicas, ofrecerle una atención personalizada y reconocer también al cliente fiel.

Harmse (2013) La empatía es una señal clara de la calidad de servicio que pueden brindar las organizaciones tratar a los clientes como a uno mismo ponerse en el lugar del otro. Es crucial entender las necesidades de los clientes, ya que ellos son únicos y especiales. La mayoría de los clientes buscan esencialidad y comprensión de las empresas que les brindan un servicio particular. Sería una buena estrategia que las empresas conocieran a sus clientes por su nombre y establecieran relaciones que reflejaran un conocimiento íntimo de sus necesidades y preferencias.



3.2.11. Seguridad

Kabir & Carlsson (2010) La seguridad significa ausencia de peligro, riesgo o duda. Factores incluyen: seguridad física, seguridad financiera y confidencialidad. Esta dimensión también puede estar conectado con la cualidad funcional.

Harmse (2013) Esta dimensión tiene la principal función de inspirar confianza y tranquilidad. Cuando los clientes consideran los servicios como posiblemente arriesgados o se sienten inseguros sobre su capacidad para evaluar los resultados, esta dimensión se considera crucial. La empresa debe esforzarse por generar confianza y lealtad entre las personas. clave de comunicación y clientes los cuales deben sentirse seguros y garantizados del servicio que están adquiriendo.

Gonzales (2017) La seguridad se define como el conocimiento del servicio, la cortesía prestada, la amabilidad de los colaboradores y su capacidad para transmitir confianza al cliente. Es una habilidad de los individuos para proporcionar información sobre un servicio de forma fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo, es la capacidad de infundir confianza a los clientes que pueden expresar sus dudas y necesidades, con el fin de prestarnos asistencia y satisfacer sus necesidades.

3.3. Marco conceptual.

Empoderamiento organizacional

El empoderamiento organizacional busca que las empresas logren el equilibrio entre la división de funciones, la autonomía entre sus colaboradores que estos, los empleados deben sentirse respaldados por la organización y tener acceso a los recursos y la información necesarios para realizar su trabajo con eficacia.



Delegación de autoridad

La delegación de autoridad ayuda a coordinar las actividades organizacionales en varios niveles organizacionales, es importante y permite aumentar la eficiencia de la empresa.

Competencias

Las competencias son todos aquellas habilidades, destrezas y conocimientos con los que cuenta un individuo y son adquiridas a lo largo de su vida las cuales son necesarias para hacerle frente a cualquier situación.

Autonomía

La autonomía es la capacidad de un individuo para tener la capacidad de actuar por sí mismo de acuerdo con la situación que enfrenta puede incluir toma de decisiones, responsabilidad y asumir nuevos retos por su cuenta.

Responsabilidad

La responsabilidad implica que todos en la organización hagan su mejor esfuerzo, trabajen para alcanzar las metas acordadas y se comporten de manera responsable entre sí.

Calidad de servicio

La calidad de servicio se define como el conjunto de atributos de una entidad que afectan a su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de los usuarios

Confiabilidad

La confiabilidad está relacionada directamente con la credibilidad implica factores tales como confianza, credibilidad y honestidad.



Tangibilidad

Son todos aquellos elementos físicos que intervienen al momento de brindar un servicio de calidad como la imagen del local, equipos, personal que se usa.

Empatía

La empatía es ponerse en el lugar de las demás personas mediante la comprensión emocional de sus sentimientos de otra persona esto nos ayudara a que el personal de una empresa pueda identificar y comprender los sentimientos de los clientes.

Seguridad

Son los conocimientos y la atención mostrada por el personal que tiene más contacto con los clientes y sus habilidades que inspiran confianza al cliente



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

- **HG:** Existe relación significativa entre el empoderamiento organizacional y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023

4.2. Hipótesis específicas.

- **HE1:** Existe relación significativa entre la delegación de autoridad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023
- **HE2:** Existe relación significativa entre las competencias y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023
- **HE3:** Existe relación significativa entre la autonomía y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023
- **HE4:** Existe relación significativa entre la responsabilidad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023



4.3. Variables.

Las variables para estudiar en el desarrollo de esta investigación son:

4.3.1. Variable 1.

- Empoderamiento organizacional

Dimensiones

- Delegación de autoridad
- Competencias
- Autonomía
- Responsabilidad

4.3.2. Variable 2.

- Calidad de servicio

Dimensiones

- Confiabilidad
- Tangibilidad
- Empatía
- Seguridad

4.4. Operacionalización de Variables.

Tabla 1

Operacionalización de las variables de investigación

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORIZACIÓN
V.1 Empoderamiento organizacional Según Román & Bretones (2011)	Delegación de autoridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza ▪ División del trabajo ▪ Toma de decisiones 	
	Competencias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidades ▪ Conocimientos ▪ Destrezas ▪ Formación profesional 	Muy malo
	Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autodeterminación ▪ Iniciativa ▪ Elección laboral ▪ Capacidad de decisión 	Muy bueno
	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso con el trabajo ▪ Cumplimiento de tareas 	Regular
V.2 Calidad de servicio Según Kabir & Carlsson (2010)	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fiabilidad ○ Cumple con lo prometido. ○ Sincero interés por resolver problemas ○ El servicio responde a lo que usted esperada. 	Bueno
	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ○ Recursos materiales ○ Equipamiento ○ Instalaciones 	Muy malo
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ○ Horario de trabajo convenientes para él usuario. ○ Tienen empleados que ofrecen atención personalizada. ○ Se preocupan por los usuarios. ○ Comprenden las necesidades de los usuarios 	Muy bueno
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ○ Credibilidad ○ Comportamiento confiable de los empleados. ○ Clientes se sienten seguros. 	Bueno

Nota. Esta tabla muestra la operacionalización de las variables empoderamiento organizacional según Román & Bretones (2011) y calidad de servicio según Kabir & Carlsson (2010)



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Con base en su enfoque o naturaleza, se trata de una investigación cuantitativa. Al respecto, (Hernández et al., 2014) manifiestan que es secuencial y probatoria, utiliza la recolección de datos para verificar supuestos a través de la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer modelos de comportamiento y sustentar teorías (p.4)

5.2. Método de la Investigación.

Se utilizó un método deductivo Bernal (2010), define cómo se basa en un sistema que separa las afirmaciones como suposiciones y trata de verificar si estas suposiciones son verdaderas o falsas, influenciado por los resultados que corresponden cuando se enfrentan a eventos, que pueden variar de lo particular a lo general (p.60).

5.3. Tipo de investigación.

Según Valderrama (2013), es una investigación básica pura se centra en recopilar información de la realidad con el objetivo de fortalecer la comprensión de las teorías científicas y descubrir principios y leyes fundamentales. No busca necesariamente generar conclusiones prácticas



inmediatas, sino que se centra en proporcionar una sección estructurada de información de la investigación (p.28).

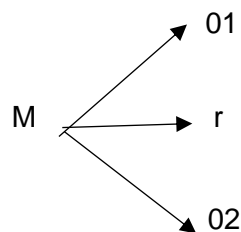
5.4. Nivel de investigación.

El presente análisis es de carácter relacional, ya que propone la búsqueda específica de asociaciones relevantes y características distintivas de cada fenómeno examinado (Hernández et al., 2014, p.92).

Por el contrario, es de naturaleza correlativa ya que busca establecer la relación entre dos variables a través de un patrón predeterminado para una asociación o población. (Hernández et al., 2014. p.93).

5.5. Diseño de investigación

La investigación se desarrolló con un diseño transversal no experimental, según (Pino, 2010).



Dónde:

M= Muestra de estudio

O= Observación o información recogida

r= Correlación



5.6. Población y muestra.

5.6.1. Población

Según Toledo (2016) a población es el conjunto de componentes sobre los que se realiza la investigación, y comparten determinadas características. En este sentido, los 58 empleados de la empresa Feincoperu conforman la presente investigación.

Tabla 2

Población de estudio

N°	OFICINA	NÚMERO
1	GERENCIA	1
2	ABOGADA	1
3	CONTABILIDAD	1
4	ADMINISTRACION	1
5	LOGISTICA	1
6	CADISTA	1
7	ING. PRODUCCION	1
8	ING. APROBACIÓN DE PLANOS	1
9	ING. DE SEGURIDAD	3
10	TOPOGRAFIA	2
11	MAESTRO DE OBRA	1
12	CAPATAZ	4
14	OBREROS	40
TOTAL		58

Nota: Personal de la empresa Feincoperu

5.6.2. Muestra.

Hernández et al., (2014) dan a conocer que la muestra censal está conformada por todas las unidades de investigación que representa a una población



5.7. Técnica e instrumento de recolección de datos

5.7.1. Técnica

Para llevar a cabo la investigación se utilizó la técnica de la encuesta

5.7.2. Fuente

Se utilizó la fuente primaria de recogida de datos, complementada con trabajo de campo.

5.7.3. Instrumento

Se utilizó la escala de Likert como herramienta de desarrollo.

5.8. Confiabilidad y Validez del Instrumento.

5.8.1. Confiabilidad.

Se empleo con la herramienta estadística de análisis Alfa de Cronbach, propuesta por Vara-Horna (2010), aplicando el procedimiento realizado con el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Tabla 3

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	27

5.8.2. Validez de Instrumento.

Se sometió a juicio de tres expertos para su validación correspondiente. Quienes, de acuerdo con la hoja de validación, aprobarán o rechazarán el instrumento a aplicar

- Dr. Segundo Ortiz Cansaya
- Mg. Jhon Alex Quispe Mejía
- Mg. Guillermina Canazas Arizaca



5.9. Procedimiento de tratamiento de datos.

La investigación intitulada "EMPODERAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FEINCOPERU DE LA CIUDAD DE LIMA-2023" El trabajo de campo se realizó los días 7 y 27 de julio. Posteriormente, los datos recogidos se tabularán en el sistema estadístico IBM SPSS v23, y a continuación se procedió a la interpretación de los datos.

5.10. Contratación de Hipótesis.

El desarrollo del contraste de hipótesis se produjo juntamente con la estadística Tau-b de Kendall.

Contratación de hipótesis 1

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el empoderamiento organizacional y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.

Ha: Existe relación significativa entre el empoderamiento organizacional y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall.



Tabla 4

El empoderamiento organizacional y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,598	,070	8,080	,000
N de casos válidos		58			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor $\alpha = 0.05$ planteado lo cual indica que existe relación entre el empoderamiento organizacional y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.

Contrastación de hipótesis 2

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la delegación de autoridad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.

Ha: Existe relación significativa entre la delegación de autoridad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$



Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall

Tabla 5

La delegación de autoridad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,466	,070	6,237	,000
N de casos válidos		58			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor $\alpha = 0.05$ planteado lo cual indica que existe relación entre la delegación de autoridad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.

Contrastación de hipótesis 3

Planteamiento de hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre las competencias y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.

H_a: Existe relación significativa entre las competencias y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$



Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall

Tabla 6

Las competencias y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.

Medidas simétricas					
		Error estándar			Significación
		Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b	aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,496	,087	5,498	,000
N de casos válidos		58			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor $\alpha = 0.05$ planteado lo cual indica que existe relación entre las competencias y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.

Contrastación de hipótesis 4

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la autonomía y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.

Ha: Existe relación significativa entre la autonomía y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.



Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall.

Tabla 7

La autonomía y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,525	,063	7,934	,000
N de casos válidos		58			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor $\alpha = 0.05$ planteado lo cual indica que existe relación entre la autonomía y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.

Contrastación de hipótesis 5

Planteamiento de hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la responsabilidad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.

H_a: Existe relación significativa entre la responsabilidad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.



Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall.

Tabla 8

La responsabilidad y la calidad de servicio en la empresa Feinco Peru de la ciudad de Lima-2023.

Medidas simétricas					
		Error estándar			Significación
		Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b	aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,512	,082	5,947	,000
N de casos válidos		58			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,042 que es menor $\alpha = 0.05$ planteado lo cual indica que existe relación entre la responsabilidad y la calidad de servicio en la empresa Feinco Peru de la ciudad de Lima-2023.



CAPÍTULO VI RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Tabla 9

Niveles de Correlación

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

Nota: La tabla muestra los niveles de correlación
(Hernández et al., 2014, p. 305)

Prueba de normalidad**Tabla 10**

Prueba de Kolmogorov – Smirnov entre el empoderamiento organizacional y la calidad de servicio.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Empoderamiento organizacional	Calidad de servicio
N		58	58
Parámetros normales ^{a,b}	Media	38,1552	45,1034
	Desv. Desviación	6,90487	8,53412
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,118	,210
	Positivo	,074	,114
	Negativo	-,118	-,210
Estadístico de prueba		,118	,210
Sig. asintótica(bilateral)		,044 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota: La tabla muestra la prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

INTERPRETACIÓN

Según el análisis no paramétrico de Kolmogorov-Smirnov, las dos variables tienen un valor-p inferior $\alpha = 0,05$. Por lo tanto, se deduce que no se refiere a la premisa y se deducirá que no tienen una distribución normal. De acuerdo con este estadístico Rho de Spearman, se realiza el análisis de correlación.



RESULTADOS

Objetivo general

Tabla 11

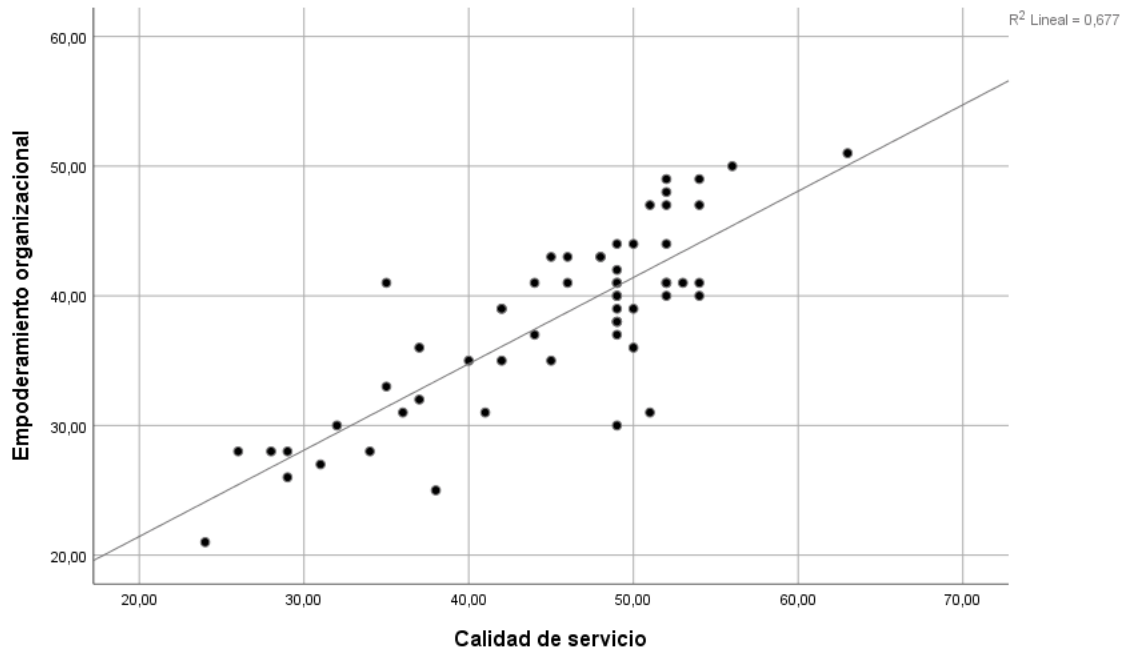
Correlación Rho de Spearman entre el empoderamiento organizacional y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.

Correlaciones				
			Empoderamiento organizacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Empoderamiento organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	0.743**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	58	58
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.743**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	58	58

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

Figura 4

Relación entre el empoderamiento organizacional y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.



INTERPRETACIÓN

Haciendo referencia a (Hernández et al., 2014, p. 305), se observa una correlación positiva media de +0.743 entre el empoderamiento organizacional y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023, calculada con el estadístico Rho de Spearman.



Objetivo específico 1

Tabla 12

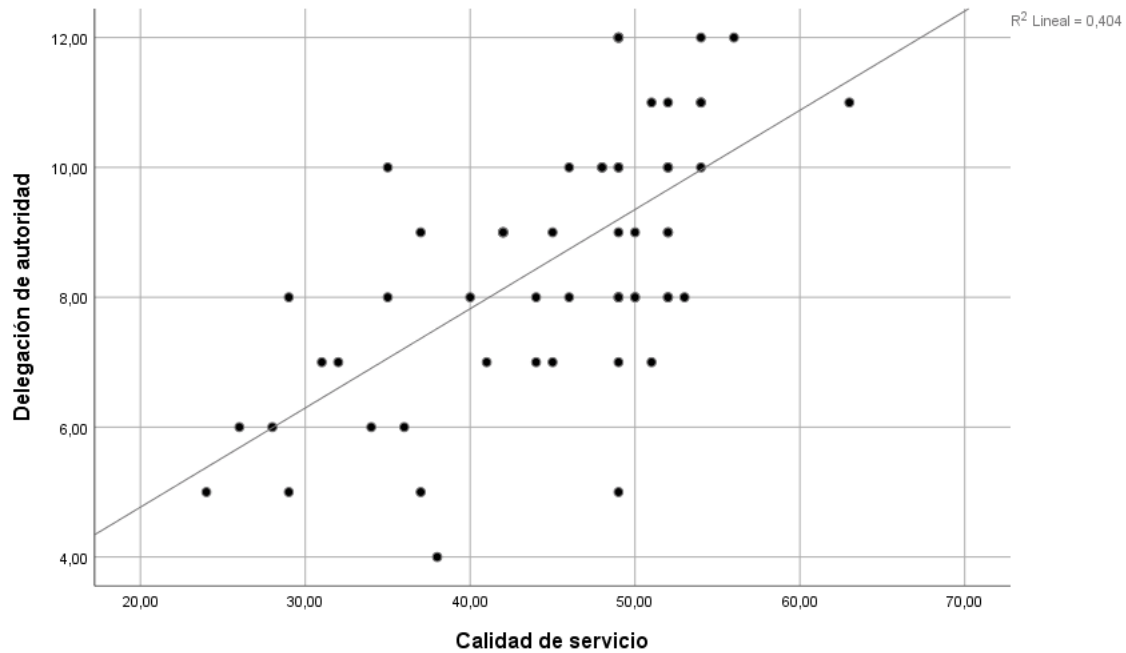
Correlación Rho de Spearman entre la delegación de autoridad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.

Correlaciones				
			Delegación de autoridad	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Delegación de autoridad	Coefficiente de correlación	1,000	0.601**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	58	58
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0.601**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	58	58

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

Figura 5

Relación entre la delegación de autoridad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.



INTERPRETACIÓN

Haciendo referencia a (Hernández et al., 2014, p. 305), se observa una correlación positiva media de +0.601 entre la delegación de autoridad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023, calculada con el estadístico Rho de Spearman.



Objetivo específico 2

Tabla 13

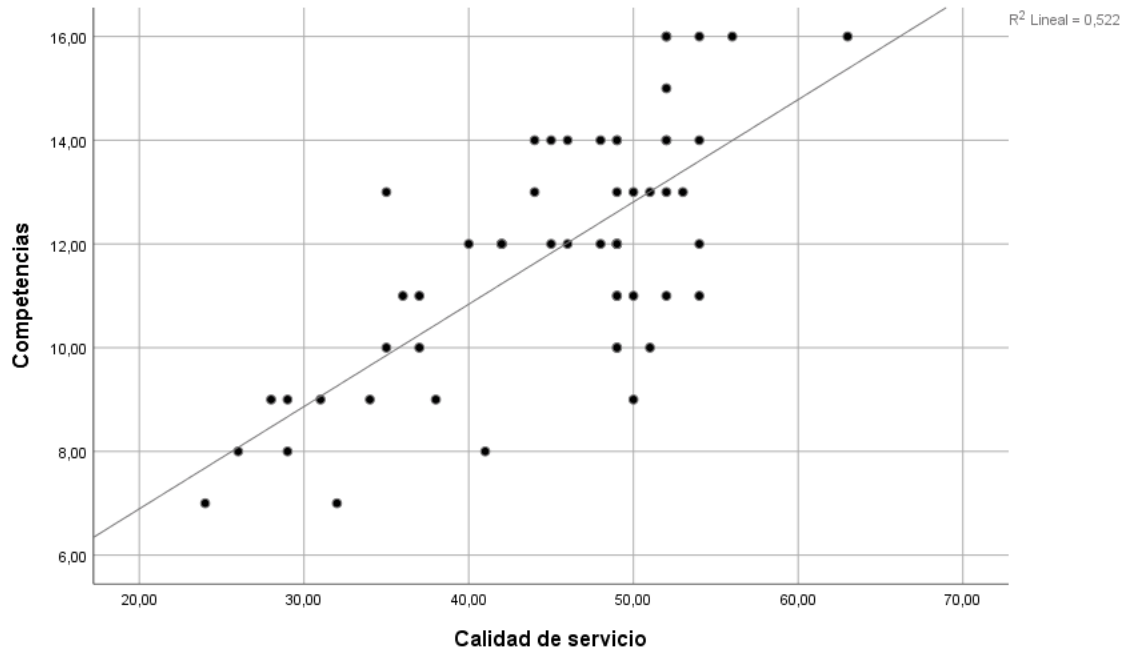
Correlación Rho de Spearman entre las competencias y la calidad de servicio en la empresa Feinco Peru de la ciudad de Lima-2023.

		Correlaciones		
			Competencias	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Competencias	Coeficiente de correlación	1,000	0.627**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	58	58
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.627**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	58	58

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

Figura 6

Relación entre las competencias y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.



INTERPRETACIÓN

Haciendo referencia a (Hernández et al., 2014, p. 305), se observa una correlación positiva media de +0.627 entre las competencias y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023, calculada con el estadístico Rho de Spearman



Objetivo específico 3

Tabla 14

Correlación Rho de Spearman entre la autonomía y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.

			Correlaciones	
			Autonomía	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Autonomía	Coeficiente de correlación	1,000	0.675**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	58	58
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.675**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	58	58

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



Objetivo específico 4

Tabla 15

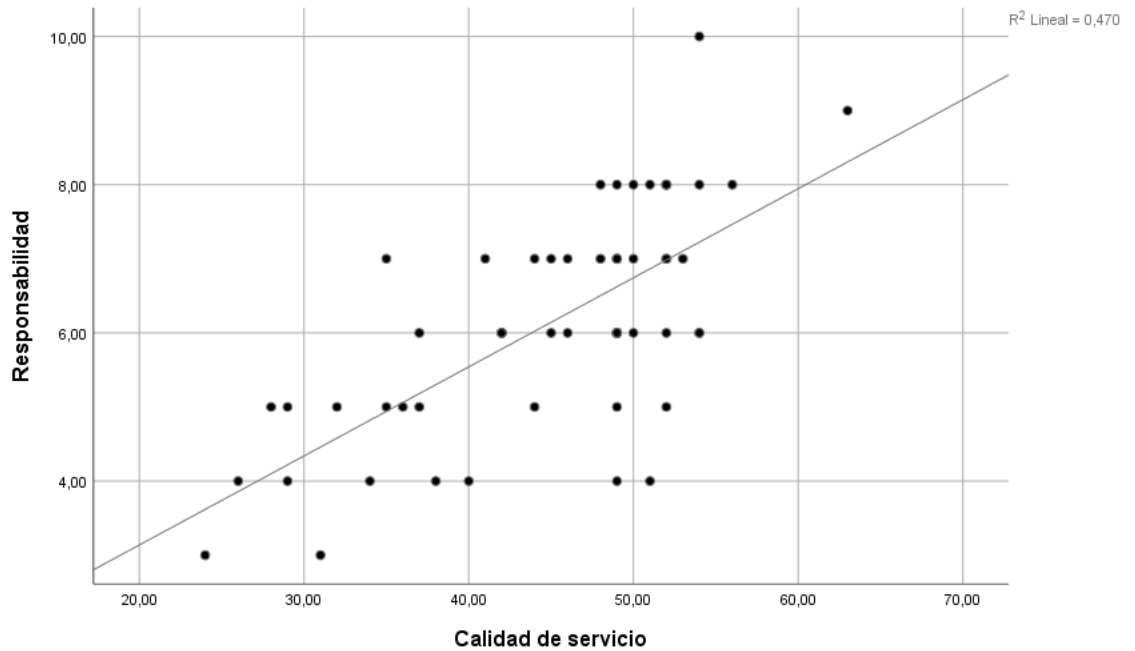
Correlación Rho de Spearman entre la responsabilidad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.

			Correlaciones	
			Responsabilidad	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Responsabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	0.630**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	58	58
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0.630**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	58	58

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

Figura 8

Relación entre la responsabilidad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023.



INTERPRETACIÓN

Haciendo referencia a (Hernández et al., 2014, p. 305), se observa una correlación positiva media de +0.630 entre la responsabilidad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023, calculada con el estadístico Rho de Spearman



6.2. Discusión de resultados

Los hallazgos alcanzados en este estudio se basaron en un cuestionario que fue verificado por tres expertos. Posteriormente, se desarrolló el software SPSS para comprobar la fiabilidad de las variables mediante el alfa de Cronbach, la contrastación de hipótesis de realizo mediante la estadística Tau-b de Kendall, como desarrollar la relación de las dos variables y también sus dimensiones mediante el Rho de Spearman por lo que los resultados hallados son acordes a estas herramientas utilizados el cual nos conlleva a que sean fiables.

Esta investigación realizada tiene cierta congruencia con estudios realizados por otros investigadores con lo cual nos respaldaremos la presente investigación.

Ballesteros & Torres (2019) en su investigación culminó con la propuesta de una estrategia de capacitación del cliente interno diseñada para animar a los empleados a tomar sus propias decisiones basándose en sus habilidades, conocimientos, confianza y sentido de la responsabilidad corporativa, todo ello con el objetivo expreso de superar la calidad del servicio (Cruz & Torres, 2018) llegan a la conclusión final de que el empoderamiento y el desarrollo organizacional están significativamente relacionados el cual genera una expectativa relevante como organización también ella genera más confianza en sus trabajadores.

Duran (2019) por último, las conclusiones del estudio muestran que la capacitación es un aspecto crucial en el éxito de la organización y la consecución de objetivos, lo que demuestra la necesidad de reforzar esta característica en todos los ámbitos (Quiroz, 2020) llego a la conclusión de que la capacitación organizativa y la gestión competitiva de los recursos están interrelacionadas y se necesitan mutuamente para el éxito de una institución, es necesario examinar la interacción entre estos dos conceptos que son de mucha utilidad. (Alarcón, 2019) en su investigación demostró que existe una correlación media positiva entre ambos factores; es decir, a medida que aumenta la capacitación organizativa, mejora la



calidad del servicio prestado por la empresa.

Rodríguez (2017) encontró una correlación directa entre la capacitación y la toma de decisiones, lo que llevó al investigador a sugerir una serie de estrategias de capacitación a las Mypes en un esfuerzo por mejorar su capacidad de toma de decisiones (Osco, 2018) en su estudio concluye que las oficinas de información turística prestan un servicio de calidad media, lo que abre la puerta a diversas estrategias de mejora de la calidad del servicio encaminadas a aumentar la sensación de confianza, compasión y seguridad de los clientes de la empresa.



CONCLUSIONES

- PRIMERA:** El objetivo general fue, determinar la relación que existe entre el empoderamiento organizacional y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023, donde existe una relación positiva media con valor Rho de +0.743 y p-valor de 0.000 ($p=0.000<0.05$) se concluye que es significativo de acuerdo con la estadística Tau-b de Kendall.
- SEGUNDA:** El primer específico, Fundamentar la relación que existe entre la delegación de autoridad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023, donde existe una correlación positiva media con valor Rho de +0.601 y p-valor de 0.000 ($p=0.000<0.05$) se concluye que es significativo de acuerdo con la estadística Tau-b de Kendall.
- TERCERA:** El segundo específico, fundamentar la relación que existe entre las competencias y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023, donde existe una relación positiva media con valor Rho de +0.627 y p-valor de 0.000 ($p=0.000<0.05$) se concluye que es significativo de acuerdo con la estadística Tau-b de Kendall.
- CUARTA:** El tercer específico, fundamentar la relación que existe entre la autonomía y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023, donde existe una correlación positiva media con valor Rho de +0.675 y p-valor de 0.000 ($p=0.000<0.05$) se concluye que es significativo de acuerdo con la estadística Tau-b de Kendall.
- QUINTA:** El cuarto específico, fundamentar la relación que existe entre la responsabilidad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023, donde existe una correlación positiva media con valor Rho de +0.630 y p-valor de 0.000 ($p=0.000<0.05$) se concluye que es significativo de acuerdo con la estadística Tau- de Kendall.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** En cuanto al objetivo general se sugiere a la empresa Feincoperu tener mayor capacidad organizativa, que implica dejar que los trabajadores utilicen su propia inteligencia, experiencia, intuición y creatividad para implicarse en las operaciones cotidianas de la empresa sin necesidad de pedir aprobación antes de actuar mediante ella puedan tener mayor empoderamiento para brindar una excelente calidad de servicio
- SEGUNDA:** En cuanto a la delegación de autoridad y calidad de servicio se sugiere a la empresa Feincoperu delegar a la persona adecuada la delegación de autoridad ya que es un acto de confiar a otro empleado la autoridad para llevar a cabo una tarea específica, el que debe generar un trabajo específico eficiente el cual debe de lograr satisfacer con un trabajo de calidad de satisfacción.
- TERCERA:** En cuanto a las competencias y calidad de servicio se sugiere a la empresa Feincoperu de manera inmediata contar con personal flexible, al diálogo, el trabajo en grupo, la resolución de conflictos, el pensamiento estratégico y la concentración en los resultados son esenciales, pero son las aptitudes universales deseadas por cualquier empleador con lo que debe contar Feincoperu.
- CUARTA:** En cuanto a la autonomía y la calidad de servicio se sugiere a la empresa Feincoperu dar mayor empoderamiento a sus colaboradores ya que el estrés laboral de un empleado se reduce cuando se le da más libertad para tomar decisiones y hacer mejoras por sí mismo, así como cuando se le confían responsabilidades adicionales
- QUINTA:** En cuanto a la responsabilidad y la calidad de servicio se sugiere a la empresa Feincoperu, seguir fortaleciendo acerca de la responsabilidad de un ser humano que debe ser muy valorado gracias a él, las personas toman decisiones bien meditadas y asumen toda la responsabilidad de las



posibles repercusiones, además, el cumplimiento de acuerdos, promesas y obligaciones es parte integrante de este valor con lo que se debe ser más competitivos frente a la competencia.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adams. (2003). *Social Work and Empowerment* (3ra. Ed.). PALGRAVE MACMILLAN.

[http://ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/47318/1/15.Robert Adams.pdf](http://ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/47318/1/15.Robert%20Adams.pdf)

Alarcón. (2019). *Empowerment y calidad del servicio en el área de ventas del Grupo Bruild S.A.C., Lima* [Tesis Licenciatura-Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41078/Alarcón_CNK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ballesteros, & Torres, V. (2019). *Empoderamiento del cliente interno y la Calidad del servicio que percibe el usuario de Servipagos* [Tesis Licenciatura-Universidad Técnica de Ambato Ecuador].

<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/13951>

Bernal. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ra. Ed.). Pearson Educacion Colombia.

<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Berry, & Zeithaml, V. (1988). Service quality. In *Services Marketing Management* (1ra. Ed.). Journal of Retailing. [https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Business Administration/Service Marketing Management \(2006\)/6. Chapter 5 - Service quality.pdf](https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Business%20Administration/Service%20Marketing%20Management%20(2006)/6.%20Chapter%205%20-%20Service%20quality.pdf)

Cantero. (2012). *Desarrollo e Implementación de la Gestión del Conocimiento* (1ra. Ed.). Helsinki, Finlandia.

https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=documentos/10221.1/26296/11/Gestion_del_Conocimiento.pdf



- Castillo. (2021). Competency-Based Management for Organizational Development at Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Revista Industrial Data*, Vol. 2. http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v24n1/en_1810-9993-idata-24-01-97.pdf
- Cottle. (1990). *El servicio centrado en el cliente* (1ra. Ed.). Ediciones Díaz de Santos. S.A. Madrid. [https://books.google.com.pe/books?id=o37jeji0-qoc&pg=pa42&dq=empatia+en+el+servicio&hl=es&sa=x&ved=0ahukewjhubq1ysjgahuhzlkhhboladcq6aeildab#v=onepage&q=empatia en el servicio&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=o37jeji0-qoc&pg=pa42&dq=empatia+en+el+servicio&hl=es&sa=x&ved=0ahukewjhubq1ysjgahuhzlkhhboladcq6aeildab#v=onepage&q=empatia+en+el+servicio&f=false)
- Cruz, & Torres, G. (2018). *El empoderamiento del personal administrativo y trabajadores como herramienta en el desarrollo organizacional de la Universidad Técnica de Ambato* [Tesis Licenciatura-Universidad de Técnica de Ecuador]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28327>
- Duran. (2019). *El empoderamiento en la empresa Oncocenter Perú SAC, Lima* [Tesis Bachillerato-Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27869/B_Duran_CS K.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27869/B_Duran_CS_K.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ghazal, & Khaled, M. (2023). The impact of organizational Empowerment practices and Learning organization on firm Performance. *Corporate & Business Strategy Review*, Vol. 4. <https://virtusinterpress.org/IMG/pdf/cbsrv4i2art14.pdf>
- Gonzales. (2017). *Gestión integral de la calidad* (1ra. Ed.). Barcelona: Profit Editorial I, S.L. <https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+calidad+de+servicio+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiC3dyvIbfhAhXRt1kKHc0zDt4Q6AEITjAH#v=onepage&q&f=false>



- Gronroos. (1983). *Strategic management and marketing in the service sector* (1ra. Ed.). Boston: Marketing Science Institute.
https://books.google.com.pe/books/about/Strategic_Management_and_Marketing_in_th.html?id=KSJ_AAAACAAJ&redir_esc=y
- Harmse. (2013). *Calidad de servicio* [Tesis Maestria-University of Pretoria].
<https://repository.up.ac.za/bitstream/handle/2263/27994/02chapter3.pdf?sequence=3>
- Hernández, Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación In Journal of Chemical Information and Modeling* (Sexta Ed.,).
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Kabir, & Carlsson, T. (2010). *Service Quality - Expectations, perceptions and satisfaction about Service Quality at Destination Gotland - A case study* (Ed., Ed.). Gotland University. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:351192/FULLTEXT01.pdf>
- Kaushal. (2019). *Life Skills* (1ra. Ed.). University Grants Commission.
https://www.ugc.gov.in/e-book/SKILL_ENG.pdf
- Luthans. (2011). *Organizational Behavior* (12th. Ed.). McGraw-Hill Companies.
https://bdpad.files.wordpress.com/2015/05/fred-luthans-organizational-behavior--an-evidence-based-approach-twelfth-edition-mcgraw-hill_irwin-2010.pdf
- Oscó. (2018). *Calidad de servicio de las oficinas de información turística en la ciudad de Puno* [Tesis Licenciatura-Universidad Nacional del Altiplano Puno].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/5279/Oscó_Ochoa_Noheli_Melissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y



Pino. (2010). *Manual de la investigación científica: Guías Metodológicas para elaborar planes tesis de pregrado, maestría y doctoral*. Lima - Perú: Instituto de Investigación Católica Tesis Asesores.

Quiroz. (2020). *Empoderamiento organizacional y su relación con la gestión del conocimiento en docentes de las instituciones educativas de la red de aprendizaje N° 1 del distrito de Ventanilla* [Tesis Da doctorado-Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15471/Quiroz_ng.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Randolph, & Blanchard, K. (2011). *The 3 Keys to Empowerment: Release the Power Within People for Astonishing Result* (1ra. Ed.). Berrett-Koehler.
https://www.bkconnection.com/static/The_3_Keys_to_Empowerment_Excerpt.pdf

Robbins, & Jugde, T. (2012). *Organizational Behavior* (15th. Ed.). Pearson Education, Prentice Hall. [http://www.mim.ac.mw/books/Organizational Behavior \(15e\).pdf](http://www.mim.ac.mw/books/Organizational%20Behavior%20(15e).pdf)

Rodriguez. (2017). *Fundamentos de Empowerment en la toma de decisiones de las MYPES del sector manufactura de la Región Sur del Perú* [Tesis Licenciatura-Universidad Nacional de Altiplano Puno].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/8745/Rolando_Esteban_Rodriguez_Huamani.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Román, & Bretones, F. (2011). El Empowerment Organizacional: El inicio de una gestión saludable del trabajo. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. Recursos Humanos - Universidad de Granada*.
<file:///Downloads/EIEmpowermentOrganizacional.pdf>



Shakeerah. (2020). Role of Responsiveness, Reliability and Tangibility on Customer Satisfaction. *Systematic Reviews in Pharmacy*, Vol. 11.

<https://www.sysrevpharm.org/articles/role-of-responsiveness-reliability-and-tangibility-on-customer-satisfaction.pdf>

Toledo. (2016). *Población y Muestra. Medios Educativos* (1ra. Ed.). Universidad Autónoma Del Estado de México.

<https://sistemadeinvestigacion.ibero.mx/es/publications/población-y-muestra-sólo-visión-proyectables%0D>

Valderrama. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica* (2da. Ed.). Lima - San Marcos. <https://es.scribd.com/document/409029434/Pasos-para-elaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza-pdf>

Vara-Horna. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesis de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres*. (2da. Ed.).

https://masteradmon.files.wordpress.com/2013/04/manual-_aristides-vara.pdf

Willou. (2002). *Delegation of Authority* (1ra. Ed.). Students will.

[http://www.nou.ac.in/econtent/pgdhrm paper i/pgdhrm paper-i unit-7.pdf](http://www.nou.ac.in/econtent/pgdhrm%20paper%20i/pgdhrm%20paper-i%20unit-7.pdf)



ANEXOS



Enfoque: Cuantitativo **Método:** deductivo **Tipo:** Básico Aplicativo **Nivel:** Correlacional **Diseño:** No experimental-Transversal

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre el empoderamiento organizacional y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO ¿Qué relación existe entre la delegación de autoridad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre las competencias y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la autonomía y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023?</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación significativa entre el empoderamiento organizacional y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA Existe relación significativa entre la delegación de autoridad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023</p> <p>Existe relación significativa entre las competencias y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023</p> <p>Existe relación significativa entre la autonomía y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre el empoderamiento organizacional y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO Fundamentar la relación que existe entre la delegación de autoridad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023</p> <p>Fundamentar la relación que existe entre las competencias y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023</p> <p>Fundamentar la relación que existe entre la autonomía y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023</p>	<p>V.1 Empoderamiento organizacional Según Román & Bretones (2011)</p> <p>V.2 Calidad de servicio Según Kabir & Carlsson (2010)</p>	<p>Delegación de autoridad</p> <p>Competencias</p> <p>Autonomía</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Tangibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza ▪ División del trabajo ▪ Toma de decisiones ▪ Habilidades ▪ Conocimientos ▪ Destrezas ▪ Formación profesional ▪ Autodeterminación ▪ Iniciativa ▪ Elección laboral ▪ Capacidad de decisión ▪ Compromiso con el trabajo ▪ Cumplimiento de tareas ○ Fiabilidad ○ Cumple con lo prometido. ○ Sincero interés por resolver problemas ○ El servicio responde a lo que usted esperada. ○ Recursos materiales ○ Equipamiento ○ Instalaciones ○ Horario de trabajo convenientes para el usuario.



TESIS UANCV



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

<p>¿Qué relación existe entre la responsabilidad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023?</p>	<p>Existe relación significativa entre la responsabilidad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023</p>	<p>Fundamentar la relación que existe entre la responsabilidad y la calidad de servicio en la empresa Feincoperu de la ciudad de Lima-2023</p>		<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tienen empleados que ofrecen atención personalizada. ○ Se preocupan por los usuarios. ○ Comprenden las necesidades de los usuarios ○ Credibilidad ○ Comportamiento confiable de los empleados. ○ Clientes se sienten seguros. .
---	---	--	--	------------------	---



MATRIZ DE DATOS

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27
1	1,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
2	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
3	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
4	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00
5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
6	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00
7	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	1,00	4,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
8	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	5,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00
9	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
10	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	1,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
11	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
12	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00
13	1,00	1,00	2,00	1,00	4,00	1,00	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00	4,00	4,00	3,00	1,00	4,00	1,00	4,00	1,00	3,00	3,00
14	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	5,00	3,00	5,00	4,00	3,00
15	3,00	1,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
16	4,00	1,00	2,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	4,00	1,00	3,00	2,00	3,00
17	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
18	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00
19	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
20	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00	1,00	3,00	1,00	3,00	4,00	1,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00
21	3,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
22	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00
23	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
24	2,00	1,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00
25	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
26	5,00	1,00	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00
27	4,00	1,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
28	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	1,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
29	3,00	1,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
30	4,00	1,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00
31	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00
32	3,00	2,00	4,00	3,00	2,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	p1	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
2	p2	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
3	p3	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
4	p4	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
5	p5	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
6	p6	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
7	p7	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
8	p8	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
9	p9	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
10	p10	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
11	p11	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
12	p12	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
13	p13	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
14	p14	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
15	p15	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
16	p16	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
17	p17	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
18	p18	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
19	p19	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
20	p20	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
21	p21	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
22	p22	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
23	p23	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
24	p24	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
25	p25	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
26	p26	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada
27	p27	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	4	≡ Derecha	🌐 Nominal	↘ Entrada



CUESTIONARIO

EMPODERAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FEINCOPERU DE LA CIUDAD DE LIMA-2023

El objetivo es conocer como es el empoderamiento organizacional y la calidad de servicio de la empresa Feincoperu, sus respuestas serán muy importantes por lo que será necesario que conteste todas las preguntas que solamente son para situaciones académicas y en forma anónima. Agradezco sinceramente su colaboración

Instrucciones: Use la siguiente escala de puntuación (1,2,3,4,5) marque con una "X" la alternativa seleccionada.

1 = Muy malo. 2 = Malo. 3 = Regular. 4 = Bueno. 5 = Muy bueno

N°	PREGUNTAS	1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy bueno
Empoderamiento organizacional						
Delegación de autoridad						
1	¿Cómo considera la confianza en la empresa Feincoperu para la adecuada delegación de autoridad?	1	2	3	4	5
2	¿Cómo considera la división del trabajo en la empresa Feincoperu para la adecuada delegación de autoridad?	1	2	3	4	5
3	¿Cómo considera la toma de decisiones en la empresa Feincoperu al momento de la delegación de autoridad?	1	2	3	4	5
Competencias						
4	¿Cómo considera las habilidades de los miembros de la empresa Feincoperu?	1	2	3	4	5
5	¿Cómo considera los conocimientos de los miembros de la empresa Feincoperu?	1	2	3	4	5
6	¿Cómo considera las destrezas de los miembros de la empresa Feincoperu?	1	2	3	4	5
7	¿Cómo considera la formación profesional de los miembros de la empresa Feincoperu?					
Autonomía						
8	¿Cómo considera la autodeterminación de los miembros de la empresa Feincoperu para desarrollar sus actividades?	1	2	3	4	5
9	¿Cómo considera la iniciativa de los miembros de la empresa Feincoperu?	1	2	3	4	5
10	¿Cómo considera la elección laboral de los miembros de la empresa Feincoperu?	1	2	3	4	5
11	¿Cómo considera la capacidad de decisión de los miembros de la empresa Feincoperu para asumir responsabilidades?	1	2	3	4	5
Responsabilidad						



12	¿Cómo considera el compromiso con el trabajo de los miembros de la empresa Feincoperu para desarrollar sus actividades?	1	2	3	4	5
13	¿Cómo considera el cumplimiento de tareas de los miembros de la empresa Feincoperu?	1	2	3	4	5
Calidad de servicio						
Confiabilidad						
14	¿Considera que la empresa Feincoperu cuenta con la fiabilidad necesaria ante sus clientes?	1	2	3	4	5
15	¿Considera que la empresa Feincoperu cumple con lo prometido ante sus clientes?	1	2	3	4	5
16	¿Considera que la empresa Feincoperu cuenta con un sincero interés por resolver los problemas de sus clientes?	1	2	3	4	5
17	¿Considera que la empresa Feincoperu le brinda el servicio que usted espera cumpliendo sus expectativas?	1	2	3	4	5
Tangibilidad						
18	¿Cómo considera los recursos materiales que la empresa Feincoperu utiliza para brindar sus servicios?	1	2	3	4	5
19	¿Cómo considera el equipamiento que la empresa Feincoperu utiliza para brindar sus servicios?	1	2	3	4	5
20	¿Cómo considera las instalaciones de la empresa Feincoperu?	1	2	3	4	5
Empatía						
21	¿Considera que la empresa Feincoperu establece sus horarios de trabajo convenientemente para sus clientes?	1	2	3	4	5
22	¿Considera que la empresa Feincoperu cuenta con colaboradores que ofrecen atención personalizada según las necesidades de los clientes?	1	2	3	4	5
23	¿Considera que la empresa Feincoperu se preocupen por sus clientes?	1	2	3	4	5
24	¿Considera que la empresa Feincoperu comprende las necesidades de sus clientes?	1	2	3	4	5
Seguridad						
25	¿Considera que la empresa Feincoperu cuenta con la credibilidad necesaria para ser una empresa confiable?	1	2	3	4	5
26	¿Considera que los colaboradores de la empresa Feincoperu cuentan con un comportamiento confiable?	1	2	3	4	5
27	¿Cree que los clientes se sienten seguros en la empresa Feincoperu?	1	2	3	4	5

"GRACIAS POR SU PARTICIPACION"



HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS: EMPAREJAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FEINCO S.A.U. DE LA CIUDAD DE LIMA - 2022

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: SEGUNDO ORTIZ CANSAYA.....
- PROFESIÓN: Sociólogo.....
- CARGO ACTUAL: DOCENTE.....
- GRADO ACADÉMICO: D.OCTOR EN ADMINISTRACION.....

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln(2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \underline{45}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha:.....

Firma del experto 
 DNI N° 28309750
 N° celular: 98774119



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
 TÍTULO DE TESIS EMPROGRAMIENTO OPERACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FRANCO PÉREZ DE LA CUADRA DE UMA-2023

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: JOHN ALEX QUISPE MEJIA
- PROFESIÓN: LIC. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
- CARGO ACTUAL: DOCENTE
- GRADO ACADÉMICO: MAGISTER

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln(2015, p. 217)


Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \underline{45}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha:


 Firma del experto
 DNI N° 00001011
 N° celular: 911402063



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS IMPEDIMENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FEINCOPIERU DE LA CIUDAD DE LIMA-2023

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: GUILLETTINA CANAZAS ARIZAGA
- PROFESIÓN : LICENCIADA EN EDUCACION
- CARGO ACTUAL : DOCENTE - UANCV
- GRADO ACADÉMICO: MAGISTER

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln(2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C=Total/50= 45

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha:.....

Guillettina Canazas Arizaga

Firma del experto
DNI N° 02918250
N° celular: 958100108

Evidencias del recojo de datos









ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 17/06/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Jorge Luis Rosas Espinoza

Dirección: Jr. Bolognesi N°428

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 40913610

Teléfono: 984894712 email: rosas.jorge.202@gmail.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Administrativas

Escuela Profesional o Mención: Administración y Gestión Pública

Título o Grado Académico a optar: Licenciado en Administración y Gestión Pública

Asesor: Dr. Leopoldo W. Condori Cari

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [] Trabajo Académico []

Título: EMPODERAMIENTO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FEINCO PERU DE LA CIUDAD DE LIMA - 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Empoderamiento Organizacional y Calidad de Servicio

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1,2?

2

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Organización y Dirección de Empresas (S311-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

17/06/2024

Fecha