



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RELACION ENTRE EMPOWERMENT Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN DEL CLIENTE DE UNA CAJA MUNICIPAL EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2018”.

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Vania Karin Asmat Campos

Telly Guiorgui Mendoza Salazar

Asesor:

Ing. Luigi Cabos Villa

Trujillo – Perú

2019

DEDICATORIA

A NUESTRO PADRE CELESTIAL.

Por permitirnos estar en este mundo y disfrutar de su creación, por las bendiciones recibidas y por la luz de sabiduría para ser siempre justos y misericordiosos.

A NUESTROS PADRES.

Por ser ejemplo de lucha y perseverancia, por ser pacientes y animarnos día a día a llegar a ser profesionales con valores y principios.

A NUESTROS HIJOS.

Geanpiero, Enzo y Luciana por ser motor y motivo para ser cada día mejores y ser ejemplo de lucha y perseverancia, para ellos.

A NUESTROS AMIGOS.

Que estuvieron presentes y los buenos consejos brindados día a día.

**Vania Karin
Telly Guiorgui**

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiar e iluminar siempre nuestro camino juntos y por siempre darnos su bendición.

A nuestros profesores, por los conocimientos que nos han compartido.

A los directivos y colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito por permitirnos acceder a la información necesaria para el desarrollo de la presente tesis.

A la Universidad Privada del Norte UPN por habernos dado la oportunidad de profesionalizarnos mediante el Programa de Working Adult.

**Vania Karin
Telly Guiorgui**

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
TABLA DE CONTENIDOS.....	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
INDICE DE ANEXOS.....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Realidad Problemática.....	9
1.2. Formulación del problema.....	30
1.3. Objetivos.....	30
1.3.1. <i>Objetivo General</i>	30
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i>	30
1.4. Hipótesis.....	31
CAPÍTULO II. METODOLOGIA.....	31
2.1. Tipo de diseño de investigación.....	31
2.2. Población y muestra:.....	32
2.3 Técnicas e Instrumentos de recolección y análisis de datos.....	32
2.4. <i>Procedimientos</i>	37
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	38
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	46
4.1. DISCUSION:.....	46
4.2. CONCLUSIONES:.....	50
REFERENCIAS.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable empowerment	28
Tabla 2: Operacionalización de la variable calidad del servicio en atención al cliente.....	29
Tabla 3 : Escala valorativa para medir el nivel de empowerment	33
Tabla 4: Escala valorativa para medir el nivel de la dimensión responsabilidad.	34
Tabla 5: Escala valorativa para medir el nivel de la dimensión liderazgo.....	34
Tabla 6: Escala valorativa para medir el nivel de percepción de la calidad del servicio en la atención al cliente.....	35
Tabla 7: Escala valorativa para medir el nivel de las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta	35
Tabla 8: Escala valorativa para interpretar la correlación	36
Tabla 9: Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov	38
Tabla 10: Relación del empowerment y la calidad de atención al cliente de una caja municipal de la ciudad de Trujillo, 2018.....	39
Tabla 11: Nivel de empowerment y de calidad del servicio en atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018	41
Tabla 12 : Nivel de responsabilidad en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018 (Objetivo específico 3).....	42
Tabla 13: Nivel de liderazgo en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018 (Objetivo específico 4).....	43
Tabla 14: Nivel de fiabilidad de calidad del servicio en la atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.	44
Tabla 15: Nivel de capacidad de respuesta de calidad del servicio en la atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.	45

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1	
Cuestionario de empowerment de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.....	56
Anexo 2	
Cuestionario de calidad del servicio en la atención del cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018”.....	58
Anexo 3	
Validación de contenido del cuestionario empowerment.....	60
Anexo 4	
Validación de contenido del cuestionario de calidad del servicio en la atención del cliente.....	63
Anexo 5	
Datos del experto:.....	66
Anexo 6	
Matriz de base de datos de la variable empowerment	71
Anexo 7	
Matriz de base de datos de la variable calidad del servicio en atención al cliente.	74
Anexo 8	
Tabla de validación de constructo del instrumento empowerment (análisis factorial).....	77
Anexo 9	
Tabla de validación de constructo del instrumento calidad del servicio en atención al cliente (análisis factorial).....	78
Anexo 10	
Confiabilidad de los ítems y dimensiones de empowerment (,771)	79
Anexo 11	
Confiabilidad de los ítems y dimensiones de calidad del servicio en atención al cliente (,837)	80
Anexo 12	
Matriz de consistencia del proyecto de investigación.....	81
Anexo 13	
Otras Evidencias.....	82

RESUMEN

La presente tesis se ha realizado en una caja municipal ubicada en el distrito de Trujillo, provincia de Trujillo, departamento de La Libertad. El objetivo general es determinar la relación del empowerment y la calidad del servicio en la atención del cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018. Después de revisar la realidad problemática se planteó el problema de investigación ¿Qué relación existe entre empowerment y la calidad del servicio en la atención del cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018?

Esta investigación fue de tipo correlacional, para lo cual se utilizó el diseño no experimental descriptivo-correlacional. La población objetivo estuvo constituida por 650 clientes, seleccionándose una muestra aleatoria simple de tamaño 176 clientes, a quienes se les aplicó los instrumentos de recolección de datos debidamente validados por expertos y con confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.771 para el denominado “cuestionario de empowerment” y para el instrumento denominado “calidad del servicio en la atención del cliente” 0.837, coeficientes de nivel aceptable y bueno.

Con los resultados de la prueba de hipótesis se ha llegado a demostrar que entre empowerment y la calidad del servicio en la atención del cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018, hay una correlación directa con buena significación en el Nivel 0,01 bilateral, como es de verse del coeficiente RHO Spearman que es ,672 y un sig. (bilateral) de ,000.

El nivel de empowerment es predominantemente medio con un 38,6% (68 encuestados) y alto con un 35.8% (63 encuestados) y en la calidad del servicio en la atención cliente el nivel predominante es el alto con un 43.2% (76 encuestados) seguido del nivel medio con un 33,0% (58 encuestados).

La principal recomendación es implementar en la caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018 el empowerment organizacional a mediano plazo, porque posibilitará que el empleado tenga la capacidad de tomar decisiones y resolver los problemas frecuentes que se susciten en sus respectivas áreas, lo cual ayudará a descentralizar las decisiones y a reducir el tiempo en las negociaciones.

Palabras clave: Empowerment, calidad, servicio, atención al cliente, responsabilidad, liderazgo, fiabilidad, capacidad de respuesta.

ABSTRACT

This thesis has been carried out in a municipal box located in the district of Trujillo, province of Trujillo, department of La Libertad. The general objective is to determine the relationship of the Empowerment and the Quality of service in customer service of a municipal box in the city of Trujillo, 2018. After reviewing the problematic reality, the research problem was raised. What is the relationship between Empowerment and Quality of service in customer service of a municipal box in the city of Trujillo, 2018?

This investigation was of correlational type, for which the non-experimental descriptive-correlational design was used. The target population consisted of 650 clients, selecting a simple random sample of 176 clients, to whom the data collection instruments were applied, duly validated by experts and with reliability of Cronbach's Alpha of 0.771 for the so-called "empowerment questionnaire". "And for the instrument called" quality of service in customer service "0.837, coefficients of acceptable and good level

With the results of the hypothesis test it has been shown that between Empowerment and Quality of service in customer service of a municipal box in the city of Trujillo, 2018, there is a direct correlation with good significance in the bilateral level 0.01, as it is to be seen of the coefficient RHO Spearman that is, 672 and a sig (bilateral) of, 000

The level of Empowerment is predominantly Medium with 38.6% (68 respondents) and Alto with 35.8% (63 respondents) and in Quality of service in customer service the predominant level is the High with 43.2% (76 respondents) followed by the Middle level with 33.0% (58 respondents)

The main recommendation is to implement the medium-term organizational empowerment in the city of Trujillo, 2018, because it will enable the employee to have the capacity to make decisions and solve the frequent problems that arise in their respective areas, which will help to decentralize decisions and reduce time in negotiations.

Keywords: Empowerment, quality, service, customer service, responsibility, leadership, reliability, responsiveness

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La globalización ha ocasionado una transformación en la estructura comercial, tanto en su proyección ante el mercado como a la hora de formular sus decisiones. Las empresas son un factor esencial en nuestra comunidad, pues sus rasgos en el aspecto cultural, político-social y tecnológico contribuyen en gran manera a su desarrollo en un mundo globalizado; asimismo les permite hacer frente a la competencia, a las exigencias de la sociedad, a los desafíos comerciales, a las trabas legislativas y económicas. Ante esta realidad, es importante estructurar las labores en las empresas mediante los recursos materiales, que facilitarán la labor de acuerdo a la tarea que se desarrolle y cubrir las exigencias y prioridades; y los recursos humanos, porque mediante el ingenio, ideas e inteligencia se lograrán alcanzar los objetivos planteados. Expertos en el tema manifestaron que «el proceso de transformación y cambio en el que se ven inmersas actualmente las empresas está cuestionando las funciones y los contenidos de la tarea directiva» (Ricart et al. 2008). Señalan que en los entornos estables que caracterizaron a las empresas en la década de los sesenta, planificar, organizar, dirigir y controlar eran las funciones básicas de un directivo, las cuales han variado radicalmente en la actualidad, pues planificar a largo plazo ya no es posible debido a los cambios vertiginosos. Los trabajadores no dependerán de jefes o supervisores para llevar a cabo sus actividades, sino que serán ellos los responsables; es decir, son el factor fundamental en el modelo de liderazgo dentro de la empresa. Todo esto parte de dos labores al interior del desarrollo personal: El empowerment, que es una táctica empresarial que permite a los integrantes de la empresa confrontar los desafíos de la actual administración. Así también se hace referencia a delegar poder y asumir deberes en las labores, para que este talento humano logre autonomía en el desarrollo de su trabajo. Esta bondad descrita y que hoy es común observarla en el mundo empresarial en general se ha insertado como una herramienta fundamental en la gestión de entidades de ahorro y crédito obteniéndose experiencias exitosas en las entidades financieras del primer mundo; es decir, de los países más desarrollados, trayendo como consecuencia que los colaboradores del sector privado financiero de estos países estén muy empoderados al contar con habilidades y destrezas a parte de lo cognitivo, generando la prestación de una atención al cliente de mayor calidad y satisfaciendo sus exigencias.

Whetten (2011) demuestra, a través de una serie de casos de compañías de diversos sectores en el mundo, que una buena gestión genera éxito financiero y que las actividades

directivas son inclusive más importantes que los factores combinados de industria, ambiente, competencia y economía. Las organizaciones exitosas tienen directivos con habilidades de gestión bien desarrolladas, por lo que es muy importante para las empresas reclutarlos y retenerlos, más aún en un entorno donde las habilidades gerenciales son cada vez más escasas.

Efectivamente, actualmente en el mundo es notoria una importante escasez de ejecutivos con las habilidades de gestión idóneas. De acuerdo a un estudio del mercado laboral realizado por el grupo Manpower (2014), en el año 2014, el 36% de los empleadores a nivel global presentan escasez de talento; sin embargo, más de una de cada cinco organizaciones aún no adoptan estrategias para enfrentar esta problemática.

En el Perú el 67% de los empleadores presentan una demanda de profesionales insatisfecha, porcentaje significativamente mayor que el observado en el año 2013 (28%) y el más alto de Latinoamérica, lo cual podría ocasionar la pérdida de competitividad en muchas organizaciones. Por un lado, las empresas luchan por reclutar ejecutivos con las habilidades idóneas que el negocio requiere, y por otro, se evidencia que los niveles de desempleo se incrementan; es decir existe una sobreoferta laboral, pero el talento es muy escaso.

Los resultados de la II Encuesta del talento (Semana Económica e Ipsos Perú 2014) muestran que el tiempo que toma encontrar al ejecutivo ideal para el puesto es directamente proporcional a la jerarquía de la posición gerencial; el 70% y el 47% de los ejecutivos encuestados manifestaron que tardó más de 3 meses encontrar a la persona idónea para ocupar el puesto de gerente general y de gerente de primera línea, respectivamente.

Por otro lado, Cubas (2013) , de acuerdo a un estudio realizado por Cornerstone Lima a partir de la entrevista a 60 directores, gerentes y jefes de las áreas de Recursos Humanos de empresas pertenecientes a los sectores de servicios, consumo masivo, minería, logística y transportes, banca y servicios financieros, y tecnología y telecomunicaciones, el 88% de empresas declara que hay una escasez de talento en el Perú; igualmente, se observa una rotación de ejecutivos, 11% en los ejecutivos de mando medio y 4% en el caso de la alta dirección. Asimismo, indicó que el crecimiento económico continuo que viene experimentando el Perú no se refleja en la creación del talento necesario para hacerlo sostenible y existe una escasez que podría convertirse en un serio problema que limite el desarrollo del Perú

En este contexto surge la herramienta del empowerment que ha empezado a utilizarse primero en las empresas estatales o en organismos públicos autónomos tales como la Superintendencia de Banca o la encargada de recaudación y administración de impuestos

entre otras en las que los ciudadanos han aumentado su percepción en cuanto a la calidad del servicio que prestan.

Esta experiencia exitosa respecto del empowerment en las mencionadas entidades ha llamado la atención de ministerios en el ámbito del gobierno nacional, de los gobiernos regionales como instancia sub nacional y de los gobiernos locales, sobre todo en las municipalidades de algunos distritos de Lima, como es el caso de Miraflores, San Isidro y La Molina, en la cual ya se puede notar los efectos de haber empoderado a sus servidores técnicos y profesionales para elevar el nivel de los servicios que prestan para la satisfacción de sus ciudadanos.

Para poder alcanzar que el talento humano lleve a cabo eficazmente sus actividades en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, es imprescindible que se gestione y desarrolle el empowerment, ya que en la fase de exploración para proyectar este estudio se evidenció que la entidad de ahorro y crédito en investigación, enfrenta una serie de falencias, como la ausencia de conexión entre superiores y empleados, falta de articulación y el hecho de no otorgar un reconocimiento a los empleados que cumplan cabalmente sus asignaciones.

El autor Abascal (2010) refiere que, al interior de las actividades de trabajo, la energía puede aumentar o disminuir según el trato para con los empleados dentro de la organización.

Por otro lado, el autor Gonzales (2005), señala que rara vez se tienen en consideración los deseos personales de los trabajadores careciendo de una real satisfacción laboral, ocasionando que se suscite una ausencia de lealtad hacia la empresa y por ende que sus proyectos fracasen.

Según el autor Fernández (2010) empowerment significa empoderar a los subordinados de una empresa revistiéndolos de poder y autoridad.

Para el gerente de proyectos de Cargo Expreso S. A- Guatemala, Berry (1996).se trataría de una nueva forma de administración, en la que se integra recursos materiales y humanos, de producción, de tecnología, etc. para alcanzar los objetivos establecidos. Es decir, la base de todo es la buena relación que debe darse entre la empresa y sus trabajadores, y con ello se mejoraría el servicio que se brinda a los clientes

Esta calidad está vinculada al talento humano; esto es, los trabajadores deberán desarrollar los conocimientos y capacidades esenciales para afrontar cualquier tipo de situación o desafío.

Es frente a esta realidad que se ha llevado a cabo un estudio para explicar la relación entre el actuar de los empleados que tienen un trato directo con los clientes y la calidad de la atención que se ofrece; haciéndose hincapié en los aspectos de la calidad del servicio de atención al cliente y del empowerment, y así saber cómo éste influye en la atención brindada.

La problemática suscitada en el ofrecimiento de un servicio con calidad recae en los empleados que tratan directamente con el cliente, por ello es vital que se mejore el comportamiento de los trabajadores, de forma puntual, de todos aquellos relacionados a “servicio al cliente”.

También debemos poner énfasis en los requisitos del empowerment entre los que mencionamos a la satisfacción personal: pues la labor debe tener relevancia y debe ser satisfactoria, debe tener en cuenta valores, debe incrementar las capacidades y se debe asumir obligaciones; la responsabilidad: los empleados deben contraer obligaciones por las actividades que llevan a cabo, teniendo como referencia de apoyo al gerente; el coaching: los jefes deben orientar, apoyar e instruir a los empleados para que puedan mejorar su desempeño profesional; la autoestima: el trabajador deberá ser escuchado y atendido por sus superiores; la participación: se reforzará la comunicación entre jefes y trabajadores; el control: se dará según la personalidad de cada individuo; la medición: cada persona podrá tener conocimiento de su desempeño y de la mejora que deberá llevar a cabo; el alcance del control: desarrollo del autodominio de cada uno de los trabajadores; el trabajo en equipo: creación de grupos de trabajo para la toma de decisiones; la interdependencia: conservación de la relaciones interpersonales y la solución de conflictos sin la intervención de los gerentes; la formación técnica: para cada uno de los empleados; el sentido comercial en toda la organización: lo percibido por el cliente se incrementa según el trato brindado por los trabajadores de la empresa y la tecnología de la información: los medios de comunicación permiten que las empresas gocen de dinamismo y modernismo, posibilitando así la toma de decisiones.

Actualmente, investigaciones vinculadas con la calidad en el servicio señalan cuán importante es el empowerment para obtener buenos resultados, por ejemplo, el autor Leonard Berry en su libro titulado “Un buen servicio ya no basta” refiere que, para lograr brindar un servicio eficiente, los empleados necesitan ser preparados, disciplinados y capacitados constantemente. Así mismo, los autores Bowen y Lawler III (1995) señalan que el empowerment permite alcanzar buenos resultados para los trabajadores, los clientes, así como para la empresa en general, siempre que exista una estructura que los sujete.

Todavía hoy si le piden a un alto directivo de una empresa moderna que defina el “empowerment”, se puede escuchar que consiste en decir a la gente lo que él quiere de ellos, darle los recursos y dejarlos solos.

Richard Branson, fundador de Virgin Group, tiene clara la fórmula de liderazgo más efectiva. La motivación y el refuerzo positivo siempre fomentan mejor el trabajo que el 'orden y mando'; sin embargo, estos estilos no están reñidos y ambos son necesarios para dirigir, más aún en tiempos difíciles en los que hay que tomar muchas decisiones, reflexiona Paco Muro, presidente de Otto Walter International, quien considera, además, que se puede ejercer la autoridad con motivación positiva, pero eso requiere una altísima calidad de dirección de personas (Gestión 10.11.2015)

A su vez, Rowlands (1997) (citado por Cáliz, Martínez, Vigir y Núñez 2016) definieron el empowerment señalando:

Que el empowerment, radica en el hecho de que los trabajadores, administradores o equipos de todos los niveles de la organización tienen el poder para tomar decisiones sin tener que requerir la autorización de sus superiores. La idea en la que se basa el empowerment es que quienes se hallan directamente relacionados con una tarea son los más indicados para tomar una decisión al respecto, entendiéndose que poseen las aptitudes requeridas para ello. (p.10)

Como hemos visto hay una variedad de estudios e investigaciones en cuanto a la calidad del servicio y el empowerment, sin embargo, lo esencial es que se analice en qué nivel está influyendo éste en la calidad del servicio que se brinda, en base a la satisfacción propia del cliente. Por lo expuesto se ha elegido este tema para no solamente correlacionar la variable empowerment y calidad de servicio de atención al cliente, sino también establecer los niveles existentes de cada una de ellas para entender la realidad observada con una explicación objetiva, consistente y consecuente y estar en capacidad de recomendar o hacer sugerencias a partir de las conclusiones que logremos obtener de esta investigación.

En nuestro país las empresas de microfinanzas van en aumento debido a que se las percibe como posibles fuentes de financiamiento seguro al haber desarrollado sistemas y plataformas especializadas para la atención al cliente que requiere de este tipo de financiamiento en cuanto a montos dinerarios. Existen diversas clasificaciones de las instituciones de micro finanzas IMF de acuerdo a sus metodologías de evaluación, sistema de garantía, formalidad de operaciones.

Dentro de las instituciones de microfinanzas tenemos a las cajas municipales, institución regulada de propiedad del gobierno municipal, pero no controlada mayoritariamente por este. Recibe depósitos y se especializa en préstamos a pequeñas y micro empresas. Sus inicios se remontan a los créditos pignoratícios con base en joyas y oro. Antes podían operar solamente dentro de su región y en aquellas donde no existiese otra caja municipal, pero desde el 2002 están autorizadas para hacerlo en cualquier lugar del país y ofrecen muchos de los servicios bancarios.

La caja municipal en la ciudad de Trujillo que nos ocupa inició operaciones en el año 1984 con el objeto de constituirse en un elemento fundamental de la descentralización y democratización del crédito en la región, así como fomentar el desarrollo de la micro y pequeña empresa. Dentro de estos lineamientos, esta caja estableció como su misión el brindar a sus clientes soluciones financieras de forma rápida y oportuna, en base a un equipo humano orientado a la excelencia para el desarrollo económico y social del país. Así mismo, su visión es constituirse en la mejor institución microfinanciera, ágil y confiable para generar valor a sus clientes, colaboradores y accionistas. Esta caja municipal cuenta con una red de agencias las cuales se encuentran distribuidas en los departamentos de La Libertad, Cajamarca, Lambayeque, Ancash, Piura, Amazonas, Loreto, San Martín, Huánuco, Ucayali, Pasco, Junín, Lima y Callao.

Entre sus órganos de gobierno encontramos el Directorio el cual está compuesto por su presidente, un vicepresidente y cinco directores.

Actualmente su organización ejecutiva comprende a las gerencias de Control de Finanzas y Operaciones; Gerencia de Central de Negocios; Gerencia Central de Administración y Gerencia de Riesgos.

De acuerdo con la estructura organizativa de las cajas municipales la toma de decisiones la realiza la Gerencia Central Mancomunada (Finanzas, Negocios y Administración) quien reporta al Directorio.

En los últimos cuatro ejercicios, el crédito promedio de esta caja municipal en la ciudad de Trujillo ha mostrado una tendencia decreciente y adicionalmente, el crédito promedio de la entidad se ubica por debajo del promedio de cajas municipales.

Lo que ha motivado esta investigación es el haber observado en esta caja municipal en la ciudad de Trujillo, deficiencias que la empresa no maneja a criterio profesional. Una es que la empresa no brinda las oportunidades de crecimiento profesional a sus colaboradores. Otra es que los colaboradores no tienen autonomía en la toma de decisiones. También los

colaboradores no tienen libertad de acción en sus labores dentro de la empresa, entre otros aspectos. Otras deficiencias son respecto a motivar al cliente para que manifieste o permita identificar su real necesidad e identificar los puntos de mayor interés, con el objetivo de poder satisfacer esa necesidad a través de alguno de los portafolios de productos, no se tiene en cuenta la utilización de preguntas, que estas sean abiertas para que influyan en la respuesta del cliente y brinde información, motivación al cliente a responder, mantener una actitud cordial con el cliente, evitar alargar los interrogatorios. Se observa deficiencias en el seguimiento al cliente desde el desembolso, hasta la cancelación total del cliente, la no existencia de una relación positiva y a largo plazo con el cliente.

Habiendo recurrido a la búsqueda de trabajos sobre el tema de investigación al que nos avocamos es que podemos esgrimir los ubicados en los diferentes ámbitos territoriales, siendo estos los que enseguida indicamos:

Ortiz, (2015) tuvo como objetivo central planear una propuesta de mejora en la prestación del servicio en el Bancolombia S.A, Buenavista y así lograr destacarse de las otras entidades financieras. La metodología utilizada fue la cualitativa- inductiva. El autor arribó a las siguientes conclusiones: el prestar un buen servicio al cliente influye para lograr tener un nivel alto de satisfacción del cliente, para mantener a los mismos en un grado elevado de conformidad con el servicio recibido, el cual ha sido tenido en cuenta por la entidad bancaria objeto de la investigación. En síntesis se puede decir que, los servicios que se ofertan se dan a la medida del que lo requiere, de ahí que el concepto de calidad haya ido evolucionando, desde que apareció expuesto por destacados estudiosos hasta nuestros días en que se continúa investigando sobre esta variable, ya que el avance de nuestra sociedad en cuanto a lo cognitivo y tecnológico aún no puede dejar al margen este concepto y estamos seguros que pasara todavía mucho tiempo antes de ser superados por un nuevo paradigma.

Maza, (2013), tuvo por fin central el determinar la calidad de servicio brindado por la tienda mediante el nivel de satisfacción de sus clientes y de fijar la razón que le otorgan los mismos clientes a todas las características que constituyen el servicio para así lograr crea una estrategia que incremente el nivel de satisfacción. La metodología empleada fue la descriptiva y se basó en un análisis de casos, tuvo un diseño no experimental y de tipo transversal. Se llegó a la conclusión de que la calidad del servicio mediante el nivel de satisfacción de sus clientes es de una puntuación de 8.62, coeficiente que es calificado como muy alto; este resultado confirma la hipótesis planteada por el investigador y permite que logre el objetivo formulado tanto en lo general como en los específicos. Así mismo consideraron como el atributo más importante para elegir al hacer compras en una tienda, la velocidad de respuesta, atributo que tuvo como puntuación 8.30, igualmente una calificación muy alta lo cual es

coherente con lo anteriormente expuesto líneas arriba. El presente antecedente se tomó en cuenta debido a su metodología, así como también por abordar lo relacionado a las variables de estudio.

Patilla, (2017) tuvo como fin central determinar la relación entre el empowerment organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Inversiones Portaimport S.A.C, en la ciudad de Huancayo, 2015; llegando a la conclusión de que solo existe relación primero entre la dimensión estructural y la dimensión intrínseca y segundo entre la dimensión psicológica y la dimensión intrínseca y con ello elaborar planes y determinar acciones que permitan en primera instancia mejorar los aspectos del empoderamiento del empleado y las actividades laborales, que en el futuro se verán reflejadas en mayores niveles de empoderamiento organizacional de los empleados y por ende repercutirá positivamente en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Inversiones Portaimport S. A. C.

Malpartida, (2016) planteó como objetivo central el determinar la influencia del empowerment en el desempeño de la labor que rinden los empleados de la tienda comercial Rivera Huánuco 2016. Fue una investigación aplicada, explicativa de diseño no experimental; y arribo a las siguientes conclusiones: la tienda comercial no cuenta con un prototipo de empowerment que sea adecuada para la empresa; por ello propone que este modelo sea perfeccionado para no ocasionar perjuicios. Como es de notar lo que se descubre es que la herramienta para empoderar si es conocida y aplicada; sin embargo, no se aplica adecuadamente considerando la naturaleza del servicio que se presta o de los productos que se transfieren onerosamente, por lo que se identifican deficiencias que deben ser corregidas y replantear nuevos mecanismos de empoderamiento a los empleados, hecho lo cual subsanaría o perfeccionaría los que se vienen usando, de ahí la importancia de este estudio en cuanto haber considerado sus conclusiones como premisas o antesala de un set de recomendaciones que deben ser tenidas en cuenta por los responsables de la empresa. La contribución particular de esta investigación radica en que cada entidad debe conocer si existe un potencial de esta herramienta de empoderamiento entre sus trabajadores, pero especialmente que es consciente de la orientación a mejorar el servicio que se presta, su importancia y cómo impulsar el cambio de lo que es deficiente a lo eficiente, y luego traducirlo a resultados mejorados.

Carrera, (2015) quien, al investigar sobre el servicio y su calidad, y el grado de conformidad para mantener un estado satisfactorio se planteó como meta central el identificar la vinculación existente entre las variables antes mencionadas en la entidad bancaria que es ocupación para el entendimiento del mencionado autor investigador. Fue un estudio

descriptivo-correlacional y llegó a la conclusión que existe una vinculación entre las mencionadas variables, y que aquello que afecta la satisfacción del cliente es la pésima distribución de las ventanillas, así como la falta de capacidad de los empleados.

Chigne, (2015) tuvo como fin el llevar a cabo un plan bajo la dirección de los empleados operativos y así incrementar la calidad del servicio brindado en Emtrafesa S.A.C. Se trató de un estudio correlacional y llegó a la conclusión de que el implementar este plan influiría tanto en el aspecto económico de la empresa como en el desempeño personal de sus empleados. Así mismo los encuestados (pasajeros) opinaron que los empleados debían llevar un programa donde fuesen altamente capacitados para que brindara un mejor servicio.

Se ha considerado dentro de la literatura describir las siguientes variables:

Variable 1: Empowerment

Empowerment, según Carnota, (2005). Es un vocablo en inglés que significa en castellano “fortalecimiento”, “empoderamiento” u “otorgamiento de poder.

El empoderamiento tiene su antecedente notable en una habilidad gerencial que a pesar de los años no ha perdido importancia: la delegación de autoridad. O sea, dotar al personal de autoridad y conocimientos, y en función de ello, otorgarles poder de decisión sobre las actividades que realizan. (p. 25).

Empowerment, según Herrera (2012), es:

El hecho de delegar poder y autoridad a los subordinados y conferirles el sentimiento de que son dueños de su propio trabajo. En otras palabras, significa empoderamiento, apoderamiento o potenciación (la palabra empowerment está compuesta por power que significa “poder” en inglés, la cual es un antecedente del francés pouvoir). También se puede decir que es donde los beneficios óptimos de la tecnología de la información son alcanzados. (p. 45)

Allens (2007) opina que:

Empowerment es una nueva forma de administrar, donde se capacita, se entrena a los empleados para darle responsabilidad y poder para la toma de decisiones, además se comparte la información con todos para que éstos entiendan la dirección de la empresa y respalden los objetivos y funciones de la misma. (p. 7)

En la investigación Los elementos esenciales del empowerment son: La obligación de hacer frente a los resultados, el dominio al momento de tomar decisiones, los recursos materiales destinados a la actuación, la información y conocimientos necesarios; y las habilidades del individuo empoderado.

Padilla, (2007), señalando que la estrategia del empowerment engloba la noción de personas que tiene el control sobre ellas mismas y su entorno, que expanden sus posibilidades, horizontes, elevan a niveles más altos de logro y satisfacción personal.

Principios del empowerment

Según Kaplan & Norton (2001) entre los más importantes debemos mencionar a los siguientes:

1. Asignación de obligaciones en las actividades por llevar a cabo
2. Asignación del dominio y obligaciones en cuanto a sus labores
3. Establecer modelos de calidad
4. Llevar a cabo capacitaciones para alcanzar patrones de excelencia
5. Proporcionar los conocimientos que se necesiten
6. Proporcionar una evaluación del cumplimiento de las labores
7. Llevar a cabo un reconocimiento de las metas que se alcancen.
8. Mostrar confianza en los trabajadores
9. Otorgar espacios para el proceso.
10. Que se suscite una colaboración digna y respetuosa

Características del empowerment:

1. Fomenta las nuevas ideas
2. Las decisiones son tomadas en equipo
3. Potencia los puestos laborales
4. Se requiere de empleados capacitados que estén preparados para asumir obligaciones
5. Los empleados sienten responsabilidad por sus labores y por el buen funcionamiento de la empresa.
6. Los sujetos resuelven sus complicaciones de manera activa
7. Los grupos de trabajo progresan al lograr buenos niveles de productividad
8. La estructura de la empresa permite a los empleados llevar a cabo sus labores
9. Todos los integrantes de los grupos de trabajo manejan y procesan información.
10. El liderazgo permite que se suscite la participación
11. El líder no obliga a que se sigan sus pautas; es decir actúa con democracia

12. Los miembros del grupo de trabajo actúan disciplinadamente y demuestran compromiso
13. Se respetan y valoran las opiniones de todos los miembros del equipo de trabajo.

Requisitos o premisas del empowerment

1. Satisfacción personal: Pues la labor debe tener relevancia y debe ser satisfactoria, debe tener en cuenta valores, debe incrementar las capacidades y se debe asumir obligaciones
2. Responsabilidad: los empleados deben contraer obligaciones por las actividades que llevan a cabo, teniendo como referencia de apoyo al gerente.
3. Coaching: los jefes deben orientar, apoyar e instruir a los empleados para que puedan mejorar su desempeño profesional
4. Autoestima: el trabajador deberá ser escuchado y atendido por sus superiores.
5. Participación: Se reforzará la comunicación entre jefes y trabajadores
6. Control: se dará según la personalidad de cada individuo
7. Medición: cada persona podrá tener conocimiento de su desempeño y de la mejorar que deberá llevar a cabo.
8. Alcance del control: desarrollo del autodominio de cada uno de los trabajadores
9. Trabajo en equipo: creación de grupos de trabajo para la toma de decisiones
10. Interdependencia: conservación de las relaciones interpersonales y la solución de conflictos sin la intervención de los gerentes.
11. Formación técnica: para cada uno de los empleados
12. Sentido comercial en toda la organización: lo percibido por el cliente se incrementa según el trato brindado por los trabajadores de la empresa.
13. Tecnología de la información: los medios de comunicación permiten que las empresas gocen de dinamismo y modernismo, posibilitando así la toma de decisiones.

Beneficios del empowerment

Al aplicarse esta técnica, la empresa se reviste de capacidad para afrontar los desafíos de la globalización; ofreciendo:

1. Incrementar la satisfacción y confianza de los trabajadores de la empresa.
2. Aumenta las obligaciones, el poder y las responsabilidades
3. Permite el incremento del ingenio y disminuye el miedo al cambio
4. Existencia de una autoridad compartida; es decir, todos ayudan a lograr la meta establecida.

5. Mejora las vías de comunicación y fortalece los vínculos interpersonales.
6. Aumenta el deseo de cooperación en todos los individuos
7. Se dota de dinamismo al proceso de tomar decisiones oportunas y eficaces. (Acosta, 2002, p.5).

Pasos para llevar a cabo el Empowerment

El empowerment reformula el actuar de los individuos dentro de una organización, y para ello se tienen en consideración tres puntos: los vínculos (tienen que ser efectivos y gozar de solidez para alcanzar las metas establecidas), la disciplina (los trabajadores deben llevar a cabo sus labores dentro de una empresa bien estructurada) y la responsabilidad (debe ser la misma en todos los niveles de la organización). Los pasos son los siguientes:

1. Lograr el soporte de los jefes en el proyecto
2. Plantear la visión del proyecto y hacer partícipes a todos
3. Perfeccionar las estrategias de la empresa y compartirla con los trabajadores
4. Formar grupos de trabajo continuamente
5. Fomentar el liderazgo y el autodomínio entre los miembros del grupo de trabajo
6. Plantear de forma adecuada los puestos de trabajo
7. Esbozar de forma puntual los objetivos de la empresa y de cada uno de sus integrantes
8. Crear canales de comunicación
9. Crear sistemas para que los empleados puedan ser evaluados según las actividades que lleven a cabo.
10. Establecer sistemas de retribución

Al crearse un grupo eficiente, se deduce un proceso de desarrollo con las siguientes fases:

Fase 1: Se reclutan a los sujetos, quienes tienen sus propios objetivos, no comparten obligaciones y no afrontan los cambios.

Fase 2: Grupos: los individuos logran desarrollar una identidad grupal, van a establecer sus roles y propósitos; y plantean sus reglas para laborar en manera conjunta.

Fase 3: Equipo: los grupos de trabajo se centrarán en el objetivo; es decir demostraran compromiso.

Empowerment en las organizaciones

Actualmente las empresas quieren desarrollar al interior de su organización una administración basada en la estrategia; por ello es vital que éstas acepten el uso de mecanismo que se puedan adoptar rápidamente y que permitan alcanzar buenos resultados

Dimensiones de empowerment

Responsabilidad.

Carroll (1991), lo define como generar recurso para retribuir a los accionistas, pagar a los trabajadores, entre otros. Hablamos que las empresas tienen que ser productivas y rentables, maximizar las ganancias, controlar los costos de producción mejorando los resultados económicos, así como satisfacer las necesidades de los consumidores de cada sociedad, de esta manera asegurando el desarrollo sostenible en el tiempo. Ya no sólo interviene la idea de precio y calidad; se suma de manera importante el impacto que generan las empresas para ofertar el bien o servicio.

En el Perú, este factor se hace mucho más evidente dado que el Estado no se puede dar abasto para cumplir con todo el país y satisfacer las necesidades de sus habitantes. De esta manera, la empresa se convierte en un agente activo en la satisfacción de algunas de estas necesidades.

Carroll (1991), se refiere a la obligación de hacer lo correcto justo y razonable, así como evitar o minimizar el daño a los grupos de interés (empleados, consumidores, medio ambiente y otros). Esto implica respetar aquellas actividades que la comunidad espera de las empresas. De cierto modo evitando las que los integrantes rechacen aun cuando estas no se encuentren prohibidas por la ley.

Liderazgo

Hace hincapié en la disciplina: (liderazgo participativo) aquí se debe hacer que todos los trabajadores participen en diferentes actividades de la empresa y obtengan responsabilidad por un grupo de personas para desarrollar proyectos y de esta manera será un líder que guíe a todos por logros objetivos específicos. En este sentido es preciso promover el orden, que las personas puedan trabajar en un sistema estructurado y organizado, para que realicen sus funciones debidamente. La definición de roles, permite conocer el papel que le corresponde a cada quien.

Según Bottini (2003):

El crecimiento económico no es sostenible sin progreso social y la protección ambiental. El cual debe ser congruente en todos los niveles, pero promovido por los líderes que son los agentes de cambio. Esto incluye: lealtad, persistencia en los objetivos, en las relaciones laborales para que las personas sientan y expresen lo que se les transmite. Y por último la energía de acción, que es la fuerza que estimula y motiva a la gente. (p. 116)

Sonnenfeld (2010) resume este constructo afirmando que ser líder es tener influencia sobre otras personas, lo que resulta determinante en las empresas y organizaciones de cualquier tipo y dimensión. El liderazgo es una cualidad que se menciona a menudo como imprescindible para los directivos de las organizaciones, públicas o privadas, los políticos y las personas en general

Hamel y Binkshaw (2011) señalan que, en la actualidad, entre los retos del management está reciclar las mentes de los directivos, dar rienda suelta a la imaginación, reducir el miedo, aumentar la confianza y redefinir el trabajo del liderazgo, entre otros aspectos. Para esto, las organizaciones necesitan contar con ejecutivos que no solamente posean habilidades técnicas, sino que tengan las habilidades de gestión que les permitan contribuir decisivamente a generar innovación, motivación, confianza y compromiso en los colaboradores. Las empresas demandan cada vez más ejecutivos que contribuyan al bienestar y satisfacción de la comunidad laboral y al clima organizacional.

Así, la escasez de habilidades gerenciales y el riesgo de sucesión no están determinados por la cantidad de profesionales disponibles para cubrir puestos gerenciales, sino fundamentalmente por la falta de alineamiento entre las habilidades con las que estos cuentan y aquellas que las organizaciones necesitan para ser más competitivas. Según los resultados de la encuesta citada en la realidad problemática de esta investigación, más del 80% de los ejecutivos manifestó que existe necesidad de potenciar las habilidades de sus gerentes; asimismo, identificaron que hay mayor oportunidad de mejora en las habilidades blandas que en las habilidades técnicas, y son las habilidades de liderazgo y la capacidad de motivar aquellas en las que hay mayor trabajo por hacer dado el alto impacto que generan en los resultados del negocio.

Variable 2: Calidad del servicio en atención al usuario

Es brindar servicios, acciones que se brindan en renta o a la venta y sus características esenciales es la intangibilidad cumpliendo con procedimientos adecuados, con el objetivo de satisfacer las exigencias del público, con precios regulados, brindando la rentabilidad de la empresa, inculcando valores a los empleados. La calidad es una herramienta dirigida a lograr la conformidad de las expectativas del consumidor. Esta calidad abarca asimismo el factor organización y gerencia, tomando a la organización y sus integrantes como componentes comprometidos con la misión, visión y meta de la misma. (Parasuraman, A., Zeithaml y Berry, L. 1993).

Para Fontalvo y Vergara (2010) la calidad del servicio es:

Conjunto de rasgos inherentes a un bien o servicio que van a cubrir las exigencias de los clientes, ya que este éste demanda el servicio o los bienes que posean ciertas cualidades o características que garanticen lograr los fines para los que se adquiere; en otras palabras la percepción de la calidad del servicio o producto está ligada a que estos se reflejen o calcen en el patrón o modelo fijado en la mente de quienes lo requieren y a quienes se denominan clientes o usuarios. (p. 22)

Son aquellas tareas u órganos dotados de personalidad jurídica y creados por ley para satisfacer regular y continuamente a las necesidades del público sea directa o indirectamente Ruiz (2010).

La Calidad Total es el nivel más alto al que ha llegado el término calidad a través de los años. Es un sistema de gestión relacionado directamente con la mejora continua, influyendo en las fases de control y aseguramiento de la calidad en los servicios.

Características de los servicios

Según el autor Ruiz (2010) son las siguientes:

1. La suministración del mismo debe regirse bajo un criterio técnico gerencial, considerando las funciones del proceso
2. Su funcionamiento deber ser permanente

Características del servicio de calidad

1. Ejecución de sus metas
2. Cumplir con sus fines de creación
3. Debe ser apto para utilizarse

4. Debe brindar soluciones a las exigencias
5. Debe brindar frutos

Componentes del servicio de calidad

a) Efectividad:

1. El empleado está capacitado
2. Los recursos materiales son aptos
3. Se llevan a cabo las operaciones de forma correcta
4. Se llevan a cabo de forma idónea los procedimientos

b). Eficacia científica – técnica:

1. Se logra la satisfacción del cliente
2. El público muestra una buena aceptación
3. El cliente percibe que el servicio es el adecuado
4. El cliente se muestra complacido con el servicio brindado

c). Eficiencia: Implica los siguientes ítems:

1. Satisfacción del Profesional:

- Una buena remuneración y un reconocimiento de logros
- El empleado es esencial para lograr la calidad del servicio
- Los empleados motivados participan activamente

2. Satisfacción para el Cliente.

- Precios adecuados
- Se logran beneficios para la organización
- Los trabajadores emplean adecuadamente su tiempo
- Hay una alta vinculación entre lo que se costea y lo que obtiene.

3. Continuidad.

- El que los empleados lleven a cabo eficientemente su labor, los beneficie a ellos mismo y sobre todo al cliente.

- Los empleados son también clientes de sus compañeros de trabajo; es decir se suscita un “servicio al cliente interno”

4. Accesibilidad:

- Geográfica: el cliente debe obtener fácilmente el producto dentro de un espacio
- Tiempo: el servicio teniendo en cuenta el factor tiempo.
- Cultural: se trata de una comprensión cultural.

Estrategias de gestión de calidad:

Modelo de excelencia en la gestión modelo de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en procesos – ISO 9001:

La definición de calidad va más allá de los caracteres físicos y funcionales, pues implica su inclusión integral en los procesos de la organización. Esta definición actual se relaciona con lograr la excelencia en la gestión, mejorando continuamente y renovando la gestión de la misma en todo aspecto (compras, servicio, empleados, etc.)

Ello implica lograr satisfacer a todos los involucrados con la organización, esto es los clientes, los accionistas, la sociedad.

Principios:

1. Evitar actos discriminatorios en el trabajo y eliminar la explotación infantil
2. Respeto de la dignidad de la persona, impulsando el acceso a la salud
3. Capacitar a los individuos y reconocer sus logros
4. Colaborar con el fomento de la responsabilidad para con el medio ambiente y, con usar eficientemente los recursos
5. Impulsar una actuación ética y basada en la responsabilidad social tanto de los proveedores como de los clientes.

Carta iberoamericana por la gestión sostenible

1. Reforzar el compromiso de líderes para llevar a cabo una gestión cimentada en la transparencia y responsabilidad, asegurando así el desarrollo de políticas dirigidas a objetivos sostenibles
2. Concentrarse en atender al cliente, para ello se debe crear productos y ofrecer servicios que cumplan con sus exigencias.
3. Desarrollar sistemas de gestión que permitan la competitividad y desarrollo en las empresas.
4. Innovar y mejorar en la calidad
5. Respetar a los individuos, promoviendo el desarrollo de la sociedad en su totalidad

Derechos a recibir un servicio de calidad:

1. Acceder oportuna y adecuadamente al servicio
2. Acceder a la información
3. Conocer la estructura de la empresa que brinda el servicio.
4. Conocer a las autoridades
5. A que se les otorguen soluciones a sus requerimientos
6. A participar en lo que respecta el mejoramiento de la prestación
7. A que se le trate respetuosamente
8. A tener conocimiento de la valoración de lo logrado.

En cuanto a las teorías relacionadas con el tema de investigación, podemos acudir a lo que manifiestan los siguientes autores:

Teoría de la administración clásica

Nos vemos obligados a mencionar a Fayol (1926) por ser el fundador de la teoría clásica de la administración expuesta en su famoso libro “Administración industrial y general” publicado en París en 1926 enfatiza que:

La estructura empresarial era necesaria para alcanzar los objetivos. En este tipo de estructura, propone las principales funciones de la empresa (técnica, comercial, financiera, de seguridad, contable y administrativa), reconoce la división del trabajo, pero con un sentido horizontal y vertical y la determinación de los pasos administrativos (planificación organización, dirección, coordinación y control). En esta teoría, los niveles jerárquicos se mantienen cuando la competencia administrativa aumenta con la categoría en la organización. (p.40)

Teoría de las relaciones humanas

Mayo (sf) dice que parte del principio del uso de las relaciones humanas que es crucial para el éxito de las organizaciones. Mayo ha estudiado temas como la motivación y los resultados en términos de bajo rendimiento, ausencia y abandono. También analizó la relación entre colaboración e identificación para alcanzar los objetivos de la empresa, en estos aspectos confió en la sociología y la psicología como humanidades.

Esta teoría es importante porque aparece como una necesidad de humanizar el trabajo para lograr los objetivos de la empresa (enfoque conductual), con lo cual la administración superará la mecánica de las teorías mencionadas.

Fundamentos para empoderar a los trabajadores y mejorar la prestación del servicio

La rapidez de los cambios es el producto de la revolución tecnológica, que genera en las empresas la necesidad de estar atentos a las tendencias del mercado, en las que los clientes tienen a diario más necesidades o exigencias. Esto implica dos hechos importantes: por un lado, la capacidad que las empresas deben desplegar para comprender lo que quiere el cliente y, por otro lado, la búsqueda de diferenciación en contradicción con el reclamo de uniformidad derivado de la propuesta industrial del siglo

Dimensiones de Calidad del servicio en atención al cliente

1. **Tangibles:** Como se ven los servicios higiénicos, las instalaciones, los trabajadores, etc.
2. **Fiabilidad:** Capacidad para llevar a cabo el servicio ofrecido cuidadosamente.
3. **Capacidad de respuesta:** La buena intención de los trabajadores para auxiliar a los clientes y brindarles el servicio.
4. **Seguridad:** Es la capacidad mostrada por los trabajadores y la confianza que transmiten.
5. **Empatía:** es la atención personalizada que se ofrece a los clientes. (Mendoza, 2009, p. 35)

En esta investigación tendremos en cuenta 2 dimensiones la fiabilidad y la capacidad de respuesta:

Fiabilidad: Es la confianza que el cliente tiene depositada en todo el personal que tiene la responsabilidad de brindarle el servicio prometido. Capacidad para llevar a cabo el servicio ofrecido cuidadosamente.

Capacidad de respuesta: Es la disposición de solucionar cualquier inconveniente que se presente con el cliente. De forma adecuada y con celeridad. La buena intención de los trabajadores para auxiliar a los clientes y brindarles el servicio.

- Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de la variable empowerment

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Empowerment	Blanchard (1996) señala que el empowerment consiste en potenciar la motivación y los resultados de todos los colaboradores de una empresa a través de la delegación y la transmisión del poder. Es un vocablo en inglés que significa en castellano "fortalecimiento", "empoderamiento" u "otorgamiento de poder". "El empoderamiento ha sido definido como una serie de técnicas de la dirección las cuales pueden ser aplicadas universalmente a través de todas las organizaciones con un significado de acción efectiva con las	La medición de la variable de estudio y de las dimensiones de ésta se efectúa con el uso de un instrumento que es aceptado por una gran mayoría de investigadores, tal cual es el cuestionario constituido por un determinado número de preguntas o ítems las que son validadas por estudiosos expertos en el tema de conformidad con criterios establecidos tales como la redacción, la pertenencia, la coherencia, entre otros. Cada criterio tiene un determinado puntaje cuya sumatoria y en el orden de aplicación de determinadas formulas estadísticas se determina su validez, de aceptable hasta un grado de totalmente valida. las opciones de respuesta a las preguntas son en base a escala de Lickert: Muy en desacuerdo= 1 En desacuerdo= 2 Ni de	D1: Responsabilidad	Nivel de compromiso Nivel de cumplimiento de funciones
			D2: Liderazgo	Nivel de toma de decisiones Nivel de resolución de problemas Nivel de desafíos

	necesidades modernas de las organizaciones modernas” (Lashley, 1999, p. 28).	acuerdo ni en desacuerdo =3 De acuerdo= 4 Muy de acuerdo= 5		
--	--	---	--	--

Fuente: Elaborado por el investigador

Tabla 2: Operacionalización de la variable calidad del servicio en atención al cliente

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
calidad de atención al cliente	Es brindar servicios, acciones que se brindan en renta o a la venta y sus características esenciales es la intangibilidad cumpliendo con procedimientos adecuados, con el objetivo de satisfacer las exigencias del público, con precios regulados, brindando la rentabilidad de la empresa, inculcando valores a los empleados. La calidad es una herramienta dirigida a lograr la conformidad de las expectativas del consumidor. Esta calidad abarca asimismo el factor organización y gerencia, tomando a la organización y sus integrantes como componentes comprometidos con la misión, visión y meta de la misma. (Parasuraman, A.,	La medición de la variable de estudio y de las dimensiones de ésta se efectúa con el uso de un instrumento que es aceptado por una gran mayoría de investigadores, tal cual es el cuestionario constituido por un determinado número de preguntas o ítems las que son validadas por estudiosos expertos en el tema de conformidad con criterios establecidos tales como la redacción, la pertenencia, la coherencia, entre otros. Cada criterio tiene un determinado puntaje cuya sumatoria y en el orden de aplicación de determinadas formulas estadísticas se determina su validez, de aceptable hasta un grado de totalmente valida. las opciones de respuesta a las preguntas son en base a escala de Lickert: Muy en desacuerdo= 1 En desacuerdo= 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo =3 De acuerdo= 4 Muy de acuerdo= 5	D1: Fiabilidad	Nivel de información completa Nivel de servicio personal Nivel de experiencia
			D2: Capacidad de respuesta	Nivel de atención rápida Nivel de comunicación efectiva Nivel de satisfacción

	Zeithaml y Berry, L. 1993).			
--	-----------------------------	--	--	--

Fuente: Elaborado por el investigador

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre empowerment y calidad del servicio en atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre empowerment y calidad del servicio en la atención al cliente en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de empowerment en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.
- Determinar el nivel de calidad del servicio en la atención al cliente en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.
- Determinar el nivel de responsabilidad en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.
- Determinar el nivel de liderazgo en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.
- Determinar el nivel de fiabilidad en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.
- Determinar el nivel de capacidad de respuesta en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.

1.4. Hipótesis

Hipótesis Nula

Ho: No existe una relación positiva significativa entre empowerment y calidad del servicio en atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.

Hipótesis de Investigación

H1: Si existe una relación positiva significativa entre empowerment y calidad del servicio en atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.

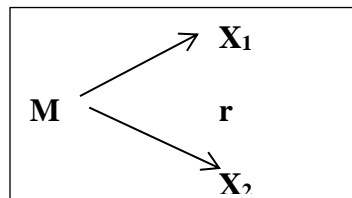
CAPÍTULO II. METODOLOGIA

2.1. Tipo de diseño de investigación.

El tipo de investigación es correlacional, porque tuvo como propósito determinar la relación del empowerment y la calidad del servicio en la atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.

Diseño de investigación

El diseño de investigación utilizado es un diseño no experimental, transversal y correlacional. No experimental porque no se manipuló las variables, simplemente se analizó estas dos variables en su contexto natural. Transversal porque se recolectó y analizó los datos en un momento único. Correlacional porque se estableció la relación entre las variables sin pretender dar una explicación de causa y efecto. El diagrama de correlación es el siguiente:



M: Muestra

X1: Variable empowerment

X2: Variable calidad del servicio en atención al cliente

2.2. Población y muestra:

Población

La población objetivo estuvo conformada por los clientes de una caja municipal de la ciudad de Trujillo, 2018.

Se ha considerado a 650 clientes que acuden diariamente a la caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.

Muestra.

Para determinar el tamaño de muestra se utilizó el Muestreo Aleatorio Simple considerando a la población de clientes como finita. Además, considerando un 95% de confianza ($Z=1.96$), un error máximo permitido del 5% ($E=0.5$), una proporción estimada de 50% ($p=0.50$) y la siguiente fórmula probabilística para el muestreo aleatorio simple, se obtuvo una muestra de tamaño $n=176$ clientes.

Dónde:

n = Tamaño de muestra

N = Población = 650

Z = Nivel de confiabilidad = 95% = 1.96

p = Probabilidad favorable = 0.5

q = Probabilidad desfavorable = 0.5

E = Error = 5 % = 0.5

Fórmula para muestra de población Finita.

Fórmula para muestra de población Finita.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q} = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(650)}{(0.5)^2 (650 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$= 176.18$$

2.3 Técnicas e Instrumentos de recolección y análisis de datos

1. Técnicas:

- **La encuesta**

Esta técnica nos permitió aplicar dos cuestionarios, los cuales nos permitió medir el empowerment y la calidad del servicio en la atención al cliente.

2. Instrumentos

A. Cuestionario para evaluar el empowerment: (E)

El cuestionario que se utiliza en esta investigación es una adecuación del diseñado por Zenón Santos Loayza Díaz (2016) en función de los elementos que componen el empowerment, los cuales son medidos por cada sujeto o cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo en una escala con cinco opciones: (a) Muy en desacuerdo, (1); (b) En desacuerdo, (2); (c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (3); De acuerdo (4); Muy de acuerdo, (5). Fue validado por 5 expertos en el tema y docentes metodólogos.

Está constituido por 10 ítems, el cual está destinado a medir 02 dimensiones consideradas para el empowerment:

D1: Responsabilidad (04 ítems)

D2: Liderazgo (06 ítems)

Finalmente, para la evaluación del nivel de empowerment y de sus dimensiones se tuvo en cuenta la siguiente escala valorativa:

Tabla 3 : Escala valorativa para medir el nivel de empowerment

Nivel de empowerment	Puntaje promedio	
• MUY BAJO	10	18
• BAJO	19	26
• MEDIO	27	34
• ALTO	35	42
• MUY ALTO	43	50

Fuente: Elaborada por los investigadores.

Tabla 4: Escala valorativa para medir el nivel de la dimensión responsabilidad.

Nivel de responsabilidad	Puntaje promedio	
• MUY BAJO	4	7
• BAJO	8	10
• MEDIO	11	13
• ALTO	14	17
• MUY ALTO	18	20

Fuente: Elaborada por los investigadores

Tabla 5: Escala valorativa para medir el nivel de la dimensión liderazgo

Nivel de Liderazgo	Puntaje Promedio	
• MUY BAJO	6	10
• BAJO	11	15
• MEDIO	16	20
• ALTO	21	25
• MUY ALTO	26	30

Fuente: Elaborada por los investigadores

B. Cuestionario para evaluar la calidad del servicio en la atención al cliente

El cuestionario que se utiliza en esta investigación es una adecuación del diseñado por Benzaquen (2013) en función de los elementos que componen la calidad, los cuales son medidos por cada sujeto o cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo en una escala con cinco opciones: (a) Muy en desacuerdo,(1); (b) En desacuerdo,(2); (c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo,(3); (d) De acuerdo, (4) y Muy de acuerdo, (5). Fue validado por 5 expertos en el tema y docentes metodólogos. La calidad del servicio en la atención al cliente se evaluó a través de la percepción que tienen los clientes de una caja municipal de ahorro y crédito de la ciudad de

Trujillo, 2018 Este cuestionario está destinada a evaluar 02 dimensiones:

D1: Fiabilidad;

D2: Capacidad de respuesta;

Este cuestionario está constituido por 12 ítems cuyas respuestas consideran 5 alternativas de tipo Likert (1) Muy en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; (4) De acuerdo y (5) Muy de acuerdo. Finalmente, para la evaluación del nivel de la calidad del servicio en la atención al cliente y de sus dimensiones se tuvo en cuenta la siguiente escala valorativa:

Tabla 6: Escala valorativa para medir el nivel de percepción de la calidad del servicio en la atención al cliente

Nivel de calidad del servicio en la atención al cliente	Puntaje promedio	
• MUY BAJO	12	21
• BAJO	22	31
• MEDIO	32	41
• ALTO	42	51
• MUY ALTO	52	60

Fuente: Elaborada por los investigadores

Tabla 7: Escala valorativa para medir el nivel de las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta

Nivel de fidelidad y capacidad de respuesta	Puntaje promedio	
• MUY BAJO	6	10
• BAJO	11	15
• MEDIO	16	20
• ALTO	21	25
• MUY ALTO	26	30

Fuente: Elaborada por los investigadores.

CONFIABILIDAD DE CUESTIONARIOS

Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach a la muestra; encontrándose para el cuestionario de Empowerment un valor de ,771 concluyéndose que es confiable en un nivel muy aceptable.

Para el cuestionario de calidad del servicio en la atención al cliente, se aplicó similar procedimiento, se obtuvo un valor de ,837 concluyéndose que es también confiable en un nivel bueno.

Técnica estadística de contrastación de hipótesis

Para realizar el análisis estadístico, la información recolectada se presentó en tablas personalizadas, con sus respectivas frecuencias simples y porcentuales. Para la contrastación de la hipótesis de investigación, primero se aplicó, mediante el SPSS v 23, la prueba de normalidad observando que los datos son no paramétricos por lo que se utilizó la prueba de correlación de Spearman. Esta prueba consiste en contrastar si existe correlación entre las variables o no, es decir:

Ho: $\rho=0$ (No hay correlación entre las variables)

H1: $\rho \neq 0$ (Si hay correlación entre las variables)

Para realizar esta prueba se consideró un 95% de confianza, entonces si el valor p es menor que 0.05 ($p < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula, por lo que se concluye que las variables si están relacionadas (la prueba es significativa). Para interpretar el tipo de relación entre las variables se ha tenido en cuenta la siguiente escala

Tabla 8: Escala valorativa para interpretar la correlación

Coeficiente Rho	Interpretación
-1.00	Correlación perfecta negativa
-0.91 - -0.99	Correlación significativa <u>muy alta</u> negativa
-0.71 - -0.90	Correlación significativa <u>alta</u> negativa
-0.41 - -0.70	Correlación significativa <u>buen</u> a negativa
-0.21 - -0.40	Correlación significativa <u>baja</u> negativa
-0.01 - -0.20	Correlación no significativa negativa

0	No existe correlación entre las variables
+0.01 - +0.20	Correlación no significativa positiva
+0.21 - +0.40	Correlación significativa <u>baja</u> positiva
+0.41 - +0.70	Correlación significativa <u>buna</u> positiva
+0.71 - +0.90	Correlación significativa <u>alta</u> positiva
+0.91 - +0.99	Correlación significativa <u>muy alta</u> positiva
+1	Correlación perfecta positiva

Fuente: Anderson et al., 1999

2.4. Procedimientos

Paso 1: Para obtener la información se solicitó el permiso respectivo al responsable de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018

Paso 2: Se aplicaron los instrumentos a los clientes previo asesoramiento para el buen llenado de los cuestionarios que nos permitió medir las dos variables de interés en nuestra investigación

Paso 3: Luego se procesó en el software EXCEL para luego procesarla en el paquete estadístico SPSS V 23.

Paso 4: Luego se presentó en tablas estadística y figuras que nos permitieron realizar una evaluación descriptiva de las variables. Posteriormente se realizó las pruebas de correlación para dar respuesta a nuestro problema de investigación

Paso 5: Finalmente se obtuvieron las conclusiones y se plasmaron algunas recomendaciones.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para recabar y analizar la información pertinente, se aplicó dos cuestionarios, instrumentos con los cuales se recogió los datos relacionados con las variables y sus dimensiones, estos datos fueron analizados en función a los objetivos e hipótesis planteados en la investigación; Se ingresó los datos obtenidos al SPSS v 23 para someterlos a una prueba de normalidad, eligiéndose la de Kolmogórov-Smirnov dado que nuestra muestra es mayor a 30 personas, los resultados de la prueba determinaron que los datos son no paramétricos por lo que se optó por aplicar el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Esto con el propósito de determinar la relación del empowerment y la calidad del servicio en la atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018. Los resultados se presentan en tablas y figuras (Grafico de barras). También análisis específico de los resultados a cada pregunta se muestra en tablas con sus correspondientes figuras estadísticas (Ver Anexos)

Tabla 9: Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov

		EMPOWERMENT	CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE	RESPONSABILIDAD	LIDERAZGO	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA
N		176	176	176	176	176	176
Parámetros normales ^{a, b}	Media	32,27	38,43	13,24	19,02	18,24	20,19
	Desviación típica	6,140	8,425	2,809	3,942	5,697	3,777

Diferencias más extremas	Absoluta	,127	,197	,144	,140	,172	,122
	Positiva	,073	,090	,106	,125	,120	,062
	Negativa	-,127	-,197	-,144	-,140	-,172	-,122
Z de Kolmogórov-Smirnov		1,686	2,618	1,904	1,854	2,283	1,621
Sig. asintót. (bilateral)		,007	,000	,001	,002	,000	,010

Fuente: Base de datos obtenida con aplicación de instrumentos y procesado en SPSS versión 23.

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018 y resultados obtenidos del SPSS V 23

Descripción

En la Tabla N° 9 se observa el resultado de la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov de la variable empowerment y sus respectivas dimensiones y calidad del servicio en la atención al cliente y sus dimensiones, denotándose que el nivel de significancia de la prueba de Kolmogórov-Smirnov los valores de las variables y dimensiones son menores al 5% de significancia estándar ($p < 0.05$), por lo tanto se determina utilizar pruebas no paramétricas para analizar la relación de causalidad entre las variables y en este caso usamos el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

Hipótesis Nula

Ho: No existe una relación positiva significativa entre empowerment y calidad del servicio en atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.

Hipótesis de Investigación

H1: Si existe una relación positiva significativa entre empowerment y calidad del servicio en atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.

Tabla 10: Relación del empowerment y la calidad de atención al cliente de una caja municipal de la ciudad de Trujillo, 2018.

Correlación de Spearman	Empowerment
Calidad del servicio en atención al cliente	
Coef. Correlación RHO Spearman	,672**

Significancia	0.000
N	176

**Significativa - Nivel 0,01 bilateral.

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de una caja municipal de Trujillo, 2018 y resultados obtenidos del SPSS V 23

Interpretación

Interpretación: Tabla 10, entre empowerment y calidad del servicio en atención al cliente de una caja municipal de la ciudad de Trujillo, 2018, hay una correlación directa o positiva con buena significación en el Nivel 0,01 bilateral, como es de verse del coeficiente RHO Spearman que es ,672 y un sig (bilateral) de ,000, por lo tanto, es válida la hipótesis de investigación y no así la Nula (H0).

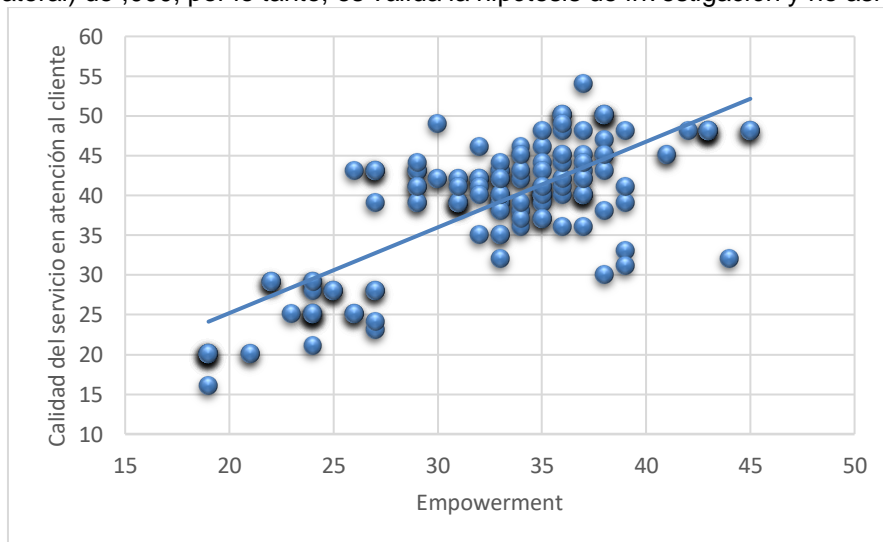


Figura 1: Gráfico de dispersión de variables

Fuente: Tabla 10

NIVEL DE EMPOWERMENT Y CALIDAD DEL SERVICIO EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN UNA CAJA MUNICIPAL EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2018. (OBJETIVO ESPECIFICO 1 y 2)

Tabla 11: Nivel de empowerment y de calidad del servicio en atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018

NIVELES	EMPOWERMENT		CALIDAD DEL SERVICIO	
	F	%	F	%
Muy bajo	0	0	11	6.3
Bajo	35	19.9	30	17.0
Medio	68	38.6	58	33.0
Alto	63	35.8	76	43.2
Muy alto	10	5.7	1	0.6
TOTAL	176	100	176	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018 y resultados obtenidos del SPSS V 23

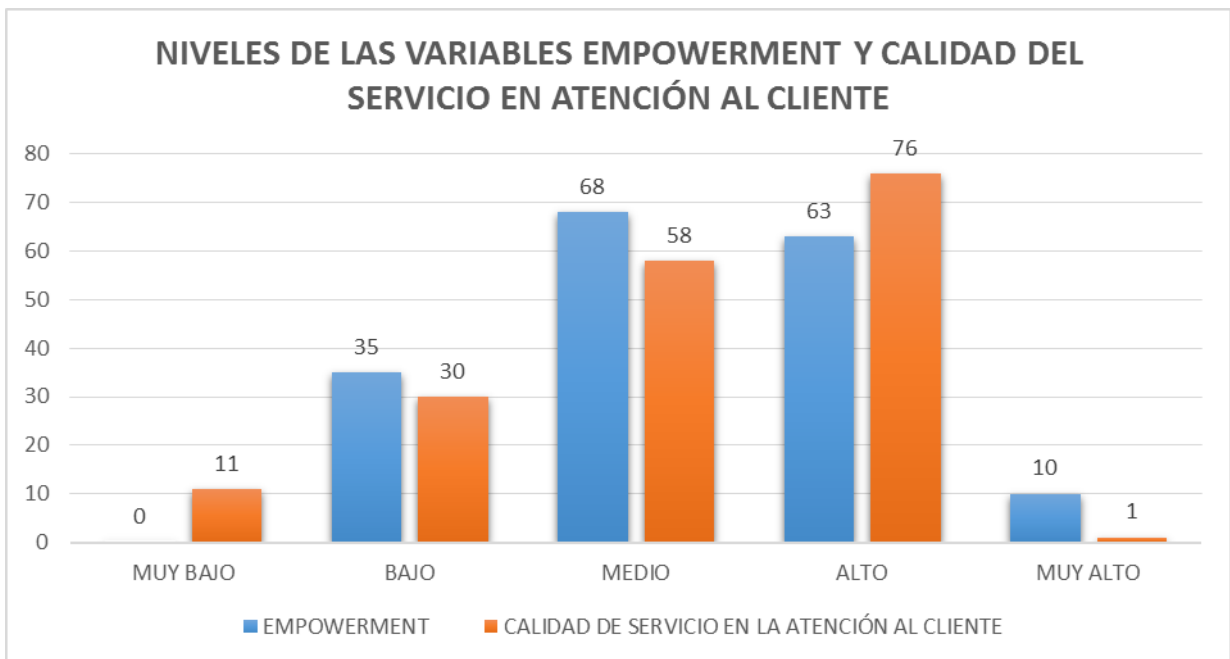


Figura 2: Gráfico de niveles de las variables empowerment y calidad del servicio en la atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018

Fuente: Tabla 11

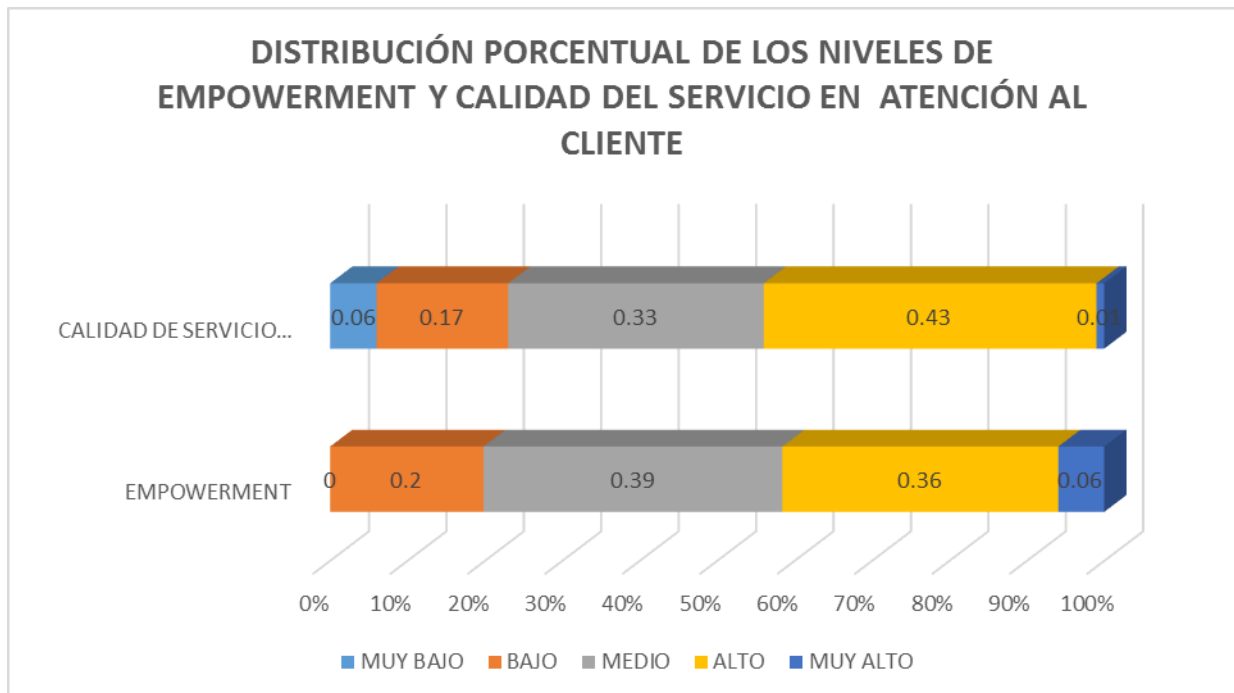


Figura 3: Gráfico de porcentajes de los niveles de las variables empoderment y calidad del servicio en la atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018

Fuente: Tabla 11

Interpretación

Según los resultados de la Tabla 11, se observa que el nivel que resalta en la variable empoderment, es el nivel medio con un 38.69 % (68 clientes), seguido del nivel alto con un 35.8 % (63 clientes). En cambio, en la variable calidad del servicio en atención al cliente prevalece el nivel alto con un 43.2 % (76 clientes) seguido del nivel medio con un 33% (58 clientes), pero un 17.0 % (30 clientes) consideran un nivel bajo.

Tabla 12 : Nivel de responsabilidad en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018 (Objetivo específico 3)

NIVELES	RESPONSABILIDAD	
	F	%
Muy bajo	8	4.5
Bajo	22	12.5
Medio	54	30.7
Alto	82	46.6
Muy alto	10	5.7
TOTAL	176	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018 y resultados obtenidos del SPSS V 23

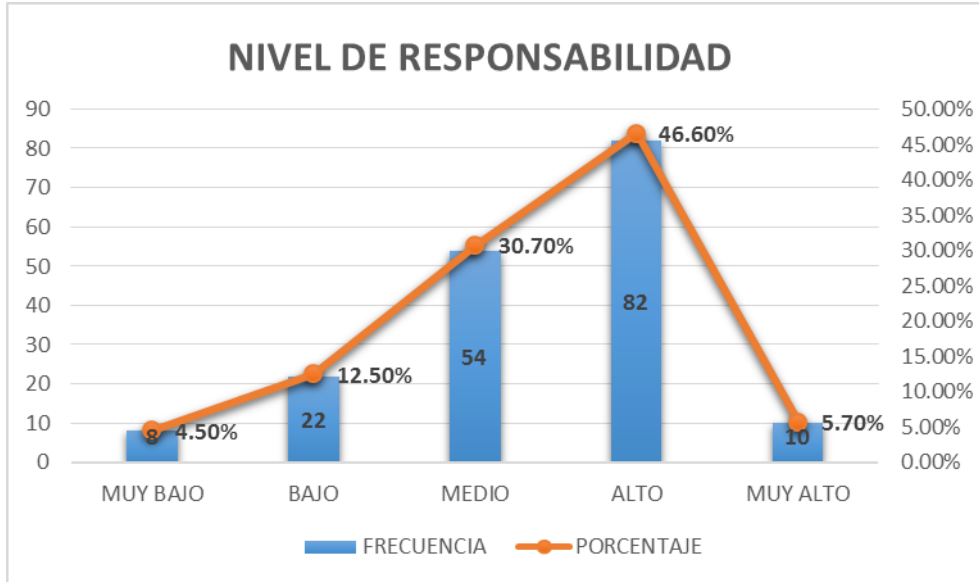


Figura 4: Gráfico de nivel de responsabilidad en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018 Fuente: Tabla 12

Interpretación

En la Tabla N° 12 se presenta los niveles de responsabilidad en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018; el 46.6% de los encuestados (82 clientes) manifestó que está en un nivel alto, el 30.7% (54 clientes) en el nivel medio, el 12.50% (22 clientes) en el nivel bajo y el 4.50% (8 clientes) en el nivel muy bajo

Tabla 13: Nivel de liderazgo en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018 (Objetivo específico 4)

NIVELES	LIDERAZGO	
	F	%
Muy bajo	0	0
Bajo	49	27.8
Medio	64	36.4
Alto	51	29.0
Muy alto	12	6.8
TOTAL	176	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018 y resultados obtenidos del SPSS V 23

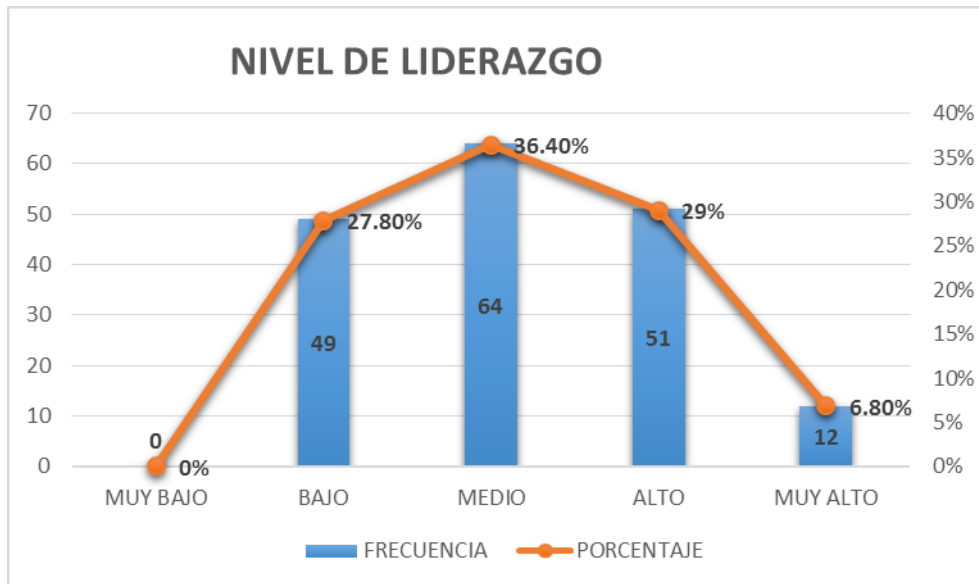


Figura 5: Gráfico de nivel de liderazgo en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018

Fuente: Tabla 13

Interpretación

En la Tabla N° 13 se presenta los niveles de liderazgo en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018, encontramos que el 36.40% (64 clientes) manifestó estar en el nivel medio; el 29% (51 clientes) en el nivel alto; el 27.80% (49 clientes) en el nivel bajo y el 6.80% (12 clientes) en el nivel muy alto.

Tabla 14: Nivel de fiabilidad de calidad del servicio en la atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.

NIVELES	FIABILIDAD	
	F	%
Muy bajo	30	17.0
Bajo	11	6.3
Medio	72	40.9
Alto	48	27.3
Muy alto	15	8.5
TOTAL	176	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018 y resultados obtenidos del SPSS V 23

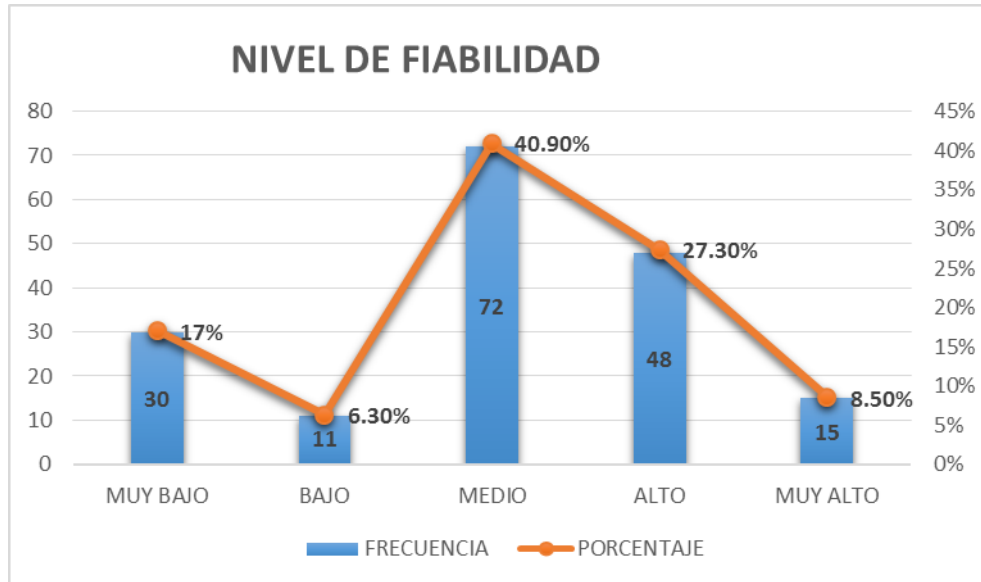


Figura 6: Gráfico de niveles de fiabilidad de calidad del servicio en atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018

Fuente: Tabla 14

Interpretación

En la Tabla N° 14 se presenta los niveles de fiabilidad en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018 el 40.9% de los encuestados (72 clientes) manifestó que está en un nivel medio; el 27.3% (48 clientes) en el nivel alto; el 17% (30 clientes) en el nivel muy bajo; el 8.50% (15 clientes) en el nivel muy alto y el 6.30% (11 clientes) en el nivel bajo.

Tabla 15: Nivel de capacidad de respuesta de calidad del servicio en la atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.

NIVELES	CAPAC. RESPUESTA	
	F	%
Muy bajo	1	0.6
Bajo	17	9.7
Medio	69	39.2
Alto	82	46.6
Muy alto	7	4.0
TOTAL	176	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018 y resultados obtenidos del SPSS V 23

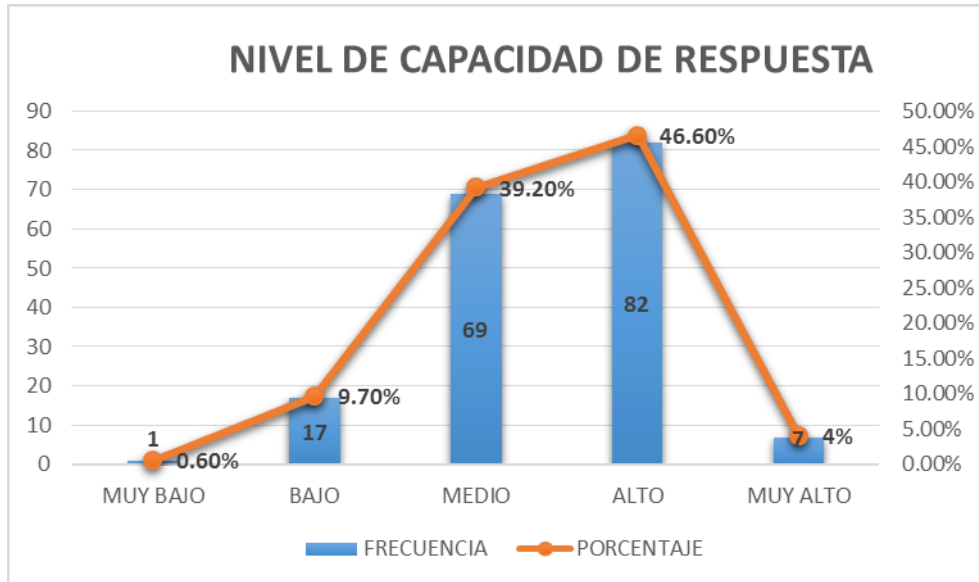


Figura 7: Gráfico de distribución porcentual de los niveles de las dimensiones de calidad del servicio en atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018

Fuente: Tabla 15

Interpretación

En la Tabla N° 15 se presenta los niveles de capacidad de respuesta en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018, encontramos que el 46.6% (82 clientes) manifestó estar en el nivel alto; el 39.2% (69 clientes) en el nivel medio; el 9.70% (17 clientes) en el nivel bajo; el .4% (7 clientes) en el nivel muy alto y el 0.6% (1 cliente) en el nivel muy bajo.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. DISCUSION:

Los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018, han podido lograr los objetivos de investigación.

El objetivo general de la presente investigación es: “Determinar la relación entre empowerment y calidad del servicio en la atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018”

En base a los resultados obtenidos al aplicar instrumentos a los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018 encontramos lo siguiente:

En la Tabla N°10, se observa que entre empowerment y calidad del servicio en atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018, hay una correlación directa con buena significación en el nivel 0,01 bilateral, como es de verse del coeficiente RHO Spearman que es ,672 y un sig. (bilateral) de ,000, por lo tanto, es válida la hipótesis de investigación y no así la nula (H0). Este resultado se sustenta teóricamente en los conceptos, tipos y teorías de las variables de estudio. El empowerment se basa en cuatro aspectos principales: poder, motivación, desarrollo y liderazgo. Cuando se les otorga poder a las personas se les está demostrando que se confía en ellas, que son importantes para la empresa, lo que crea un sentido de pertenencia en los trabajadores porque saben que la organización cuenta y necesita de su apoyo. En la medida que avanza el siglo XXI varias tendencias económicas y demográficas están causando gran impacto en las organizaciones. Estas nuevas tendencias y los cambios dinámicos, hacen que las organizaciones y las instituciones tanto públicas como privadas se debatan en la urgente necesidad de orientarse hacia los avances tecnológicos, y del rediseño de estrategias de desarrollo organizacional.

Hay una nueva manera de pensar, de visualizar a las organizaciones y desarrollar actividades. Esto significa que para potenciar la efectividad del recurso humano se hace necesario reforzar y mantener en todo el personal, incluyendo en los estratos gerenciales, un alto espíritu de compromiso con la organización.

Hoy en día resulta evidente que las organizaciones son el resultado directo de la acción del personal que trabaja; de allí la importancia de la efectividad del recurso humano.

Este resultado también es coherente con lo investigado por Requejo, (2013), quien en su investigación muestra que el empowerment es una herramienta decisiva y útil para alcanzar los objetivos de la entidad, pero enfatiza el compromiso de los responsables, la necesidad de profesionales estables que trabajen en equipo y tengan habilidades técnicas, sean estas nata o adquiridas con lo que se garantiza el buen servicio a los ciudadanos o clientes, que permitirá mejorar las acciones y el desempeño de los empleados.

Otro resultado obtenido se muestra en la Tabla, N° 11 que presenta los niveles de las variables empowerment y calidad del servicio en la atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018. El nivel de empowerment es predominantemente medio con un 38,6% (68 clientes) y alto con un 35,8% (63 clientes) y en calidad del servicio en la atención al cliente el nivel predominante es el alto con un 43,2% (76 clientes) seguido del nivel medio con un 33,0% (58 clientes)

Estos resultados corroboran lo que establece Herrera (2012, p. 45) , señalando que para todos los sectores económicos un mismo factor denominador: cómo crear las competencias y sobre todo las iniciativas y la confianza de emprender, cómo alimentar sucesivamente de conocimientos a todas las personas implicadas, cómo liberar las fuerzas de la responsabilidad, de la originalidad y de la innovación específicas a casa país y a cada cultura, y esto a todos los niveles, desde las poblaciones aisladas a los funcionarios que trabajan en grandes empresas y en servicios públicos.

Así mismo cuando hablamos de calidad de servicio estamos hablando de alto desempeño, de gente feliz y satisfecha, gente con visión de futuro, que conoce su razón de ser, que supera las expectativas de sus clientes y que está comprometida con los buenos resultados de la organización para la cual trabaja.

En la Tabla N° 12 se presenta los niveles de responsabilidad en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018; el 46.6% de los encuestados (82 clientes) manifestó que está en un nivel alto, el 30.7% (54 clientes) en el nivel medio, el 12.50% (22 clientes) en el nivel bajo y el 4.50% (8 clientes) en el nivel muy bajo

En la Tabla N° 13 se presenta los niveles de liderazgo en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018, encontramos que el 36.40% (64 clientes) manifestó estar en el nivel medio; el 29% (51 clientes) en el nivel alto; el 27.80% (49 clientes) en el nivel bajo y el 6.80% (12 clientes) en el nivel muy alto

Esto se encuentra relacionado con lo que establece Padilla, (2007:20), señalando que la estrategia del empowerment engloba la noción de personas que tiene el control sobre ellas mismas y sus entornos, que expanden sus posibilidades, horizontes, elevan a niveles más altos de logro y satisfacción personal.

La idea en que se basa el empowerment es que, quienes se encuentran directamente relacionados con una tarea son los más indicados para tomar una decisión al respecto, en el entendido de que posee las actitudes, requeridas para ellas. Así mismo, significa crear un ambiente en el cual los empleados de todos los niveles sienten que tienen una influencia real sobre los estándares de calidad, servicio y eficiencia dentro de sus áreas de responsabilidad. Esto genera un involucramiento por parte de los trabajadores para alcanzar metas de la institución, con un sentido de compromiso y autocontrol.

En cuanto al liderazgo, en la actualidad, el líder ya no busca aplicar un estilo de liderazgo a una situación predeterminada, sino que facilita un desempeño en equipo, en el cual los empleados son tratados como colegas, desarrollando e implantando los planes de acción en conjunto. Los líderes deben de estar constantemente monitoreando el medio ambiente para ver qué factores pueden amenazar o estimular a su competitividad y responder a esos factores. Las fortalezas deben ser apoyadas y las debilidades mejoradas.

En la Tabla N° 14 se presenta los niveles de fiabilidad en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018 el 40.9% de los encuestados (72 clientes) manifestó que está en un nivel medio; el 27.3% (48 clientes) en el nivel alto; el 17% (30 clientes) en el nivel muy bajo; el 8.50% (15 clientes) en el nivel muy alto y el 6.30% (11 clientes) en el nivel bajo.

En la Tabla N° 15 se presenta los niveles de capacidad de respuesta en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018, encontramos que el 46.6% (82 clientes) manifestó estar en el nivel alto; el 39.2% (69 clientes) en el nivel medio; el 9.70% (17 clientes) en el nivel bajo; el .4% (7 clientes) en el nivel muy alto y el 0.6% (1 cliente) en el nivel muy bajo.

Esto es coherente con lo que sostiene Duque y Hayes (2011: 2), en donde hace referencia, que las compañías que poseen información exacta de las percepciones que sus clientes tienen acerca de la calidad de los servicios que ofrecen, tienen ventajas en la toma de decisiones para mejorar la atención a su cliente. La atención del cliente interno no es una moda, ni una nueva teoría, es simplemente una manera de participar activamente en los cambios que en nuestra institución están ocurriendo y, sobre todo, colaborar para que la calidad de servicio se extienda a través de todas las personas y procesos que deben contribuir al resultado final: “brindar una excelente calidad de servicio”.

El empowerment está en la competitividad global, en la necesidad de responder rápidamente a las demandas y expectativas de los clientes y la exigencia de mayor autonomía de parte de una fuerza de trabajo mayor preparado.

4.2. CONCLUSIONES:

1. Entre empowerment y calidad del servicio en atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018, hay una correlación directa con buena significación RHO Spearman de, 672, por lo tanto, es válida la hipótesis de investigación y no así la nula (H0).
2. El nivel de empowerment es predominantemente medio con un 38,6% (68 clientes) y alto con un 35.8% (63 clientes)
3. El nivel de calidad del servicio en la atención al cliente el nivel predominante es el alto con un 43.2% (76 clientes) seguido del nivel medio con un 33,0% (58 clientes)
4. En la dimensión responsabilidad el nivel predominante es el alto con 46.6% de los encuestados (82 clientes) seguido por el nivel medio con el 30.7% (54 clientes); el nivel bajo con 12.50% (22 clientes) y finalmente el nivel muy bajo con 4.50% (8 clientes).
5. En la dimensión liderazgo el nivel predominante es el medio con 36.40% (64 clientes) seguido por el nivel alto con 29% (51 clientes) luego el nivel bajo con 27.80% (49 clientes) y finalmente el nivel muy alto con 6.80% (12 clientes).
6. En la dimensión fiabilidad el nivel predominante es el nivel medio con 40.9% de los encuestados (72 clientes) seguido del nivel alto con 27.3% (48 clientes); el nivel muy bajo con 17% (30 clientes); el nivel muy alto 8.50% (15 clientes) y el nivel bajo con 6.30% (11 clientes).
7. En la dimensión capacidad de respuesta el nivel predominante es el nivel alto con 46.6% (82 clientes); seguido del nivel medio con 39.2% (69 clientes); el nivel bajo 9.70% (17 clientes); el nivel muy alto 4% (7 clientes) y el nivel muy bajo con 0.6% (1 cliente).

REFERENCIAS

- Acosta, A. (2002). *Empowerment*. Recuperado de <http://www.improvenconsultores.com/paginas/documentosgratuitos/empowerment.php>
- Alles, M. (2002). *Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias: El diccionario*. (2ª ed.). Argentina: Editorial Granica.
- Arranz, A. (20 de febrero de 2017). *Resolución de problemas: ¿Estás preocupado por algo?* Recuperado el 01/05/2019 de <https://blog.cognifit.com/es/resolucion-de-problemas/>.
- Bottinl, L. (2003). *Empowerment. Documento en línea*. Consultado el 11 de junio de 2019. Disponible en: <http://www.her.itesm.mx/dge/manufactura/topicos/rempowerment.htm>.
- Bowen J. (1995). *Oficio y arte de la gerencia*. Vol. II. Bogotá: Norma
- Carnota, O (2005) *Tecnologías Gerenciales. Una oportunidad para los sistemas de salud*. La Habana; editorial Ciencias Médicas
- Carrera, D. (2015). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente del área de operaciones del Banco del Crédito del Perú – agencia real plaza de la ciudad de Trujillo 2014*. (Tesis de titulación). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado el 01/05/2019 de: http://dspace.unitru.edu.pe:8080/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/1948/carrerachomba_dayely.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carroll, A. (1991). *The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders*. En: Business Horizons, Vol.34, No. 4. Pp. 39–48.
- Chiavenato, I. (2007). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2ª ed.). México: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. (2ª ed.). México: Mac Graw Hill.
- Chigne, (2015) *“Programa de capacitación, para mejorar la calidad de servicio en la empresa de transportes Emtrafesa S.A.C. – Agencia Trujillo: 2014”*. (Tesis de titulación). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú
- Cubas, M. (2013). «*Entrevista a Manuel Cubas-resultado de la encuesta anual de Cornerstone Lima. Corner Stone International Group*». Fecha de publicación: 12 de enero del 2014. Recuperado el 01/05/2019 de <http://www.cornerstone.com.pe/novedadespublicaciones/articulos/entrevista-a-manuel-cubas-resultado-de-la-encuesta-anual-decornerstone-lima>
- Cuevas, C. (2 de abril de 2011). *Desempeño y estándar: Conceptos*. Recuperado el 01/05/2019 de <http://psicologiyempresa.com/desempeno-y-estandar-conceptos.html>

- Duque, E. (enero, 2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. *Revista de ciencias administrativas y sociales*. Recuperado el 01/05/2019 de <http://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/30>
- Estrada, W. (2011). *Servicio y atención al cliente* Recuperado el 01/05/2019 de <http://pmsj-peru.org/wp-content/uploads/2011/12/servicio-y-atencion-al-cliente.pdf>
- Estudio realizado basado en los resultados de la novena Encuesta anual de escasez de talento (2014) a través de la cual se obtuvo la opinión de 37,00 empleadores en 42 países, entre los cuales se encuentra el Perú. Recuperado el 01/05/2019 de http://www.manpowergroup.com.mx/uploads/estudios/Escasez_Talento2014.pdf
- Fernández, J. (2011). *Empowerment: el poder de las empresas*. Recuperado: 17.06.19
- Fontalvo H., T. J., & Vergara S., J. C. (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios*. España: Eumed-Universidad de Malaga.
- Fontalvo, T. y Vergara, J. (2010). *Gestión de la Calidad en los servicios*. Recuperado de: http://managementensalud.com.ar/ebooks/La_Gestion_de_la_Calidad_en_los_Servicios_I_SO9001-2008.pdf
- Franklin, E. (2009). *Organización de empresas*. (3ª ed.). México: Mac Graw Hill.
- Gestión (10.11.2015) recuperado el 01/05/2019 de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/equipos-eficientes-responden-ordeno-mando-104552>
- Giraldo, S. (2012). *El empoderamiento como elemento generador de compromiso organizacional en los empleados de las empresas aseguradoras de la ciudad de Manizales*. (Tesis de Magister). Manizales, Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado el 01/05/2019 de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/6917/1/7709506.2012.pdf>
- Gonzales, A. y Michelena, E. (2010). *La cultura de la organización en la gestión total de la calidad*. Brasil: Red Ensayos e Ciencia
- González, M. (1997). *La comunicación efectiva*. Recuperado el 01/05/2019 de https://books.google.com.pe/books?id=zsRmkxpj0wsC&dq=%E2%80%99Cla+comunicaci%C3%B3n+es+la+esencia+misma+de+la+vida,+a+todos+los+niveles%E2%80%99D&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- González, E., Fernández, F., Vargas, E., & Ramírez, L. (2010). *Cómo perciben los usuarios la calidad de la atención recibida del personal de enfermería del consultorio externo del hospital distrital de minga guazú*. Minga Guazú: Universidad Nacional del Este - Facultad de Ciencias de la Salud, (Tesis de pregrado). Minga. Guazú
- Goñi, I. (2000). *Algunas reflexiones sobre el concepto de información y sus implicaciones para el desarrollo de las ciencias de la información*. Recuperado el 01/05/2019 de http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol8_3_00/aci05300.pdf
- Hamel, Gary y Birkinshaw, Julián (2011). «*Reinventar el management: los retos para los directivos del futuro*». Harvard Deusto Business Review, núm. 200.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5° ed. México: McGraw. HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5° ed. México: McGraw. HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Herrera (2012). “*Empowerment y liderazgo*”, *Administrare hoy*, No.98, México, junio, pp.17-27.
- Juaneda, E. y Gonzáles, L. (enero, 2004) *Definición antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo*. *Revista conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al futuro*. Recuperado el 01/05/2019 de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2234965.pdf>
- Kaplan & Norton (2001) “*Cuadro de mando integral*”. Barcelona.
- Lashley, C. (1999). *Employee empowerment in services: framework for analysis*. *Personnel Review*, 28, 169-191.
- Malpartida, C. (2016). *Empowerment y desempeño laboral en la tienda comercial rivera del distrito de Huánuco*, 2016. (Tesis de titulación). Huánuco, Perú: Universidad de Huánuco. Recuperado el 08/05/2019 de. <https://es.scribd.com/doc/316738874/TESIS-II-EMPOWERMENT-Y-EL-DESEMPEÑO-LABORAL-EN-LA-TIENDA-COMERCIAL-RIVERA-HUANUCO-2016>
- Maza, B. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio que se proporciona en una tienda departamental exclusiva a través del nivel de satisfacción de sus clientes*. (Tesis de titulación). México: Instituto Politécnico Nacional. Recuperado el 08/05/2019 de: <http://tesis.bnct.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/15258/Belinda%20Maza%202013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza, J. (2009). *Medición de la calidad del servicio*. Recuperado el 08/05/2019 de <http://visionadministrativa.info/biblioteca/mercadeo/serviciocliente/MEDICION.pdf>
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la Calidad*. Recuperado https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQYQAbYC&pg=PA237&dq=calidad+de+servicios&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20de%20servicios&f=false
- Ochoa, M. (2011). *Impacto del proceso de implementación del Empowerment para la toma de decisiones*. Caso de estudio: grupo DecoArte. (Tesis de titulación de Maestría). Antiguo Cuscatlán, San Salvador: Universidad Dr. José Matías Delgado. Recuperado de: <http://ebquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/30/MPO/ADMASO10001331.pdf>
- Ortiz, L. (2015). *Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financieras*. (Tesis de titulación). Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado el 08/05/2019 de: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13647/2/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL%20ORTIZ%20HERRERA%20LUZ%20AYDA.pdf>

- Parasuraman, A., Zeithaml y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la gestión de los servicios*. Díaz de Santos, Madrid.
- Pascual, A. (2011). *San Benito y el Management*. Recuperado el 08/05/2019 de <https://books.google.com.pe/books?id=Ex76pytgg70C&pg=PA191&dq=empowerment+o+empoderamiento&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiT2Ifc29DPAhVFKCYKHU1BCWA4ChDoAQgZMAA#v=onepage&q=empowerment%20o%20empoderamiento&f=false>
- Patilla, (2017) en su estudio titulado “*El empowerment organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Inversiones Portaimport S.A.C, Huancayo*”. (Tesis de Pre grado). Universidad Continental
- Pino, R. (2007). *Metodología de la Investigación*. (5a.ed.) Lima Editorial San Marcos.
- Pontificia Universidad Javeriana (2010). *Servicio personal*. Recuperado el 08/05/2019 de <http://www.javeriana.edu.co/dir-financiera/definiciones-tributarias>
- Raimundi, M., Molina, M., Giménez, M. y Minichiello, C. (12 de julio de 2014). *¿Qué es un desafío? Estudio cualitativo de su significado subjetivo en adolescentes de Buenos Aires*. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud. Recuperado el 08/05/2019 de <http://www.redalyc.org/pdf/773/77331488001.pdf>
- Real Academia Española. (2017). *Definiciones de términos*. Recuperado el 08/05/2019 de <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=experiencia>
- Requejo, F. (2013). *Uso de e-learning para integrar en el Empowerment a los recursos humanos de la empresa financiera Mi banco del distrito de Jaén*. (Tesis de titulación). Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín. Recuperado el 08/05/2019 de: <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/605/1/Freddy%20Omar%20Requejo%20Delgado.pdf>
- Ricart, J et al. (2008). «*Dirección y directivos para el siglo XXI*». Harvard Deusto Business Review, núm. 164, p. 52-62.
- Rivera, J. (2012). *El Empowerment y su incidencia en la Calidad del Servicio de la empresa PAZVISEG CÍA LTDA. de la ciudad de Ambato*. (Tesis de titulación). Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 08/05/2019 de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2236/1/613%20ING.pdf>
- Salinas, M. y Rodríguez, H. (octubre, 2011) *Toma de decisiones*. Revista devalsimweb. Recuperado el 08/05/2019 de http://dearade.udea.edu.co/aula/pluginfile.php/1150/mod_resource/content/1/Competencia_Toma_de_Decisiones.pdf

- San Saturnino, N. y Goicoechea, J. (septiembre-diciembre, 2013). *Revista de Educación N.º 362. Liderazgo transformacional. Empoderamiento y aprendizaje: un estudio en Ciclos Formativos de Grado Superior*. Recuperado el 08/05/2019 de <https://books.google.com.pe/books?id=A3P2CQAAQBAJ&pg=PA595&dq=empowerment+o+empoderamiento&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWjaqbTr2tDPAhXK4SYKHV0jCi0Q6AEIjAC#v=onepage&q=empowerment%20o%20empoderamiento&f=false>
- Setó, D. (2004). *La calidad de Servicio a la fidelidad del cliente*. Recuperado el 08/05/2019 de <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjX7fPe3NDPAhXKNiYKHS6yB-Q4FBD0AQgsMAM#v=onepage&q=calidad%20de%20servicios&f=false>
- Sonnenfeld, A. (2010). *Liderazgo ético. La sabiduría de decidir bien*. Madrid: Ediciones Encuentro
- Urbina, F. (2014). *Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la intendencia regional la libertad – SUNAT Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013*. (Tesis de titulación). Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado el 08/05/2019 de: http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/761/urbina_fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Whetten D. y Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas (8aed.)*. México: Pearson, Prentice Hall.
- Wilson, T. (2004). *Manual del Empowerment Como conseguir lo mejor de sus colaboradores*. Recuperado el 08/05/2019 de <https://books.google.com.pe/books?id=hGcff2WdPgWC&printsec=frontcover&dq=empowerment&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjB3J342tDPAhVG4yYKHyeIBkk4ChDoAQhDMAU#v=onepage&q=empowerment&f=false>
- Zapata, V. (2013). «*Cómo sortear la escasez de talento gerencial: primera encuesta del talento elaborada por Semana Económica en alianza con Ipsos. Perú: análisis y conclusiones*». Revista Semana económica, suplemento especial 2013, p. 1-17

ANEXOS

Anexo 1

Cuestionario de empowerment de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018

Instrucciones: El presente cuestionario tiene como objeto conocer su percepción acerca del Empowerment de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018. Se pide conteste y evalúe las siguientes preguntas. Es importante señalar que todas sus respuestas serán confidenciales.

I. DATOS DEMOGRÁFICOS

- a. Edad: (Años cumplidos)

- b. Género:
 - Femenino Masculino
- c. Grado de instrucción:
 - Primaria
 - Secundaria
 - Superior
 - Otro: _____ (Especifique)

II. EMPOWERMENT

A continuación, se le pide encierre en un círculo un número para cada una de las afirmaciones en la siguiente tabla, señalando según la siguiente escala valorativa:

1 = Muy en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 De acuerdo, 5 = Muy de Acuerdo

N°	ITEMS	MD	ED	NDA/NED	DA	MDA
RESPONSABILIDAD						
1	Se siente satisfecho con la atención recibida por parte de los trabajadores de la empresa.					
2	Existe un ambiente de compromiso, apoyo y solución de sus problemas o necesidades de la empresa hacia usted.					
3	Usted cree que el cumplimiento de las funciones de los trabajadores mejora a través del uso del empoderamiento.					
4	Usted percibe que los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.					
LIDERAZGO						
5	Considero que los procedimientos de la empresa impiden o retrasan la toma de decisiones de los trabajadores.					
6	Los jefes inmediatos respaldan en las decisiones tomadas en la gestión de los trabajadores con los clientes.					
7	Sienten que la capacidad de brindar una solución pronta o inmediata ante un					

	reclamo o solicitud del cliente está en manos del trabajador.					
8	Usted visualiza o percibe el trabajo en equipo u apoyo entre compañeros para solucionar algún problema que esté atravesando un cliente.					
9	Sienten que el personal de la empresa está preparado y experto en sus funciones.					
10	Considera que las actividades diarias en los puestos de trabajo como una tarea retadora.					

¡Muchas gracias por su tiempo y cooperación en el presente estudio!

Anexo 2

Cuestionario de calidad del servicio en la atención del cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018”.

Instrucciones: El presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre calidad del servicio en la atención del cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.

Se agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción que crea conveniente. Es totalmente anónimo.

I. DATOS DEMOGRAFICOS

- a. Edad (años)

- b. Género:
 Femenino Masculino
- c. Grado de instrucción:
 Primaria
 Secundaria
 Superior
 Otro: _____

II. CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN DEL CLIENTE

A continuación, se le pide encierre en un círculo un número para cada una de las afirmaciones en la siguiente tabla señalando según la siguiente escala valorativa:

1 = Muy en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 De acuerdo, 5 = Muy de Acuerdo

Nº	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		MD	ED	NDA/N ED	DA	MDA
FIABILIDAD						
1	Considera que las respuestas que los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo brindan a los clientes contienen información completa y concreta.					
2	Considera que los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo cuentan con los conocimientos necesarios para brindar información acerca de sus productos y servicios.					
3	Considera que la atención que se brinda en el segmento de Banca Exclusiva es realmente personalizada.					
4	Los jefes de área de una caja municipal en la ciudad de Trujillo muestran interés en absolver los problemas de sus clientes.					
5	Considera que la experiencia de los trabajadores en la atención a los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo es positiva					
6	Existe buena disposición de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo para atender a los clientes de los diferentes ámbitos territoriales					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
07	Los tiempos de atención establecidos para cada proceso son los adecuados en una caja municipal en la ciudad de Trujillo.					
08	Cuentan con las herramientas actualizadas y al alcance para brindar información inmediata ante alguna duda de los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo.					
09	Existe una comunicación efectiva en la atención brindada por los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo.					
10	Se utiliza un lenguaje claro y entendible en cada interacción con los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo					
11	Una caja municipal en la ciudad de Trujillo realiza un correcto seguimiento para medir la satisfacción de los clientes en base a la atención recibida.					
12	La satisfacción de los clientes depende de la atención que recibe de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo					

¡Muchas gracias por su tiempo y cooperación en el presente estudio!

Anexo 3 Validación de contenido del cuestionario empowerment

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de analizar la relación de empowerment y la calidad del servicio en atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED

TÍTULO DE LA TESIS: “Relación entre empowerment y calidad del servicio en la atención del cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018 “.

Matriz de validación de contenido del instrumento empowerment

VARIABLE: Empowerment													
DIMENSIÓN D1: Responsabilidad													
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES	
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN			
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B		
Compromiso.	Se siente satisfecho con la atención recibida por parte de los trabajadores de la empresa												
	Existe un ambiente de compromiso, apoyo y solución de sus problemas o necesidades de la empresa hacia usted												
Cumplimiento de funciones	Usted cree que el cumplimiento de las funciones de los trabajadores mejora a través del uso del empoderamiento												
	Usted percibe que los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.												
DIMENSIÓN D2: Liderazgo													
Toma de decisiones	Considero que los procedimientos de la empresa impiden o retrasan la toma de decisiones de los trabajadores												

	Los jefes inmediatos respaldan en las decisiones tomadas en la gestión de los trabajadores con los clientes.																			
Resolución de problemas	Sienten que la capacidad de brindar una solución pronta o inmediata ante un reclamo o solicitud del cliente está en manos del trabajador.																			
	Usted visualiza o percibe el trabajo en equipo u apoyo entre compañeros para solucionar algún problema que esté atravesando un cliente.																			
Desafíos	Sienten que el personal de la empresa está preparado y experto en sus funciones.																			
	Considera que las actividades diarias en los puestos de trabajo como una tarea retadora																			

Anexo 4

Validación de contenido del cuestionario de calidad del servicio en la atención del cliente.

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de analizar la relación del empowerment y la calidad del servicio en la atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

b) REDACCIÓN. Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.

b) PERTINENCIA. Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.

c) COHERENCIA O CONGRUENCIA. Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.

d) ADECUACIÓN. Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.

e) COMPRENSIÓN. Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED

TÍTULO DE LA TESIS: “Relación entre empowerment y calidad del servicio en la atención del cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018”.

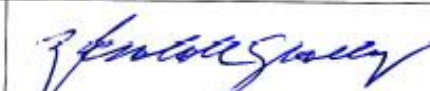
Matriz de validación de contenido del instrumento Calidad del servicio en atención al cliente

VARIABLE: Calidad del servicio en atención al cliente												
DIMENSIÓN D1: Fiabilidad												
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Información completa	Considera que las respuestas que los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo brindan a los clientes contienen información completa y concreta.											
	Considera que los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo cuentan con los conocimientos necesarios para brindar información acerca de sus productos y servicios.											
Servicio personal	Considera que la atención que se brinda en el segmento de Banca Exclusiva es realmente personalizada.											
	Los jefes de área de una caja municipal en la ciudad de Trujillo muestran interés en absolver los problemas de sus clientes.											
Experiencia	Considera que la experiencia de los trabajadores en la atención a los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo es positiva											
	Existe buena disposición de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo para atender a los clientes de los diferentes ámbitos territoriales											

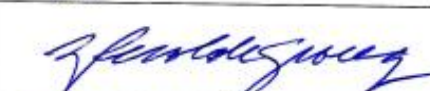
DIMENSIÓN D2: Capacidad de respuesta											
Atención rápida	Los tiempos de atención establecidos para cada proceso son los adecuados en una caja municipal en la ciudad de Trujillo.										
	Cuentan con las herramientas actualizadas y al alcance para brindar información inmediata ante alguna duda de los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo.										
Comunicación efectiva	Existe una comunicación efectiva en la atención brindada por los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo.										
	Se utiliza un lenguaje claro y entendible en cada interacción con los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo										
Satisfacción	Una caja municipal en la ciudad de Trujillo realiza un correcto seguimiento para medir la satisfacción de los clientes en base a la atención recibida.										
	La satisfacción de los clientes depende de la atención que recibe de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo										

Anexo 5
Datos del experto:


DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Andrés Enrique Recalde Gracey	DNI N°	
Nombre del instrumento	Cuestionario Empowerment		
Dirección domiciliaria	Ychucal Huaca 111 - Sta Tereza 2 Etapa	Teléfono domicilio	-
Título Profesional / Especialidad	Abogado	Teléfono Celular	949943733
Grado Académico	Doctor		
Mención	Administración		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Setiembre 2018


DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Andrés Enrique Recalde Gracey	DNI N°	
Nombre del instrumento	Cuestionario Calidad del Servicio en atención al Cliente		
Dirección domiciliaria	Ychucal Huaca 111 - Sta Tereza I Etapa	Teléfono domicilio	-
Título Profesional / Especialidad	Abogado	Teléfono Celular	949943733
Grado Académico	Doctor.		
Mención	Administración		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Setiembre 2018


DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Jorge Andres Rodriguez V.	DNI N°	42098676
Nombre del instrumento	Cuestionario Empowerment		
Dirección domiciliaria	Monserate Hz. F lote 8	Teléfono domicilio	
Título Profesional / Especialidad	Abogado	Teléfono Celular	949032835
Grado Académico	Magister		
Mención	Derecho Laboral y Seguridad y Salud en el trabajo		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Setiembre 2018


DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Jorge Andres Rodriguez V .	DNI N°	42098676
Nombre del instrumento	Cuestionario Calidad del Servicio en atención al Cliente		
Dirección domiciliaria	Monserate Hz. F - lote 8	Teléfono domicilio	
Título Profesional / Especialidad	Abogado	Teléfono Celular	949032835
Grado Académico	Magister		
Mención	Derecho Laboral y Seguridad y Salud en el Trabajo.		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Setiembre 2018

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Emma Luz Flores Ríos de Mink	DNI N°	18840035
Nombre del instrumento	Cuestionario Empowerment		
Dirección domiciliaria	Calle Florencia # 255 - AA Lote 6 - Urb. La Esmeralda	Teléfono domicilio	
Título Profesional / Especialidad	Economista	Teléfono Celular	949672067
Grado Académico	Doctor		
Mención	Gestión Pública y Gobernabilidad		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Setiembre 2018

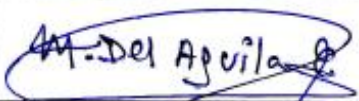
DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Emma Luz Flores Ríos de Mink	DNI N°	18840035
Nombre del instrumento	Cuestionario Calidad del Servicio en atención al Cliente		
Dirección domiciliaria	Calle Florencia # 255 - AA Lote 6 - Urb. La Esmeralda	Teléfono domicilio	
Título Profesional / Especialidad	Economista	Teléfono Celular	949672067
Grado Académico	Doctor.		
Mención	Gestión Pública y Gobernabilidad.		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Setiembre 2018

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Marco Antonio Del Aguila Espinoza	DNI N°	18010351
Nombre del instrumento	Cuestionario Empowerment		
Dirección domiciliaria	Mza. C Lote 17 Urb. Las Capu- llanas	Teléfono domicilio	
Título Profesional / Especialidad	Ing. Agrónomo	Teléfono Celular	972910378
Grado Académico	Magister en Gestión Pública		
Mención	Gestión Pública		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Setiembre 2018


DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Marco Antonio Del Aguila Espinoza	DNI N°	18010351
Nombre del instrumento	Cuestionario Calidad del Servicio en atención al Cliente		
Dirección domiciliaria	Mza. C Lote 17 Urb. Las Capullanas.	Teléfono domicilio	
Título Profesional / Especialidad	Ing. Agrónomo	Teléfono Celular	972910378
Grado Académico	Magister en Gestión Pública		
Mención	Gestión Pública.		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Setiembre 2018

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Patricia Manli' Cabrera Villareal		DNI N°	40435082
Nombre del instrumento	Cuestionario Empowerment			
Dirección domiciliaria	Mz. AG Lote 32 - II Etapa Manuel Arévalo - Distrito La Esperanza	Teléfono domicilio		
Título Profesional / Especialidad	Abogado	Teléfono Celular	920213635	
Grado Académico	Magister en Derecho Constitucional y Derecho Administrativo			
Mención	Derecho Administrativo.			
FIRMA		Lugar y Fecha:	Setiembre 2018	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Patricia Manli' Cabrera Villareal		DNI N°	40435082
Nombre del instrumento	Cuestionario Calidad del Servicio en atención al Cliente			
Dirección domiciliaria	Mz. AG - Lote 32 - II Etapa Manuel Arévalo - Distrito La Esperanza	Teléfono domicilio		
Título Profesional / Especialidad	Abogado	Teléfono Celular	920213635	
Grado Académico	Magister en Derecho Constitucional y Derecho Administrativo			
Mención	Derecho Administrativo.			
FIRMA		Lugar y Fecha:	Setiembre 2018	

Anexo 6 Matriz de base de datos de la variable empowerment

N°	RESPONSABILIDAD				EMPOWERMENT				LIDREAZGO				TOTAL VARIABLE									
	P1	P2	P3	P4	ALCANZADO	ESPERADO	%	NIVEL	P5	P6	P7	P8	P9	P10	ALCANZADO	ESPERADO	%	NIVEL	ALCANZADO	ESPERADO	%	NIVEL
1	2	2	3	5	12	20	60%	MEDIO	3	2	3	3	2	2	15	30	50%	BAJO	27	50	54%	MEDIO
2	4	4	3	5	16	20	80%	ALTO	4	3	4	4	4	3	22	30	73%	ALTO	38	50	76%	ALTO
3	1	2	3	3	9	20	45%	BAJO	2	2	3	3	3	2	15	30	50%	BAJO	24	50	48%	BAJO
4	1	1	2	3	7	20	35%	MUY BAJO	2	2	2	2	3	1	12	30	40%	BAJO	19	50	38%	BAJO
5	3	3	3	3	12	20	60%	MEDIO	3	3	2	2	2	3	15	30	50%	BAJO	27	50	54%	MEDIO
6	2	3	2	3	10	20	50%	BAJO	3	3	2	2	3	2	15	30	50%	BAJO	25	50	50%	BAJO
7	3	4	4	3	14	20	70%	ALTO	4	5	3	3	3	3	21	30	70%	ALTO	35	50	70%	ALTO
8	5	4	4	3	16	20	80%	ALTO	5	5	5	5	3	4	27	30	90%	MUY ALTO	43	50	86%	MUY ALTO
9	4	3	3	3	13	20	65%	MEDIO	3	3	3	3	3	4	19	30	63%	MEDIO	32	50	64%	MEDIO
10	3	3	3	5	14	20	70%	ALTO	3	3	3	3	3	4	19	30	63%	MEDIO	33	50	66%	MEDIO
11	2	2	2	5	11	20	55%	MEDIO	3	2	2	2	2	2	13	30	43%	BAJO	24	50	48%	BAJO
12	4	4	3	5	16	20	80%	ALTO	4	3	4	4	4	3	22	30	73%	ALTO	38	50	76%	ALTO
13	1	2	3	3	9	20	45%	BAJO	2	2	3	3	3	2	15	30	50%	BAJO	24	50	48%	BAJO
14	1	1	2	3	7	20	35%	MUY BAJO	2	2	2	2	3	1	12	30	40%	BAJO	19	50	38%	BAJO
15	3	3	3	2	11	20	55%	MEDIO	3	3	2	2	2	3	15	30	50%	BAJO	26	50	52%	BAJO
16	2	3	2	2	9	20	45%	BAJO	3	3	2	2	3	2	15	30	50%	BAJO	24	50	48%	BAJO
17	3	4	4	5	16	20	80%	ALTO	4	5	3	3	3	3	21	30	70%	ALTO	37	50	74%	ALTO
18	5	4	4	5	18	20	90%	MUY ALTO	5	5	5	5	3	4	27	30	90%	MUY ALTO	45	50	90%	MUY ALTO
19	4	3	3	3	13	20	65%	MEDIO	3	3	3	3	3	4	19	30	63%	MEDIO	32	50	64%	MEDIO
20	3	3	3	3	12	20	60%	MEDIO	3	3	3	3	3	4	19	30	63%	MEDIO	31	50	62%	MEDIO
21	2	2	2	5	11	20	55%	MEDIO	3	2	2	2	2	2	13	30	43%	BAJO	24	50	48%	BAJO
22	4	4	3	3	14	20	70%	ALTO	4	3	4	4	4	3	22	30	73%	ALTO	36	50	72%	ALTO
23	1	2	3	3	9	20	45%	BAJO	2	2	3	3	3	2	15	30	50%	BAJO	24	50	48%	BAJO
24	1	1	2	3	7	20	35%	MUY BAJO	2	2	2	2	3	1	12	30	40%	BAJO	19	50	38%	BAJO
25	3	3	3	5	14	20	70%	ALTO	3	3	2	2	2	3	15	30	50%	BAJO	29	50	58%	MEDIO
26	2	3	2	3	10	20	50%	BAJO	3	3	2	2	3	2	15	30	50%	BAJO	25	50	50%	BAJO
27	3	4	4	3	14	20	70%	ALTO	4	5	3	3	3	3	21	30	70%	ALTO	35	50	70%	ALTO
28	5	4	4	3	16	20	80%	ALTO	5	5	5	5	3	4	27	30	90%	MUY ALTO	43	50	86%	MUY ALTO
29	4	3	3	2	12	20	60%	MEDIO	3	3	3	3	3	4	19	30	63%	MEDIO	31	50	62%	MEDIO
30	3	3	3	5	14	20	70%	ALTO	3	3	3	3	3	4	19	30	63%	MEDIO	33	50	66%	MEDIO
31	2	2	2	3	9	20	45%	BAJO	3	2	2	2	2	2	13	30	43%	BAJO	22	50	44%	BAJO
32	4	4	3	5	16	20	80%	ALTO	4	3	4	4	4	3	22	30	73%	ALTO	38	50	76%	ALTO
33	1	2	3	2	8	20	40%	BAJO	2	2	3	3	3	2	15	30	50%	BAJO	23	50	46%	BAJO
34	1	1	2	5	9	20	45%	BAJO	2	2	2	2	3	1	12	30	40%	BAJO	21	50	42%	BAJO
35	3	3	3	3	12	20	60%	MEDIO	3	3	2	2	2	3	15	30	50%	BAJO	27	50	54%	MEDIO
36	2	3	2	3	10	20	50%	BAJO	3	3	2	2	3	2	15	30	50%	BAJO	25	50	50%	BAJO
37	3	4	4	5	16	20	80%	ALTO	4	5	3	3	3	3	21	30	70%	ALTO	37	50	74%	ALTO
38	5	4	4	5	18	20	90%	MUY ALTO	5	5	5	5	3	4	27	30	90%	MUY ALTO	45	50	90%	MUY ALTO

39	4	3	3	3	13	20	65%	MEDIO	3	3	3	3	3	4	19	30	63%	MEDIO	32	50	64%	MEDIO
40	3	3	3	3	12	20	60%	MEDIO	3	3	3	3	3	4	19	30	63%	MEDIO	31	50	62%	MEDIO
41	2	2	2	5	11	20	55%	MEDIO	3	2	2	2	2	2	13	30	43%	BAJO	24	50	48%	BAJO
42	4	4	3	5	16	20	80%	ALTO	4	3	4	4	4	3	22	30	73%	ALTO	38	50	76%	ALTO
43	1	2	3	5	11	20	55%	MEDIO	2	2	3	3	3	2	15	30	50%	BAJO	26	50	52%	BAJO
44	1	1	2	5	9	20	45%	BAJO	2	2	2	2	3	1	12	30	40%	BAJO	21	50	42%	BAJO
45	3	3	3	5	14	20	70%	ALTO	3	3	2	2	2	3	15	30	50%	BAJO	29	50	58%	MEDIO
46	2	3	2	5	12	20	60%	MEDIO	3	3	2	2	3	2	15	30	50%	BAJO	27	50	54%	MEDIO
47	3	4	4	5	16	20	80%	ALTO	4	5	3	3	3	3	21	30	70%	ALTO	37	50	74%	ALTO
48	5	4	4	3	16	20	80%	ALTO	5	5	5	5	3	4	27	30	90%	MUY ALTO	43	50	86%	MUY ALTO
49	4	3	3	3	13	20	65%	MEDIO	3	3	3	3	3	4	19	30	63%	MEDIO	32	50	64%	MEDIO
50	3	3	3	5	14	20	70%	ALTO	3	3	3	3	3	4	19	30	63%	MEDIO	33	50	66%	MEDIO
51	2	2	2	3	9	20	45%	BAJO	3	2	2	2	2	2	13	30	43%	BAJO	22	50	44%	BAJO
52	4	4	3	3	14	20	70%	ALTO	4	3	4	4	4	3	22	30	73%	ALTO	36	50	72%	ALTO
53	1	2	3	5	11	20	55%	MEDIO	2	2	3	3	3	2	15	30	50%	BAJO	26	50	52%	BAJO
54	1	1	2	3	7	20	35%	MUY BAJO	2	2	2	2	3	1	12	30	40%	BAJO	19	50	38%	BAJO
55	3	3	3	3	12	20	60%	MEDIO	3	3	2	2	2	3	15	30	50%	BAJO	27	50	54%	MEDIO
56	2	3	2	5	12	20	60%	MEDIO	3	3	2	2	3	2	15	30	50%	BAJO	27	50	54%	MEDIO
57	3	4	4	5	16	20	80%	ALTO	4	5	3	3	3	3	21	30	70%	ALTO	37	50	74%	ALTO
58	5	4	4	5	18	20	90%	MUY ALTO	5	5	5	5	3	4	27	30	90%	MUY ALTO	45	50	90%	MUY ALTO
59	4	3	3	2	12	20	60%	MEDIO	3	3	3	3	3	4	19	30	63%	MEDIO	31	50	62%	MEDIO
60	3	3	3	3	12	20	60%	MEDIO	3	3	3	3	3	4	19	30	63%	MEDIO	31	50	62%	MEDIO
61	2	2	2	3	9	20	45%	BAJO	3	2	2	2	2	2	13	30	43%	BAJO	22	50	44%	BAJO
62	4	4	3	5	16	20	80%	ALTO	4	3	4	4	4	3	22	30	73%	ALTO	38	50	76%	ALTO
63	1	2	3	3	9	20	45%	BAJO	2	2	3	3	3	2	15	30	50%	BAJO	24	50	48%	BAJO
64	1	1	2	3	7	20	35%	MUY BAJO	2	2	2	2	3	1	12	30	40%	BAJO	19	50	38%	BAJO
65	3	3	3	5	14	20	70%	ALTO	3	3	2	2	2	3	15	30	50%	BAJO	29	50	58%	MEDIO
66	2	3	2	5	12	20	60%	MEDIO	3	3	2	2	3	2	15	30	50%	BAJO	27	50	54%	MEDIO
67	3	4	4	3	14	20	70%	ALTO	4	5	3	3	3	3	21	30	70%	ALTO	35	50	70%	ALTO
68	5	4	4	3	16	20	80%	ALTO	5	5	5	5	3	4	27	30	90%	MUY ALTO	43	50	86%	MUY ALTO
69	4	3	3	1	11	20	55%	MEDIO	3	3	3	3	3	4	19	30	63%	MEDIO	30	50	60%	MEDIO
70	3	3	3	5	14	20	70%	ALTO	3	3	3	3	3	4	19	30	63%	MEDIO	33	50	66%	MEDIO
71	2	2	2	5	11	20	55%	MEDIO	3	2	2	2	2	2	13	30	43%	BAJO	24	50	48%	BAJO
72	4	4	3	2	13	20	65%	MEDIO	4	3	4	4	4	3	22	30	73%	ALTO	35	50	70%	ALTO
73	1	2	3	5	11	20	55%	MEDIO	2	2	3	3	3	2	15	30	50%	BAJO	26	50	52%	BAJO
74	1	1	2	3	7	20	35%	MUY BAJO	2	2	2	2	3	1	12	30	40%	BAJO	19	50	38%	BAJO
75	3	3	3	3	12	20	60%	MEDIO	3	3	2	2	2	3	15	30	50%	BAJO	27	50	54%	MEDIO
76	2	3	2	3	10	20	50%	BAJO	3	3	2	2	3	2	15	30	50%	BAJO	25	50	50%	BAJO
77	3	4	4	3	14	20	70%	ALTO	4	5	3	3	3	3	21	30	70%	ALTO	35	50		

RELACION ENTRE EMPOWERMENT Y CALIDAD DEL SERVICIO EN
LA ATENCIÓN DEL CLIENTE DE UNA CAJA MUNICIPAL EN LA
CIUDAD DE TRUJILLO, 2018

80	3	3	3	3	12	20	60%	MEDIO	3	3	3	3	3	4	19	30	63%	MEDIO	31	50	62%	MEDIO
81	2	2	2	3	9	20	45%	BAJO	3	2	2	2	2	2	13	30	43%	BAJO	22	50	44%	BAJO
82	4	4	3	3	14	20	70%	ALTO	4	3	4	4	4	3	22	30	73%	ALTO	36	50	72%	ALTO
83	1	2	3	3	9	20	45%	BAJO	2	2	3	3	3	2	15	30	50%	BAJO	24	50	48%	BAJO
84	1	1	2	3	7	20	35%	MUY BAJO	2	2	2	2	3	1	12	30	40%	BAJO	19	50	38%	BAJO
85	3	3	3	3	12	20	60%	MEDIO	3	3	2	2	2	3	15	30	50%	BAJO	27	50	54%	MEDIO
86	2	3	2	5	12	20	60%	MEDIO	3	3	2	2	3	2	15	30	50%	BAJO	27	50	54%	MEDIO
87	3	4	4	5	16	20	80%	ALTO	4	5	3	3	3	3	21	30	70%	ALTO	37	50	74%	ALTO
88	5	4	4	3	16	20	80%	ALTO	5	5	5	5	3	4	27	30	90%	MUY ALTO	43	50	86%	MUY ALTO
89	4	3	3	5	15	20	75%	ALTO	3	3	3	3	3	4	19	30	63%	MEDIO	34	50	68%	MEDIO
90	3	3	3	3	12	20	60%	MEDIO	3	3	3	3	3	4	19	30	63%	MEDIO	31	50	62%	MEDIO
91	2	2	2	5	11	20	55%	MEDIO	3	2	2	2	2	2	13	30	43%	BAJO	24	50	48%	BAJO
92	4	4	3	3	14	20	70%	ALTO	4	3	4	4	4	3	22	30	73%	ALTO	36	50	72%	ALTO
93	1	2	3	3	9	20	45%	BAJO	2	2	3	3	3	2	15	30	50%	BAJO	24	50	48%	BAJO
94	1	1	2	3	7	20	35%	MUY BAJO	2	2	2	2	3	1	12	30	40%	BAJO	19	50	38%	BAJO
95	2	3	5	3	13	20	65%	MEDIO	3	5	3	3	3	3	20	30	67%	MEDIO	33	50	66%	MEDIO
96	2	3	5	2	12	20	60%	MEDIO	5	1	5	5	3	2	21	30	70%	ALTO	33	50	66%	MEDIO
97	5	3	3	3	14	20	70%	ALTO	5	2	5	5	3	5	25	30	83%	ALTO	39	50	78%	ALTO
98	3	3	5	3	14	20	70%	ALTO	3	5	3	3	3	5	22	30	73%	ALTO	36	50	72%	ALTO
99	5	3	3	5	16	20	80%	ALTO	3	3	3	3	3	5	20	30	67%	MEDIO	36	50	72%	ALTO
100	3	2	3	3	11	20	55%	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	30	60%	MEDIO	29	50	58%	MEDIO
101	5	3	3	3	14	20	70%	ALTO	5	2	5	5	5	5	27	30	90%	MUY ALTO	41	50	82%	MUY ALTO
102	3	5	3	3	14	20	70%	ALTO	5	1	5	5	3	5	24	30	80%	ALTO	38	50	76%	ALTO
103	3	5	5	3	16	20	80%	ALTO	3	2	3	3	3	5	19	30	63%	MEDIO	35	50	70%	ALTO
104	3	3	3	3	12	20	60%	MEDIO	3	2	3	3	3	3	17	30	57%	MEDIO	29	50	58%	MEDIO
105	1	3	2	3	9	20	45%	BAJO	5	2	3	3	5	2	20	30	67%	MEDIO	29	50	58%	MEDIO
106	5	3	5	3	16	20	80%	ALTO	3	3	3	3	5	5	22	30	73%	ALTO	38	50	76%	ALTO
107	3	3	3	5	14	20	70%	ALTO	3	5	3	3	5	5	24	30	80%	ALTO	38	50	76%	ALTO
108	5	3	3	3	14	20	70%	ALTO	3	2	3	3	5	3	19	30	63%	MEDIO	33	50	66%	MEDIO
109	3	3	3	5	14	20	70%	ALTO	3	2	3	3	3	5	19	30	63%	MEDIO	33	50	66%	MEDIO
110	2	3	5	3	13	20	65%	MEDIO	3	5	3	3	3	3	20	30	67%	MEDIO	33	50	66%	MEDIO
111	5	3	5	3	16	20	80%	ALTO	3	2	3	3	3	5	19	30	63%	MEDIO	35	50	70%	ALTO
112	3	5	5	3	16	20	80%	ALTO	5	3	3	3	3	3	20	30	67%	MEDIO	36	50	72%	ALTO
113	5	3	3	3	14	20	70%	ALTO	5	2	5	5	5	3	25	30	83%	ALTO	39	50	78%	ALTO
114	2	5	2	3	12	20	60%	MEDIO	3	2	3	3	5	5	21	30	70%	ALTO	33	50	66%	MEDIO
115	5	3	3	5	16	20	80%	ALTO	3	2	3	3	5	3	19	30	63%	MEDIO	35	50	70%	ALTO
116	5	3	3	5	16	20	80%	ALTO	3	3	3	3	3	5	20	30	67%	MEDIO	36	50	72%	ALTO
117	2	2	3	2	9	20	45%	BAJO	5	2	5	5	2	3	22	30	73%	ALTO	31	50	62%	MEDIO
118	3	5	5	5	18	20	90%	MUY ALTO	3	3	3	3	5	3	20	30	67%	MEDIO	38	50	76%	ALTO
119	5	3	5	2	15	20	75%	ALTO	3	3	2	2	5	5	20	30	67%	MEDIO	35	50	70%	ALTO
120	5	3	5	2	15	20	75%	ALTO	3	2	3	3	3	3	17	30	57%	MEDIO	32	50	64%	MEDIO

121	2	3	5	2	12	20	60%	MEDIO	3	5	3	3	3	5	22	30	73%	ALTO	34	50	68%	MEDIO
122	3	3	5	3	14	20	70%	ALTO	2	5	3	3	3	3	19	30	63%	MEDIO	33	50	66%	MEDIO
123	5	3	3	5	16	20	80%	ALTO	5	2	3	3	5	5	23	30	77%	ALTO	39	50	78%	ALTO
124	3	3	3	5	14	20	70%	ALTO	3	3	1	1	3	5	16	30	53%	MEDIO	30	50	60%	MEDIO
125	3	3	2	5	13	20	65%	MEDIO	3	3	3	3	3	5	20	30	67%	MEDIO	33	50	66%	MEDIO
126	3	1	5	3	12	20	60%	MEDIO	5	2	5	5	3	3	23	30	77%	ALTO	35	50	70%	ALTO
127	2	5	5	3	15	20	75%	ALTO	3	5	3	3	5	3	22	30	73%	ALTO	37	50	74%	ALTO
128	3	2	3	2	10	20	50%	BAJO	3	2	3	3	5	3	19	30	63%	MEDIO	29	50	58%	MEDIO
129	3	5	3	5	16	20	80%	ALTO	3	3	3	3	5	3	20	30	67%	MEDIO	36	50	72%	ALTO
130	5	3	3	3	14	20	70%	ALTO	3	2	3	3	5	3	19	30	63%	MEDIO	33	50	66%	MEDIO
131	2	2	5	3	12	20	60%	MEDIO	3	5	3	3	3	5	22	30	73%	ALTO	34	50	68%	MEDIO
132	5	3	5	5	18	20	90%	MUY ALTO	3	2	3	3	3	5	19	30	63%	MEDIO	37	50	74%	ALTO
133	3	2	2	5	12	20	60%	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	30	60%	MEDIO	30	50	60%	MEDIO
134	3	3	5	3	14	20	70%	ALTO	3	3	3	3	5	3	20	30	67%	MEDIO	34	50	68%	MEDIO
135	3	2	3	5	13	20	65%	MEDIO	3	3	3	3	3	5	20	30	67%	MEDIO	33	50	66%	MEDIO
136	3	5	2	3	13	20	65%	MEDIO	3	3	3	3	5	3	20	30	67%	MEDIO	33	50	66%	MEDIO
137	3	3	3	3	12	20	60%	MEDIO	5	2	5	5	5	5	27	30	90%	MUY ALTO	39	50	78%	ALTO
138	3	5	3	5	16	20	80%	ALTO	5	1	5	1	5	3	20	30	67%	MEDIO	36	50	72%	ALTO
139	3	5	5	3	16	20	80%	ALTO	5	2	3	2	5	5	22	30	73%	ALTO	38	50	76%	ALTO
140	5	5	5	3	18	20	90%	MUY ALTO	3	2	3	1	3	5	17	30	57%	MEDIO	35	50	70%	ALTO
141	5	3	5	3	16	20	80%	ALTO	3	3	3	2	3	3	17	30	57%	MEDIO	33	50	66%	MEDIO
142	3	3	5	3	14	20	70%	ALTO	3	5	3	3	3	5	22	30	73%	ALTO	36	50	72%	ALTO
143	3	5	5	3	16	20	80%	ALTO	2	5	1	1	3	3	15	30	50%	BAJO	31	50	62%	MEDIO
144	5	3	3	5	16	20	80%	ALTO	3	1	3	1	5	3	16	30	53%	MEDIO	32	50	64%	MEDIO
145	3	5	3	5	16	20	80%	ALTO	3	2	3	2	3	5	18	30	60%	MEDIO	34	50	68%	MEDIO
146	3	2	3	5	13	20	65%	MEDIO	3	3	3	1	3	3	16	30	53%	MEDIO	29	50	58%	MEDIO
147	5	3	3	5	16	20	80%	ALTO	5	2	3	1	5	3	19	30	63%	MEDIO	35	50	70%	ALTO
148	5	3	5	5	16	20	80%	ALTO	3	2	3	3	3	5	19	30	63%	MEDIO	35	50	70%	ALTO
149	3	5	3	5	16	20	80%	ALTO	2	3	1	2	5	3	16	30	53%	MEDIO	32	50	64%	MEDIO
150	5	3	5	3	16	20	80%	ALTO	5	1	5	1	3	3	18	30	60%	MEDIO	34	50	68%	MEDIO
151	3	3	5	3	14	20	70%	ALTO	5	5	3	2	3	2	20	30	67%	MEDIO	34	50	68%	MEDIO
152	3	5	5	3	16	20	80%	ALTO	3	5	3	2	3	3	19	30	63%	MEDIO	35	50	70%	ALTO
153	3	5	3	3	14	20	70%	ALTO	3	3	3	2	5	5	21	30	70%	ALTO	35	50	70%	ALTO
154	3	5	3	5	16	20	80%	ALTO	3	3	3	2	5	5	21	30	70%	ALTO	37	50	74%	ALTO
155	3	2	3	3	11	20	55%	MEDIO	3	5	3	3	5	3	22	30	73%	ALTO	33	50	66%	MEDIO
156	3	5	3	5	16	20	80%	ALTO	5	2	5	2	5	3	22	30	73%	ALTO	38	50	76%	ALTO
157	3	5	5	5	18	20	90%	MUY ALTO</														

RELACION ENTRE EMPOWERMENT Y CALIDAD DEL SERVICIO EN
LA ATENCIÓN DEL CLIENTE DE UNA CAJA MUNICIPAL EN LA
CIUDAD DE TRUJILLO, 2018

162	3	5	5	3	16	20	80%	ALTO	5	2	5	1	5	3	21	30	70%	ALTO	37	50	74%	ALTO	
163	3	3	3	3	12	20	60%	MEDIO	4	2	4	2	5	5	22	30	73%	ALTO	34	50	68%	MEDIO	
164	3	5	3	2	13	20	65%	MEDIO	4	5	5	1	5	4	24	30	80%	ALTO	37	50	74%	ALTO	
165	3	5	5	3	16	20	80%	ALTO	5	1	4	1	5	5	21	30	70%	ALTO	37	50	74%	ALTO	
166	5	5	2	3	15	20	75%	ALTO	4	3	3	1	5	4	20	30	67%	MEDIO	35	50	70%	ALTO	
167	5	3	5	5	18	20	90%	MUY ALTO	4	5	4	4	5	4	26	30	87%	MUY ALTO	44	50	88%	MUY ALTO	
168	5	3	2	3	13	20	65%	MEDIO	5	2	5	2	3	4	21	30	70%	ALTO	34	50	68%	MEDIO	
169	5	3	5	5	18	20	90%	MUY ALTO	5	2	5	2	5	5	24	30	80%	ALTO	42	50	84%	ALTO	
170	5	3	2	3	13	20	65%	MEDIO	3	5	3	4	4	5	24	30	80%	ALTO	37	50	74%	ALTO	
171	3	3	3	3	12	20	60%	MEDIO	4	3	4	2	4	5	22	30	73%	ALTO	34	50	68%	MEDIO	
172	1	5	5	3	14	20	70%	ALTO	4	5	4	2	3	5	23	30	77%	ALTO	37	50	74%	ALTO	
173	3	5	3	5	16	20	80%	ALTO	5	5	5	1	5	4	25	30	83%	ALTO	41	50	82%	ALTO	
174	5	3	5	3	16	20	80%	ALTO	5	1	5	2	4	5	22	30	73%	ALTO	38	50	76%	ALTO	
175	2	2	2	3	9	20	45%	BAJO	4	2	4	1	4	5	20	30	67%	MEDIO	29	50	58%	MEDIO	
176	1	5	3	5	14	20	70%	ALTO	5	5	4	2	4	5	25	30	83%	ALTO	39	50	78%	ALTO	
A	543	565	574	649	2331	3520	66%		597	527	553	489	599	583	3348	5280	63%		5679	8800	65%		
E	880	880	880	880					880	880	880	880	880	880									
%	62%	64%	65%	74%					68%	60%	63%	56%	68%	66%									
P	0.75	0.76	0.61	0.39	0.87				0.76	0.48	0.82	0.61	0.47	0.68	0.94								

Anexo 7

Matriz de base de datos de la variable calidad del servicio en atención al cliente.

N°	FIABILIDAD						CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ATENCION AL CUENTE												TOTAL VARIABLE					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	ALCANZADO	ESPERADO	%	NIVEL	P7	P8	P9	P10	P11	P12	ALCANZADO	ESPERADO	%	NIVEL	ALCANZADO	ESPERADO	%	NIVEL
1	1	1	1	1	1	1	6	30	20%	MUY BAJO	1	5	1	1	4	5	17	30	57%	MEDIO	23	60	38%	BAJO
2	5	5	4	4	4	4	26	30	87%	MUY ALTO	3	4	4	4	4	5	24	30	80%	ALTO	50	60	83%	ALTO
3	1	1	1	1	1	1	6	30	20%	MUY BAJO	4	4	1	1	4	5	19	30	63%	MEDIO	25	60	42%	BAJO
4	4	1	1	1	1	1	9	30	30%	MUY BAJO	1	1	1	1	2	5	11	30	37%	BAJO	20	60	33%	MUY BAJO
5	3	3	4	3	4	3	20	30	67%	MEDIO	2	4	4	4	4	5	23	30	77%	ALTO	43	60	72%	ALTO
6	2	2	2	1	2	1	10	30	33%	MUY BAJO	1	4	2	2	4	5	18	30	60%	MEDIO	28	60	47%	BAJO
7	3	2	4	4	4	3	20	30	67%	MEDIO	3	4	3	3	3	4	20	30	67%	MEDIO	40	60	67%	MEDIO
8	3	4	4	4	4	4	23	30	77%	ALTO	3	5	4	4	4	5	25	30	83%	ALTO	48	60	80%	ALTO
9	3	5	4	4	1	1	18	30	60%	MEDIO	4	4	4	4	3	5	24	30	80%	ALTO	42	60	70%	ALTO
10	3	3	3	2	3	3	17	30	57%	MEDIO	2	4	3	4	4	5	22	30	73%	ALTO	39	60	65%	MEDIO
11	2	2	2	1	2	2	11	30	37%	BAJO	2	2	2	2	5	5	18	30	60%	MEDIO	29	60	48%	BAJO
12	5	5	4	4	4	4	26	30	87%	MUY ALTO	3	4	4	4	4	5	24	30	80%	ALTO	50	60	83%	ALTO
13	1	1	1	1	1	1	6	30	20%	MUY BAJO	4	4	1	1	4	5	19	30	63%	MEDIO	25	60	42%	BAJO
14	4	1	1	1	1	1	9	30	30%	MUY BAJO	1	1	1	1	2	5	11	30	37%	BAJO	20	60	33%	MUY BAJO
15	3	3	4	3	4	3	20	30	67%	MEDIO	2	4	4	4	4	5	23	30	77%	ALTO	43	60	72%	ALTO
16	2	2	2	1	2	1	10	30	33%	MUY BAJO	1	4	2	2	4	5	18	30	60%	MEDIO	28	60	47%	BAJO
17	3	2	4	4	4	3	20	30	67%	MEDIO	3	4	3	3	3	4	20	30	67%	MEDIO	40	60	67%	MEDIO
18	3	4	4	4	4	4	23	30	77%	ALTO	3	5	4	4	4	5	25	30	83%	ALTO	48	60	80%	ALTO
19	3	5	4	4	1	1	18	30	60%	MEDIO	4	4	4	4	3	5	24	30	80%	ALTO	42	60	70%	ALTO
20	3	3	3	2	3	3	17	30	57%	MEDIO	2	4	3	4	4	5	22	30	73%	ALTO	39	60	65%	MEDIO
21	2	2	2	1	2	2	11	30	37%	BAJO	2	2	2	2	5	5	18	30	60%	MEDIO	29	60	48%	BAJO
22	5	5	4	4	4	4	26	30	87%	MUY ALTO	3	4	4	4	4	5	24	30	80%	ALTO	50	60	83%	ALTO
23	1	1	1	1	1	1	6	30	20%	MUY BAJO	4	4	1	1	4	5	19	30	63%	MEDIO	25	60	42%	BAJO
24	4	1	1	1	1	1	9	30	30%	MUY BAJO	1	1	1	1	2	5	11	30	37%	BAJO	20	60	33%	MUY BAJO
25	3	3	4	3	4	3	20	30	67%	MEDIO	2	4	4	4	4	5	23	30	77%	ALTO	43	60	72%	ALTO
26	2	2	2	1	2	1	10	30	33%	MUY BAJO	1	4	2	2	4	5	18	30	60%	MEDIO	28	60	47%	BAJO
27	3	2	4	4	4	3	20	30	67%	MEDIO	3	4	3	3	3	4	20	30	67%	MEDIO	40	60	67%	MEDIO
28	3	4	4	4	4	4	23	30	77%	ALTO	3	5	4	4	4	5	25	30	83%	ALTO	48	60	80%	ALTO
29	3	5	4	4	1	1	18	30	60%	MEDIO	4	4	4	4	3	5	24	30	80%	ALTO	42	60	70%	ALTO
30	3	3	3	2	3	3	17	30	57%	MEDIO	2	4	3	4	4	5	22	30	73%	ALTO	39	60	65%	MEDIO
31	2	2	2	1	2	2	11	30	37%	BAJO	2	2	2	2	5	5	18	30	60%	MEDIO	29	60	48%	BAJO
32	5	5	4	4	4	4	26	30	87%	MUY ALTO	3	4	4	4	4	5	24	30	80%	ALTO	50	60	83%	ALTO
33	1	1	1	1	1	1	6	30	20%	MUY BAJO	4	4	1	1	4	5	19	30	63%	MEDIO	25	60	42%	BAJO
34	4	1	1	1	1	1	9	30	30%	MUY BAJO	1	1	1	1	2	5	11	30	37%	BAJO	20	60	33%	MUY BAJO
35	3	3	4	3	4	3	20	30	67%	MEDIO	2	4	4	4	4	5	23	30	77%	ALTO	43	60	72%	ALTO
36	2	2	2	1	2	1	10	30	33%	MUY BAJO	1	4	2	2	4	5	18	30	60%	MEDIO	28	60	47%	BAJO
37	3	2	4	4	4	3	20	30	67%	MEDIO	3	4	3	3	3	4	20	30	67%	MEDIO	40	60	67%	MEDIO
38	3	4	4	4	4	4	23	30	77%	ALTO	3	5	4	4	4	5	25	30	83%	ALTO	48	60	80%	ALTO

39	3	5	4	4	1	1	18	30	60%	MEDIO	4	4	4	4	3	5	24	30	80%	ALTO	42	60	70%	ALTO
40	3	3	3	2	3	3	17	30	57%	MEDIO	2	4	3	4	4	5	22	30	73%	ALTO	39	60	65%	MEDIO
41	2	2	2	1	2	2	11	30	37%	BAJO	2	2	2	2	5	5	18	30	60%	MEDIO	29	60	48%	BAJO
42	5	5	4	4	4	4	26	30	87%	MUY ALTO	3	4	4	4	4	5	24	30	80%	ALTO	50	60	83%	ALTO
43	1	1	1	1	1	1	6	30	20%	MUY BAJO	4	4	1	1	4	5	19	30	63%	MEDIO	25	60	42%	BAJO
44	4	1	1	1	1	1	9	30	30%	MUY BAJO	1	1	1	1	2	5	11	30	37%	BAJO	20	60	33%	MUY BAJO
45	3	3	4	3	4	3	20	30	67%	MEDIO	2	4	4	4	4	5	23	30	77%	ALTO	43	60	72%	ALTO
46	2	2	2	1	2	1	10	30	33%	MUY BAJO	1	4	2	2	4	5	18	30	60%	MEDIO	28	60	47%	BAJO
47	3	2	4	4	4	3	20	30	67%	MEDIO	3	4	3	3	3	4	20	30	67%	MEDIO	40	60	67%	MEDIO
48	3	4	4	4	4	4	23	30	77%	ALTO	3	5	4	4	4	5	25	30	83%	ALTO	48	60	80%	ALTO
49	3	5	4	4	1	1	18	30	60%	MEDIO	4	4	4	4	3	5	24	30	80%	ALTO	42	60	70%	ALTO
50	3	3	3	2	3	3	17	30	57%	MEDIO	2	4	3	4	4	5	22	30	73%	ALTO	39	60	65%	MEDIO
51	2	2	2	1	2	2	11	30	37%	BAJO	2	2	2	2	5	5	18	30	60%	MEDIO	29	60	48%	BAJO
52	5	5	4	4	4	4	26	30	87%	MUY ALTO	3	4	4	4	4	5	24	30	80%	ALTO	50	60	83%	ALTO
53	1	1	1	1	1	1	6	30	20%	MUY BAJO	4	4	1	1	4	5	19	30	63%	MEDIO	25	60	42%	BAJO
54	4	1	1	1	1	1	9	30	30%	MUY BAJO	1	1	1	1	2	5	11	30	37%	BAJO	20	60	33%	MUY BAJO
55	3	3	4	3	4	3	20	30	67%	MEDIO	2	4	4	4	4	5	23	30	77%	ALTO	43	60	72%	ALTO
56	2	2	2	1	2	1	10	30	33%	MUY BAJO	1	4	2	2	4	5	18	30	60%	MEDIO	28	60	47%	BAJO
57	3	2	4	4	4	3	20	30	67%	MEDIO	3	4	3	3	3	4	20	30	67%	MEDIO	40	60	67%	MEDIO
58	3	4	4	4	4	4	23	30	77%	ALTO	3	5	4	4	4	5	25	30	83%	ALTO	48	60	80%	ALTO
59	3	5	4	4	1	1	18	30	60%	MEDIO	4	4	4	4	3	5	24	30	80%	ALTO	42	60	70%	ALTO
60	3	3	3	2	3	3	17	30	57%	MEDIO	2	4	3	4	4	5	22	30	73%	ALTO	39	60	65%	MEDIO
61	2	2	2	1	2	2	11	30	37%	BAJO	2	2	2	2	5	5	18	30	60%	MEDIO	29	60	48%	BAJO
62	5	5	4	4	4	4	26	30	87%	MUY ALTO	3	4	4	4	4	5	24	30	80%	ALTO	50	60	83%	ALTO
63	1	1	1	1	1	1	6	30	20%	MUY BAJO	4	4	1	1	4	5	19	30	63%	MEDIO	25	60	42%	BAJO
64	4	1	1	1	1	1	9	30	30%	MUY BAJO	1	1	1	1	2	5	11	30	37%	BAJO	20	60	33%	MUY BAJO
65	3	3	4	3	4	3	20	30	67%	MEDIO	2	4	4	4	4	5	23	30	77%	ALTO	43	60	72%	ALTO
66	2	2	2	1	2	1	10	30	33%	MUY BAJO	1	4	2	2	4	5	18	30	60%	MEDIO	28	60	47%	BAJO
67	3	2	4	4	4	3	20	30	67%	MEDIO	3	4	3	3	3	4	20	30	67%	MEDIO	40	60	67%	MEDIO
68	3	4	4	4	4	4	23	30	77%	ALTO	3	5	4	4	4	5	25	30	83%	ALTO	48	60	80%	ALTO
69	3	5	4	4	1	1	18	30	60%	MEDIO	4	4	4	4	3	5	24	30	80%	ALTO	42	60	70%	ALTO
70	3	3	3	2	3	3	17	30	57%	MEDIO	2	4	3	4	4	5	22	30	73%	ALTO	39	60	65%	MEDIO
71	2	2																						

RELACION ENTRE EMPOWERMENT Y CALIDAD DEL SERVICIO EN
LA ATENCIÓN DEL CLIENTE DE UNA CAJA MUNICIPAL EN LA
CIUDAD DE TRUJILLO, 2018

80	3	3	3	2	3	3	17	30	57%	MEDIO	2	4	3	4	4	5	22	30	73%	ALTO	39	60	65%	MEDIO
81	2	2	2	1	2	2	11	30	37%	BAJO	2	2	2	2	5	5	18	30	60%	MEDIO	29	60	48%	BAJO
82	5	5	4	4	4	4	26	30	87%	MUY ALTO	3	4	4	4	4	5	24	30	80%	ALTO	50	60	83%	ALTO
83	1	1	1	1	1	1	6	30	20%	MUY BAJO	4	4	1	1	4	1	15	30	50%	BAJO	21	60	35%	MUY BAJO
84	4	1	1	1	1	1	9	30	30%	MUY BAJO	1	1	1	1	2	5	11	30	37%	BAJO	20	60	33%	MUY BAJO
85	3	3	4	3	4	3	20	30	67%	MEDIO	2	4	4	4	4	5	23	30	77%	ALTO	43	60	72%	ALTO
86	2	2	2	1	2	1	10	30	33%	MUY BAJO	1	4	2	2	4	1	14	30	47%	BAJO	24	60	40%	BAJO
87	3	2	4	4	4	3	20	30	67%	MEDIO	3	4	3	3	3	4	20	30	67%	MEDIO	40	60	67%	MEDIO
88	3	4	4	4	4	4	23	30	77%	ALTO	3	5	4	4	4	5	25	30	83%	ALTO	48	60	80%	ALTO
89	3	5	4	4	1	1	18	30	60%	MEDIO	4	4	4	4	3	1	20	30	67%	MEDIO	38	60	63%	MEDIO
90	3	3	3	2	3	3	17	30	57%	MEDIO	2	4	3	4	4	5	22	30	73%	ALTO	39	60	65%	MEDIO
91	2	2	2	1	2	2	11	30	37%	BAJO	2	2	2	2	5	1	14	30	47%	BAJO	25	60	42%	BAJO
92	5	5	4	4	4	4	26	30	87%	MUY ALTO	3	4	4	4	4	5	24	30	80%	ALTO	50	60	83%	ALTO
93	1	1	1	1	1	1	6	30	20%	MUY BAJO	4	4	1	1	4	5	19	30	63%	MEDIO	25	60	42%	BAJO
94	4	1	1	1	1	1	9	30	30%	MUY BAJO	1	1	1	1	2	1	7	30	23%	MUY BAJO	16	60	27%	MUY BAJO
95	5	1	1	4	4	4	19	30	63%	MEDIO	1	1	1	4	2	4	13	30	43%	BAJO	32	60	53%	MEDIO
96	4	4	4	4	4	2	22	30	73%	ALTO	2	4	2	4	5	4	21	30	70%	ALTO	43	60	72%	ALTO
97	5	4	4	5	5	3	26	30	87%	MUY ALTO	3	2	5	4	4	4	22	30	73%	ALTO	48	60	80%	ALTO
98	5	4	2	4	5	2	22	30	73%	ALTO	3	4	4	5	5	5	26	30	87%	MUY ALTO	48	60	80%	ALTO
99	4	4	4	4	4	4	24	30	80%	ALTO	4	3	4	3	3	4	21	30	70%	ALTO	45	60	75%	ALTO
100	4	4	3	4	4	3	22	30	73%	ALTO	2	4	4	4	4	4	22	30	73%	ALTO	44	60	73%	ALTO
101	4	4	2	4	4	4	22	30	73%	ALTO	4	4	4	4	3	4	23	30	77%	ALTO	45	60	75%	ALTO
102	5	2	1	5	5	1	19	30	63%	MEDIO	4	3	5	5	4	5	26	30	87%	MUY ALTO	45	60	75%	ALTO
103	5	4	2	5	2	2	20	30	67%	MEDIO	3	3	3	4	4	4	21	30	70%	ALTO	41	60	68%	MEDIO
104	4	4	4	4	4	1	21	30	70%	ALTO	1	4	4	4	4	3	20	30	67%	MEDIO	41	60	68%	MEDIO
105	4	4	3	4	4	3	22	30	73%	ALTO	2	3	2	4	4	4	19	30	63%	MEDIO	41	60	68%	MEDIO
106	5	4	2	5	5	3	24	30	80%	ALTO	3	4	3	4	3	4	21	30	70%	ALTO	45	60	75%	ALTO
107	4	4	2	5	4	4	23	30	77%	ALTO	1	2	1	4	4	3	15	30	50%	BAJO	38	60	63%	MEDIO
108	4	4	3	4	4	2	21	30	70%	ALTO	3	4	3	4	4	4	22	30	73%	ALTO	43	60	72%	ALTO
109	4	4	4	2	5	2	23	30	77%	ALTO	2	2	3	4	2	4	17	30	57%	MEDIO	40	60	67%	MEDIO
110	4	4	2	4	4	4	22	30	73%	ALTO	2	2	2	4	4	4	18	30	60%	MEDIO	40	60	67%	MEDIO
111	4	4	2	5	4	4	23	30	77%	ALTO	4	2	4	4	3	4	21	30	70%	ALTO	44	60	73%	ALTO
112	5	4	3	4	4	2	22	30	73%	ALTO	3	4	1	4	4	4	20	30	67%	MEDIO	42	60	70%	ALTO
113	2	4	2	2	2	2	14	30	47%	BAJO	1	1	4	5	4	4	19	30	63%	MEDIO	33	60	55%	MEDIO
114	4	1	1	4	4	2	16	30	53%	MEDIO	1	5	2	5	4	5	22	30	73%	ALTO	38	60	63%	MEDIO
115	4	3	3	4	4	2	20	30	67%	MEDIO	2	2	2	4	4	3	17	30	57%	MEDIO	37	60	62%	MEDIO
116	5	2	2	4	5	1	19	30	63%	MEDIO	2	4	3	4	4	4	21	30	70%	ALTO	40	60	67%	MEDIO
117	4	2	3	4	4	3	20	30	67%	MEDIO	2	3	3	4	3	4	19	30	63%	MEDIO	39	60	65%	MEDIO
118	5	5	3	4	5	3	25	30	83%	ALTO	1	5	3	5	4	4	22	30	73%	ALTO	47	60	78%	ALTO
119	4	4	4	4	4	3	23	30	77%	ALTO	3	4	3	4	3	3	20	30	67%	MEDIO	43	60	72%	ALTO
120	5	2	3	4	2	4	20	30	67%	MEDIO	2	2	3	5	5	4	21	30	70%	ALTO	41	60	68%	MEDIO

121	2	4	4	4	4	2	20	30	67%	MEDIO	2	2	2	4	4	2	16	30	53%	MEDIO	36	60	60%	MEDIO
122	4	4	4	4	4	2	22	30	73%	ALTO	2	4	4	4	4	4	22	30	73%	ALTO	44	60	73%	ALTO
123	4	4	4	2	2	3	19	30	63%	MEDIO	2	1	2	2	2	3	12	30	40%	BAJO	31	60	52%	BAJO
124	5	3	2	5	5	4	24	30	80%	ALTO	3	4	3	5	5	5	25	30	83%	ALTO	49	60	82%	ALTO
125	2	4	3	4	2	4	19	30	63%	MEDIO	2	5	4	4	3	3	21	30	70%	ALTO	40	60	67%	MEDIO
126	4	5	3	4	4	3	23	30	77%	ALTO	2	3	2	3	3	3	16	30	53%	MEDIO	39	60	65%	MEDIO
127	5	1	1	4	4	1	16	30	53%	MEDIO	2	4	5	5	5	5	26	30	87%	MUY ALTO	42	60	70%	ALTO
128	4	4	2	4	4	2	20	30	67%	MEDIO	2	3	3	4	3	4	19	30	63%	MEDIO	39	60	65%	MEDIO
129	4	4	2	4	4	1	19	30	63%	MEDIO	2	4	4	4	4	4	22	30	73%	ALTO	41	60	68%	MEDIO
130	5	5	4	4	2	4	24	30	80%	ALTO	1	3	1	2	5	4	16	30	53%	MEDIO	40	60	67%	MEDIO
131	5	2	2	4	5	2	20	30	67%	MEDIO	4	4	4	5	4	5	26	30	87%	MUY ALTO	46	60	77%	ALTO
132	4	4	1	4	5	2	20	30	67%	MEDIO	4	4	2	5	4	4	23	30	77%	ALTO	43	60	72%	ALTO
133	4	3	3	4	4	4	22	30	73%	ALTO	4	2	2	4	4	4	20	30	67%	MEDIO	42	60	70%	ALTO
134	3	3	3	3	4	3	19	30	63%	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	30	60%	MEDIO	37	60	62%	MEDIO
135	4	3	3	3	3	1	17	30	57%	MEDIO	2	3	4	3	3	3	18	30	60%	MEDIO	35	60	58%	MEDIO
136	4	3	4	4	5	4	24	30	80%	ALTO	3	3	2	4	3	3	18	30	60%	MEDIO	42	60	70%	ALTO
137	3	3	3	3	3	2	17	30	57%	MEDIO	3	5	3	5	3	3	22	30	73%	ALTO	39	60	65%	MEDIO
138	5	4	5	5	5	1	25	30	83%	ALTO	1	5	3	5	5	5	24	30	80%	ALTO	49	60	82%	ALTO
139	5	2	2	4	4	2	19	30	63%	MEDIO	4	5	2	4	4	5	24	30	80%	ALTO	43	60	72%	ALTO
140	4	3	2	3	4	2	18	30	60%	MEDIO	3	4	4	4	4	4	23	30	77%	ALTO	41	60	68%	MEDIO
141	5	3	2	4	5	2	21	30	70%	ALTO	3	3	3	4	3	5	21	30	70%	ALTO	42	60	70%	ALTO
142	4	2	2	4	2	4	18	30	60%	MEDIO	3	2	4	3	3	3	18	30	60%	MEDIO	36	60	60%	MEDIO
143	4	3	3	4	5	2	21	30	70%	ALTO	1	4	3	3	5	4	20	30	67%	MEDIO	41	60	68%	MEDIO
144	4	2	2	4	4	3	19	30	63%	MEDIO	4	3	2	2	2	2	16	30	53%	MEDIO	35	60	58%	MEDIO
145	4	2	2	4	4	2	18	30	60%	MEDIO	1	4	4	4	4	4	21	30	70%	ALTO	39	60	65%	MEDIO
146	4	4	2	4	4	2	20	30	67%	MEDIO	1	4	1	4	4	5	19	30	63%	MEDIO	39	60	65%	MEDIO
147	5	1	2	4	4	1	17	30	57%	MEDIO	2	5	1	4	4	4	20	30	67%	MEDIO	37	60	62%	MEDIO
148	4	4	4	3	4	4	23	30	77%	ALTO	1	4	1	3	1	4	14	30	47%	BAJO	37	60	62%	MEDIO
149	4	4	1	3	4	4	20	30	67%	MEDIO	2	4	2	4	4	4	20	30	67%	MEDIO	40	60	67%	MEDIO
150	4	5	4	4	4	5	26	30	87%	MUY ALTO	3	4	5	3	1	1	17	30	57%	MEDIO	43	60	72%	ALTO
151	5	2	1	5	5	2	20	30	67%	MEDIO	2	4	2	5	4	5	22	30	73%	ALTO	42			

RELACION ENTRE EMPOWERMENT Y CALIDAD DEL SERVICIO EN
LA ATENCIÓN DEL CLIENTE DE UNA CAJA MUNICIPAL EN LA
CIUDAD DE TRUJILLO, 2018

162	4	5	4	4	4	4	25	30	83%	ALTO	2	4	3	4	3	4	20	30	67%	MEDIO	45	60	75%	ALTO
163	5	2	1	5	5	1	19	30	63%	MEDIO	1	5	2	5	5	5	23	30	77%	ALTO	42	60	70%	ALTO
164	4	2	4	4	2	4	20	30	67%	MEDIO	2	3	1	2	4	4	16	30	53%	MEDIO	36	60	60%	MEDIO
165	4	4	4	5	5	5	27	30	90%	MUY ALTO	5	5	5	5	2	5	27	30	90%	MUY ALTO	54	60	90%	MUY ALTO
166	4	1	1	4	5	4	19	30	63%	MEDIO	1	4	4	4	5	4	22	30	73%	ALTO	41	60	68%	MEDIO
167	5	1	1	4	4	4	19	30	63%	MEDIO	1	1	1	4	2	4	13	30	43%	BAJO	32	60	53%	MEDIO
168	4	4	4	4	4	2	22	30	73%	ALTO	2	4	2	4	5	4	21	30	70%	ALTO	43	60	72%	ALTO
169	5	4	4	5	5	3	26	30	87%	MUY ALTO	3	2	5	4	4	4	22	30	73%	ALTO	48	60	80%	ALTO
170	5	4	2	4	5	2	22	30	73%	ALTO	3	4	4	5	5	5	26	30	87%	MUY ALTO	48	60	80%	ALTO
171	4	4	4	4	4	4	24	30	80%	ALTO	4	3	4	3	3	4	21	30	70%	ALTO	45	60	75%	ALTO
172	4	4	3	4	4	3	22	30	73%	ALTO	2	4	4	4	4	4	22	30	73%	ALTO	44	60	73%	ALTO
173	4	4	2	4	4	4	22	30	73%	ALTO	4	4	4	4	3	4	23	30	77%	ALTO	45	60	75%	ALTO
174	5	2	1	5	5	1	19	30	63%	MEDIO	4	3	5	5	4	5	26	30	87%	MUY ALTO	45	60	75%	ALTO
175	5	4	2	2	5	2	20	30	67%	MEDIO	3	3	3	4	4	4	21	30	70%	ALTO	41	60	68%	MEDIO
176	4	4	4	4	4	1	21	30	70%	ALTO	1	4	4	4	4	3	20	30	67%	MEDIO	41	60	68%	MEDIO
A	619	537	491	557	574	433	3211	5280	61%		434	624	500	595	651	749	3553	5280	67%		6764	10560	64%	
E	880	880	880	880	880	880					880	880	880	880	880	880								
%	70%	61%	56%	63%	65%	49%					49%	71%	57%	68%	74%	85%								
P	0.70	0.77	0.70	0.88	0.78	0.67	0.93				0.52	0.71	0.72	0.73	0.45	0.33	0.83							

Anexo 8

Tabla de validación de constructo del instrumento empowerment (análisis factorial)

Ítems	Responsabilidad	Validez de Pearson >0.21
1	Se siente satisfecho con la atención recibida por parte de los trabajadores de la empresa	0.75
2	Existe un ambiente de compromiso, apoyo y solución de sus problemas o necesidades de la empresa hacia usted.	0.76
3	Usted cree que el cumplimiento de las funciones de los trabajadores mejora a través del uso del empoderamiento	0.61
4	Usted percibe que los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones	0.39
Validez de Pearson de la dimensión = 0.87		
Ítems	Liderazgo	Validez de Pearson >0.21
5	Considero que los procedimientos de la empresa impiden o retrasan la toma de decisiones de los trabajadores	0.76
6	Los jefes inmediatos respaldan en las decisiones tomadas en la gestión de los trabajadores con los clientes.	0.48
7	Sienten que la capacidad de brindar una solución pronta o inmediata ante un reclamo o solicitud del cliente está en manos del trabajador.	0.82
8	Usted visualiza o percibe el trabajo en equipo u apoyo entre compañeros para solucionar algún problema que esté atravesando un cliente.	0.61
9	Sienten que el personal de la empresa está preparado y experto en sus funciones.	0.47
10	Considera que las actividades diarias en los puestos de trabajo como una tarea retadora	0.68
Validez de Pearson de la dimensión = 0.94		

Anexo 9

Tabla de validación de constructo del instrumento calidad del servicio en atención al cliente (análisis factorial).

Ítems	Fiabilidad	Validez de Pearson >0.21
1	Considera que las respuestas que los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo brindan a los clientes contienen información completa y concreta.	0.70
2	Considera que los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo cuentan con los conocimientos necesarios para brindar información acerca de sus productos y servicios.	0.77
3	Considera que la atención que se brinda en el segmento de Banca Exclusiva es realmente personalizada.	0.70
4	Los jefes de área de una caja municipal en la ciudad de Trujillo muestran interés en absolver los problemas de sus clientes.	0.88
5	Considera que la experiencia de los trabajadores en la atención a los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo es positiva	0.78
6	Existe buena disposición de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo para atender a los clientes de los diferentes ámbitos territoriales	0.67
Validez de Pearson de la dimensión = 0.93		
Ítems	Capacidad de respuesta	Validez de Pearson >0.21
7	Los tiempos de atención establecidos para cada proceso son los adecuados en una caja municipal en la ciudad de Trujillo.	0.52
8	Cuentan con las herramientas actualizadas y al alcance para brindar información inmediata ante alguna duda de los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo.	0.71
9	Existe una comunicación efectiva en la atención brindada por los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo.	0.72
10	Se utiliza un lenguaje claro y entendible en cada interacción con los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo	0.73
11	Una caja municipal en la ciudad de Trujillo realiza un correcto seguimiento para medir la satisfacción de los clientes en base a la atención recibida.	0.45
12	La satisfacción de los clientes depende de la atención que recibe de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo	0.33
Validez de Pearson de la dimensión = 0.83		

Anexo 10 Confiabilidad de los ítems y dimensiones de empowerment (,771)

Ítems	Responsabilidad	Alfa de Cronbach
1	Se siente satisfecho con la atención recibida por parte de los trabajadores de la empresa	,724
2	Existe un ambiente de compromiso, apoyo y solución de sus problemas o necesidades de la empresa hacia usted.	,730
3	Usted cree que el cumplimiento de las funciones de los trabajadores mejora a través del uso del empoderamiento	,750
4	Usted percibe que los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones	,808
Alfa de Cronbach de la dimensión = ,760		
Ítems	Liderazgo	Alfa de Cronbach
5	Considero que los procedimientos de la empresa impiden o retrasan la toma de decisiones de los trabajadores	,728
6	Los jefes inmediatos respaldan en las decisiones tomadas en la gestión de los trabajadores con los clientes.	,774
7	Sienten que la capacidad de brindar una solución pronta o inmediata ante un reclamo o solicitud del cliente está en manos del trabajador.	,727
8	Usted visualiza o percibe el trabajo en equipo u apoyo entre compañeros para solucionar algún problema que esté atravesando un cliente.	,764
9	Sienten que el personal de la empresa está preparado y experto en sus funciones.	,764
10	Considera que las actividades diarias en los puestos de trabajo como una tarea retadora	,730
Alfa de Cronbach de la dimensión = ,694		

Anexo 11
Confiabilidad de los ítems y dimensiones de calidad del servicio en atención al cliente (,837)

Ítems	Fiabilidad	Alfa de Cronbach
1	Considera que las respuestas que los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo brindan a los clientes contienen información completa y concreta.	,828
2	Considera que los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo cuentan con los conocimientos necesarios para brindar información acerca de sus productos y servicios.	,810
3	Considera que la atención que se brinda en el segmento de Banca Exclusiva es realmente personalizada.	,818
4	Los jefes de área de una caja municipal en la ciudad de Trujillo muestran interés en absolver los problemas de sus clientes.	,797
5	Considera que la experiencia de los trabajadores en la atención a los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo es positiva	,809
6	Existe buena disposición de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo para atender a los clientes de los diferentes ámbitos territoriales	,828
Alfa de Cronbach de la dimensión = ,846		
Ítems	Capacidad de respuesta	Alfa de Cronbach
7	Los tiempos de atención establecidos para cada proceso son los adecuados en una caja municipal en la ciudad de Trujillo.	,841
8	Cuentan con las herramientas actualizadas y al alcance para brindar información inmediata ante alguna duda de los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo.	,830
9	Existe una comunicación efectiva en la atención brindada por los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo.	,811
10	Se utiliza un lenguaje claro y entendible en cada interacción con los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo	,798
11	Una caja municipal en la ciudad de Trujillo realiza un correcto seguimiento para medir la satisfacción de los clientes en base a la atención recibida.	,847
12	La satisfacción de los clientes depende de la atención que recibe de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo	,861
Alfa de Cronbach de la dimensión = ,615		

Anexo 12

Matriz de consistencia del proyecto de investigación

Título: Relación entre empowerment y calidad del servicio en la atención del cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018

PLAN DE INVESTIGACION			METODOLOGÍA							
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	DIMENSIONES	HIPÓTESIS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	TIPO DE ESTUDIO:	VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD		
¿Cuál es la relación entre empowerment y calidad del servicio en la atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018?	<p>GENERAL: Determinar la relación entre empowerment y calidad del servicio en la atención al cliente en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar el nivel del empowerment en una caja municipal en la ciudad de Trujillo.</p> <p>Determinar el nivel de calidad del servicio en la atención al cliente en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018</p> <p>Determinar el nivel de las dimensiones de la variable empowerment en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.</p> <p>Determinar el nivel de las dimensiones de la variable calidad del servicio en la atención al cliente en una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018</p>	<p>Definición de empowerment Blanchard (1996) señala que el empowerment consiste en potenciar la motivación y los resultados de todos los colaboradores de una empresa a través de la delegación y la transmisión del poder. Es un vocablo en inglés que significa en castellano "fortalecimiento", "empoderamiento" u "otorgamiento de poder". "El empoderamiento ha sido definido como una serie de técnicas de la dirección las cuales pueden ser aplicadas universalmente a través de todas las organizaciones con un significado de acción efectiva con las necesidades modernas de las organizaciones modernas" (Lashley, 1999, p. 28).</p> <p>Definición de calidad del servicio en atención al cliente Es brindar servicios, acciones que se brindan en renta o a la venta y sus características esenciales es la intangibilidad cumpliendo con procedimientos adecuados, con el objetivo de satisfacer las exigencias del público, con precios regulados, brindando la rentabilidad de la empresa, inculcando valores a los empleados. La calidad es una herramienta dirigida a lograr la conformidad de las expectativas del consumidor. Esta calidad abarca asimismo el factor organización y gerencia, tomando a la organización y sus integrantes como componentes comprometidos con la misión, visión y meta de la misma. (Parasuraman, A., Zeithaml y Berry, L. 1993).</p>	<p>VARIABLE UNO: Empowerment</p>	D1: Responsabilidad	<p>Hipótesis Nula Ho: No existe una relación positiva significativa entre empowerment y calidad del servicio en atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.</p> <p>Hipótesis de Investigación H1: Si existe una relación positiva significativa entre empowerment y calidad del servicio en atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018.</p>	<p>TÉCNICAS: La revisión documental Esta técnica nos permitió realizar el análisis bibliográfico el cual nos sirvió para realizar el marco teórico respectivo, así como analizar estudios similares y bibliografía especializada</p> <p>La observación Esta técnica nos permitió observar las cualidades, actitudes y reacciones y comportamientos de los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo.</p> <p>La encuesta Esta técnica nos permitió aplicar dos cuestionarios, los cuales nos permitió medir el empowerment y la Calidad del servicio en la atención al cliente.</p> <p>INSTRUMENTOS: Cuestionario para evaluar el empowerment: (E) Este cuestionario está constituido por 10 ítems, el cual está destinado a medir 02 dimensiones consideradas para el empowerment: D1: Responsabilidad (04 ítems) D2: Liderazgo (06 ítems) Todos los ítems se midieron con la escala de Likert (1) Muy en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; (4) De acuerdo y (5) Muy de acuerdo.</p> <p>Cuestionario para evaluar la calidad del servicio en la atención al cliente La Calidad del servicio en la atención al cliente se evaluó a través de la percepción que tienen los clientes de la Agencia Avenida España de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, S.A., 2018 Este cuestionario está destinada a evaluar 02 dimensiones: D1: Fiabilidad; D2: Capacidad de respuesta; Este cuestionario está constituido por 12 ítems cuyas respuestas consideran 5 alternativas de tipo Likert (1) Muy en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; (4) De acuerdo y (5) Muy de acuerdo.</p>	<p>El tipo de investigación es correlacional, porque tuvo como propósito determinar la relación del empowerment y la calidad del servicio en la atención al cliente de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Diseño transversal y correlacional.</p> <p>POBLACIÓN: La población objetivo estuvo conformada por los clientes de una caja municipal de la ciudad de Trujillo, 2018. Se ha considerado a 650 clientes que acuden diariamente a la caja municipal en la ciudad de Trujillo, 2018</p>	<p>VALIDACIÓN: - Realizado por un experto en investigación Evaluación del contenido de los ítems del instrumento con relación a variables y dimensiones - Aplicación del programa informático SPSS 22 y MS Office.</p> <p>CONFIABILIDAD: Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach a la muestra; encontrándose para el cuestionario de Empowerment un valor de alfa del 0.771 concluyéndose que es confiable en un nivel muy aceptable. Para el cuestionario de Calidad del servicio en la atención al cliente, se aplicó similar procedimiento, se obtuvo un valor de alfa de cronbach 0.837 concluyéndose que es también confiable en un nivel bueno.</p>		
				D2: Liderazgo					<p>11: Fiabilidad</p>	<p>12: Capacidad de respuesta</p>
						<p>MUESTRA: Para determinar el tamaño de muestra se utilizó el Muestreo Aleatorio Simple considerando a la población de clientes como finita. Además, considerando un 95% de confianza (Z=1.96), un error máximo permitido del 5% (E=0.5), una proporción estimada de 50% (p=0.50) y la siguiente fórmula probabilística para el muestreo aleatorio simple, se obtuvo una muestra de tamaño n=176 clientes.</p> <p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: - Inductivo, deductivo y estadístico</p>				

TABLAS Y GRAFICOS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS CON LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS (CUESTIONARIO)

VARIABLE EMPOWERMENT

Dimensión: Responsabilidad

TABLA 1

1. Se siente satisfecho con la atención recibida por parte de los trabajadores de la empresa

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	Columna1
MUY EN DESACUERDO	23	13%	23	13%	0%
EN DESACUERDO	28	16%	51	29%	20%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	71	40%	122	69%	80%
DE ACUERDO	19	11%	141	80%	91%
MUY DE ACUERDO	35	20%	176	100%	100%
TOTAL	176	100%			

Fuente: Aplicación de cuestionario y procesamiento de Base de Datos en Excel.

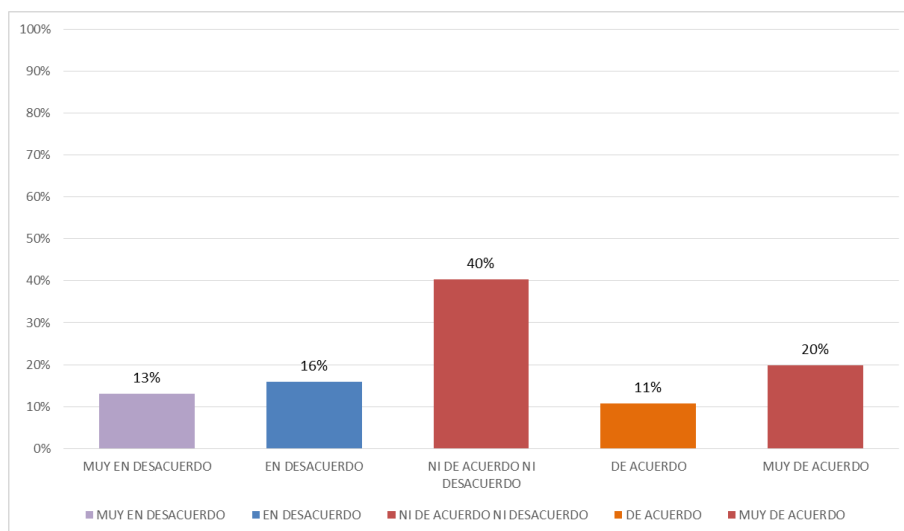


Figura 1: satisfecho con la atención recibida por parte de los trabajadores de la empresa

Fuente: Tabla 1

Interpretación:

Los colaboradores encuestados respecto de la pregunta si se siente satisfecho con la atención recibida por parte de los trabajadores de la empresa, respondieron ni de acuerdo ni desacuerdo con un 40% (71 encuestados), muy de acuerdo con un 20% (35 encuestados), en desacuerdo con un 16% (28 encuestados); muy en desacuerdo 13% (23 encuestado); y de acuerdo 11% (19 encuestados).

TABLA 2

2. Existe un ambiente de compromiso, apoyo y solución de sus problemas o necesidades de la empresa hacia usted

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	Columna1
MUY EN DESACUERDO	11	6%	11	6%	0%
EN DESACUERDO	29	16%	40	23%	20%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	78	44%	118	67%	80%
DE ACUERDO	28	16%	146	83%	91%
MUY DE ACUERDO	30	17%	176	100%	100%
TOTAL	176	100%			

Fuente: Aplicación de cuestionario y procesamiento de Base de Datos en Excel.

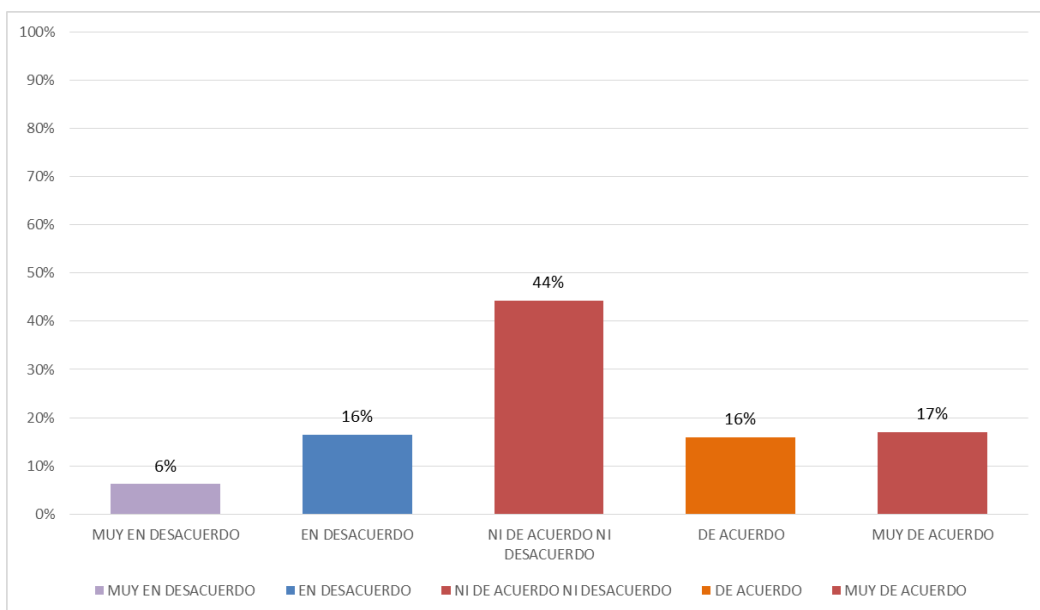


Figura 2: Ambiente de compromiso, apoyo y solución de sus problemas o necesidades de la empresa hacia usted

Fuente: Tabla 2

Interpretación:

Los colaboradores encuestados respecto de la pregunta si existe un ambiente de compromiso, apoyo y solución de sus problemas o necesidades de la empresa hacia usted, respondieron ni de acuerdo ni desacuerdo con un 44% (78 encuestados), muy de acuerdo con un 17% (30 encuestados), en desacuerdo y de acuerdo con un 16% (28 encuestados); y muy en desacuerdo 6% (11 encuestados).

TABLA 3

3. Usted cree que el cumplimiento de las funciones de los trabajadores mejora a través del uso del empoderamiento

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	Columna1
MUY EN DESACUERDO	0	0%	0	0%	0%
EN DESACUERDO	38	22%	38	22%	20%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	87	49%	125	71%	80%
DE ACUERDO	18	10%	143	81%	91%
MUY DE ACUERDO	33	19%	176	100%	100%
TOTAL	176	100%			

Fuente: Aplicación de cuestionario y procesamiento de Base de Datos en Excel.

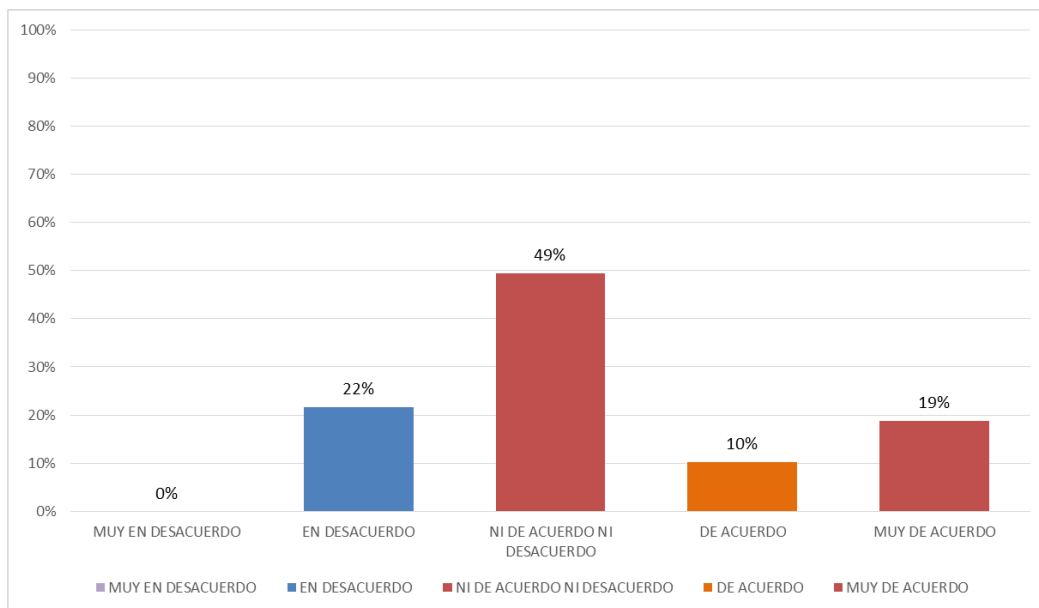


Figura 3: Cumplimiento de las funciones de los trabajadores mejora a través del uso del empoderamiento

Fuente: Tabla 3

Interpretación:

Los colaboradores encuestados respecto de la pregunta si usted cree que el cumplimiento de las funciones de los trabajadores mejora a través del uso del empoderamiento respondieron ni de acuerdo ni desacuerdo con un 49% (87 encuestados), en desacuerdo con un 22% (38 encuestados), muy de acuerdo 19% (33 encuestados), y de acuerdo con un 10% (18 encuestados).

TABLA 4

4. Usted percibe que los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	Columna1
MUY EN DESACUERDO	1	1%	1	1%	0%
EN DESACUERDO	13	7%	14	8%	20%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	94	53%	108	61%	80%
DE ACUERDO	0	0%	108	61%	91%
MUY DE ACUERDO	68	39%	176	100%	100%
TOTAL	176	100%			

Fuente: Aplicación de cuestionario y procesamiento de Base de Datos en Excel.

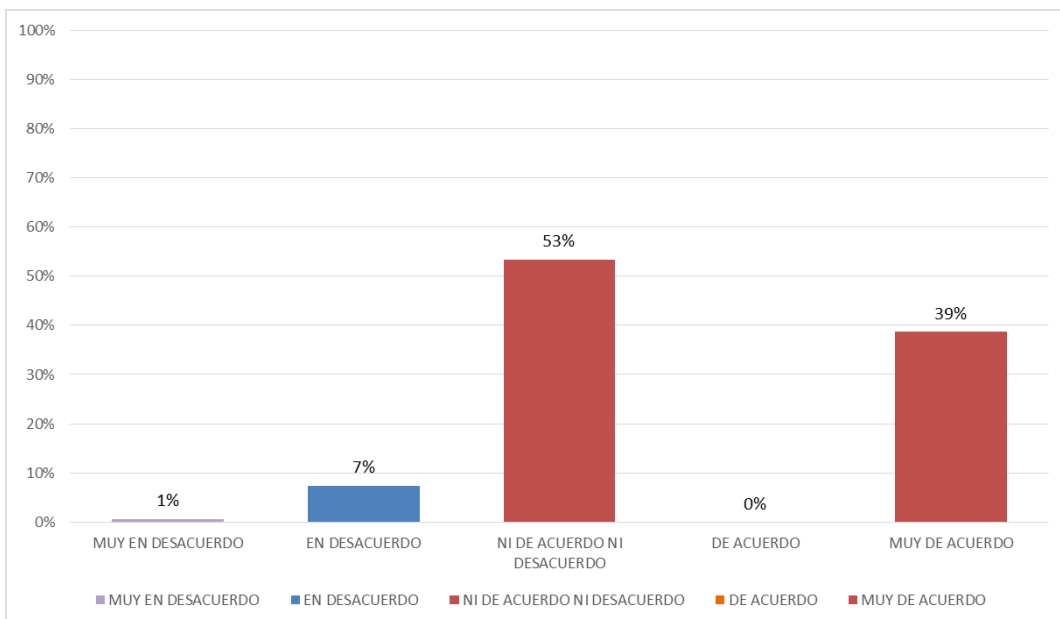


Figura 4: Percibe que los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones

Fuente: Tabla 4

Interpretación:

Los colaboradores encuestados respecto de la pregunta si usted percibe que los trabajadores cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones, respondieron ni de acuerdo ni desacuerdo con un 53% (94 encuestados), muy de acuerdo con un 39% (68 encuestados), en desacuerdo 7% (13 encuestados), y muy en desacuerdo con un 1% (1 encuestados).

Dimensión: Liderazgo

TABLA 5

5. Considero que los procedimientos de la empresa impiden o retrasan la toma de decisiones de los trabajadores

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	Columna1
MUY EN DESACUERDO	0	0%	0	0%	0%
EN DESACUERDO	23	13%	23	13%	20%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	94	53%	117	66%	80%
DE ACUERDO	26	15%	143	81%	91%
MUY DE ACUERDO	33	19%	176	100%	100%
TOTAL	176	100%			

Fuente: Aplicación de cuestionario y procesamiento de Base de Datos en Excel.

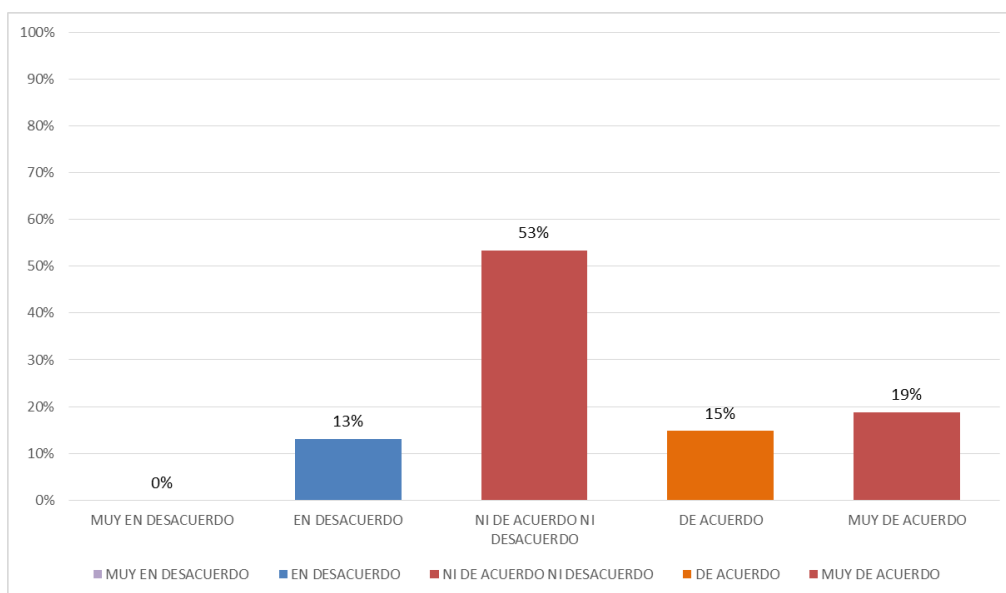


Figura 5: Procedimientos de la empresa impiden o retrasan la toma de decisiones de los trabajadores
Fuente: Tabla 5

Interpretación:

Los colaboradores encuestados respecto de la pregunta si considero que los procedimientos de la empresa impiden o retrasan la toma de decisiones de los trabajadores, respondieron ni de acuerdo ni desacuerdo con un 53% (94 encuestados), muy de acuerdo con un 19% (33 encuestados), de acuerdo 15% (26 encuestados), y en desacuerdo con un 13% (23 encuestados).

TABLA 6

6. Los jefes inmediatos respaldan en las decisiones tomadas en la gestión de los trabajadores con los clientes.

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	Columna1
MUY EN DESACUERDO	7	4%	7	4%	0%
EN DESACUERDO	63	36%	70	40%	20%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	68	39%	138	78%	80%
DE ACUERDO	0	0%	138	78%	91%
MUY DE ACUERDO	38	22%	176	100%	100%
TOTAL	176	100%			

Fuente: Aplicación de cuestionario y procesamiento de Base de Datos en Excel.

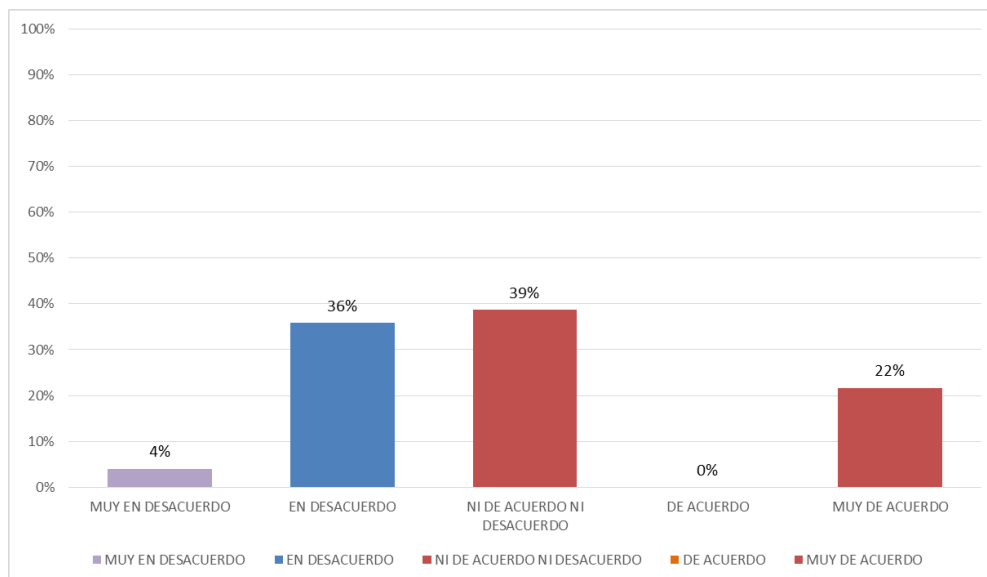


Figura 6: jefes inmediatos respaldan en las decisiones tomadas en la gestión de los trabajadores con los clientes.

Fuente: Tabla 6

Interpretación:

Los colaboradores encuestados respecto de la pregunta si los jefes inmediatos respaldan en las decisiones tomadas en la gestión de los trabajadores con los clientes, respondieron ni de acuerdo ni desacuerdo con un 39% (68 encuestados), en desacuerdo con un 36% (63 encuestados), muy de acuerdo 22% (38 encuestados), y muy en desacuerdo con un 4% (7 encuestados).

TABLA 7

7. Sienten que la capacidad de brindar una solución pronta o inmediata ante un reclamo o solicitud del cliente está en manos del trabajador.

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	Columna1
MUY EN DESACUERDO	3	2%	3	2%	0%
EN DESACUERDO	38	22%	41	23%	20%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	92	52%	133	76%	80%
DE ACUERDO	17	10%	150	85%	91%
MUY DE ACUERDO	26	15%	176	100%	100%
TOTAL	176	100%			

Fuente: aplicación de cuestionario y procesamiento de Base de Datos en Excel.

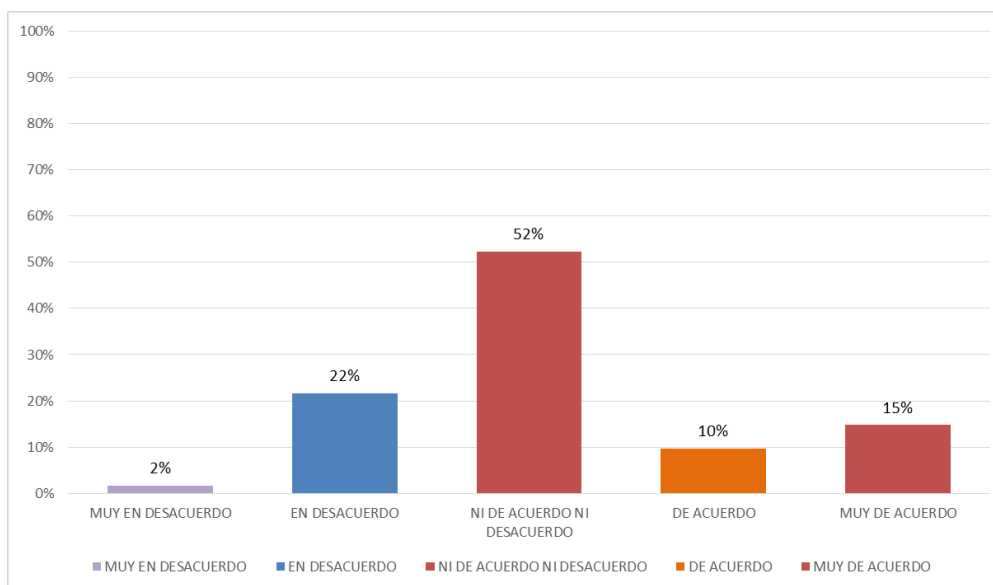


Figura 7: Capacidad de brindar una solución pronta o inmediata ante un reclamo o solicitud del cliente está en manos del trabajador

Fuente: Tabla 7

Interpretación:

Los colaboradores encuestados respecto de la pregunta si sienten que la capacidad de brindar una solución pronta o inmediata ante un reclamo o solicitud del cliente está en manos del trabajador, respondieron ni de acuerdo ni desacuerdo con un 52% (92 encuestados), en desacuerdo con un 22% (38 encuestados), muy de acuerdo 15% (26 encuestados), de acuerdo con un 10% (17 encuestados) y muy en desacuerdo 2% (3 encuestados)

TABLA 8

8. Usted visualiza o percibe el trabajo en equipo u apoyo entre compañeros para solucionar algún problema que esté atravesando un cliente.

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	Columna1
MUY EN DESACUERDO	14	8%	14	8%	0%
EN DESACUERDO	57	32%	71	40%	20%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	76	43%	147	84%	80%
DE ACUERDO	12	7%	159	90%	91%
MUY DE ACUERDO	17	10%	176	100%	100%
TOTAL	176	100%			

Fuente: Aplicación de cuestionario y procesamiento de Base de Datos en Excel.

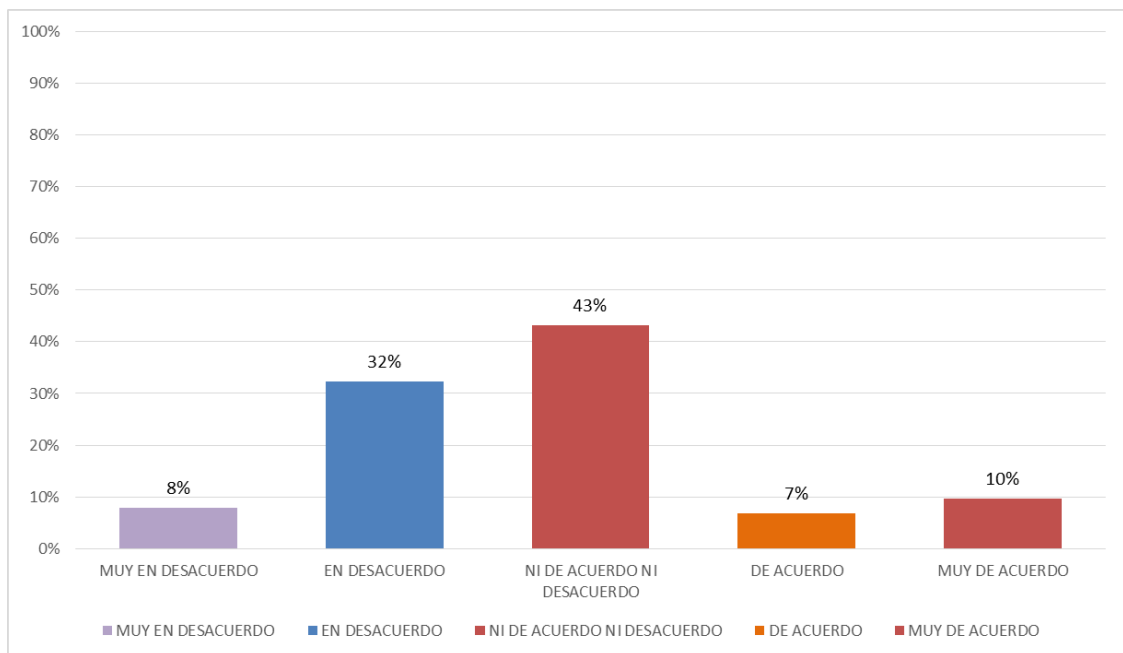


Figura 8: Visualiza o percibe el trabajo en equipo u apoyo entre compañeros para solucionar algún problema que esté atravesando un cliente

Fuente: Tabla 8

Interpretación:

Los colaboradores encuestados respecto de la pregunta si usted visualiza o percibe el trabajo en equipo u apoyo entre compañeros para solucionar algún problema que esté atravesando un cliente, respondieron ni de acuerdo ni desacuerdo con un 43% (76 encuestados), en desacuerdo con un 32% (57 encuestados), muy de acuerdo 10% (17 encuestados), muy en desacuerdo 8% (14 encuestados); y de acuerdo 7% (12 encuestados)

TABLA 9

9. Sienten que el personal de la empresa está preparado y es experto en sus funciones.

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	Columna1
MUY EN DESACUERDO	0	0%	0	0%	0%
EN DESACUERDO	20	11%	20	11%	20%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	103	59%	123	70%	80%
DE ACUERDO	15	9%	138	78%	91%
MUY DE ACUERDO	38	22%	176	100%	100%
TOTAL	176	100%			

Fuente: Aplicación de cuestionario y procesamiento de Base de Datos en Excel.

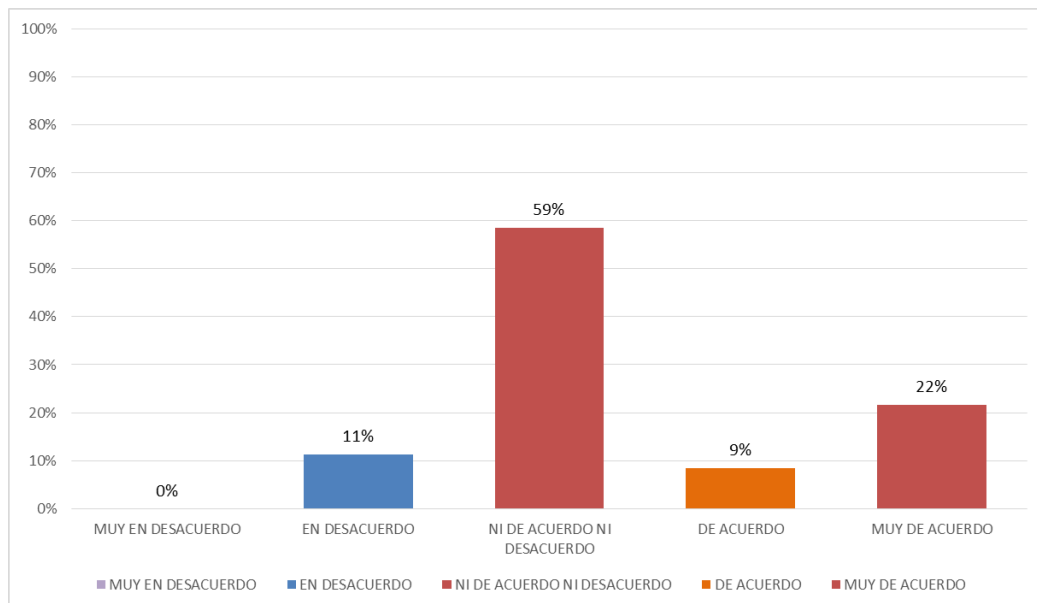


Figura 9: Personal de la empresa está preparado y es experto en sus funciones.

Fuente: Tabla 9

Interpretación:

Los colaboradores encuestados respecto de la pregunta si sienten que el personal de la empresa está preparado y es experto en sus funciones., respondieron ni de acuerdo ni desacuerdo con un 59% (103 encuestados), muy de acuerdo con un 22% (38 encuestados), en desacuerdo con un 11% (20 encuestados); y de acuerdo 9% (15 encuestados)

TABLA 10

10. Considera que las actividades diarias en los puestos de trabajo como una tarea retadora.

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	Columna1
MUY EN DESACUERDO	10	6%	10	6%	0%
EN DESACUERDO	33	19%	43	24%	20%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	63	36%	106	60%	80%
DE ACUERDO	32	18%	138	78%	91%
MUY DE ACUERDO	38	22%	176	100%	100%
TOTAL	176	100%			

Fuente: Aplicación de cuestionario y procesamiento de Base de Datos en Excel.

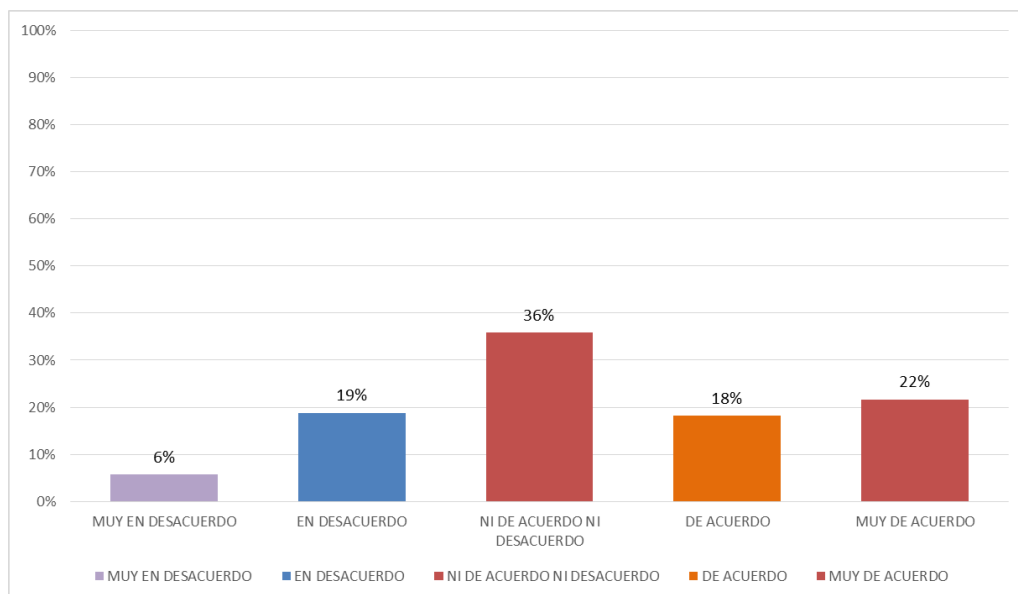


Figura 10: Actividades diarias en los puestos de trabajo como una tarea retadora.

Fuente: Tabla 10

Interpretación:

Los colaboradores encuestados respecto de la pregunta si considera que las actividades diarias en los puestos de trabajo como una tarea retadora, respondieron ni de acuerdo ni desacuerdo con un 36% (63 encuestados), muy de acuerdo con un 22% (38 encuestados), en desacuerdo con un 19% (33 encuestados), de acuerdo 18% (32 encuestados); y muy en desacuerdo con un 6% (10 encuestados).

VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN DEL CLIENTE

Dimensión: Fiabilidad

TABLA 11

11. Considera que las respuestas que los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo brindan a los clientes contienen información completa y concreta.

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	Columna1
MUY EN DESACUERDO	11	6%	11	6%	0%
EN DESACUERDO	22	13%	33	19%	20%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	47	27%	80	45%	80%
DE ACUERDO	57	32%	137	78%	91%
MUY DE ACUERDO	39	22%	176	100%	100%
TOTAL	176	100%			

Fuente: Aplicación de cuestionario y procesamiento de Base de Datos en Excel.

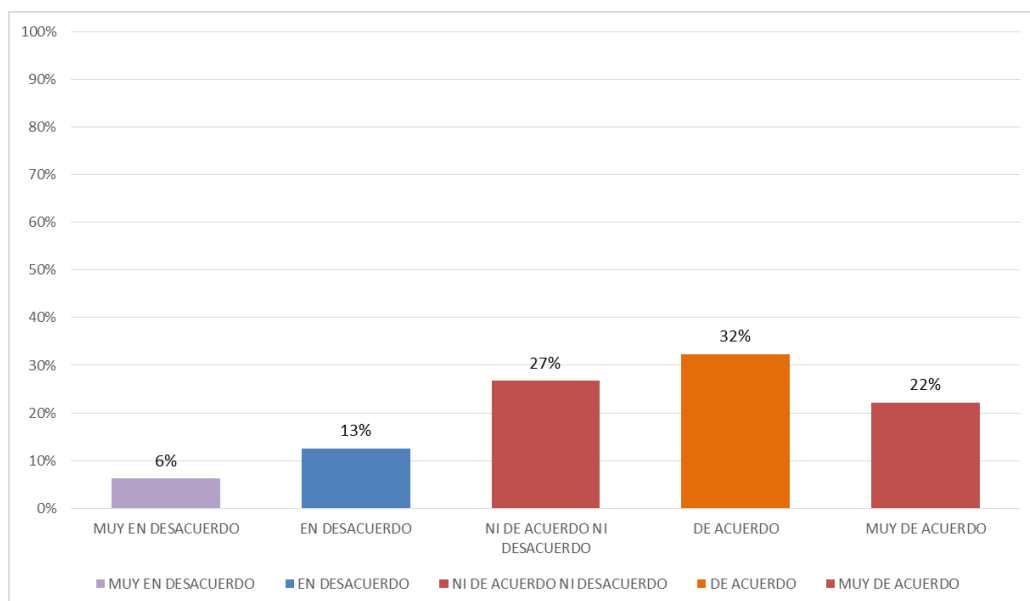


Figura 11: Las respuestas que los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo brindan a los clientes contienen información completa y concreta.

Fuente: Tabla 11

Interpretación:

Los colaboradores encuestados respecto de la pregunta si considera que las respuestas que los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo brindan a los clientes contienen información completa y concreta, respondieron de acuerdo con un 32% (57 encuestados), ni de acuerdo ni desacuerdo con un 27% (47 encuestados), muy de acuerdo

con un 22% (39 encuestados), en desacuerdo 13% (22 encuestados); y muy en desacuerdo con un 6% (11 encuestados).

TABLA 12

12. Considera que los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo cuentan con los conocimientos necesarios para brindar información acerca de sus productos y servicios.

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	Columna1
MUY EN DESACUERDO	28	16%	28	16%	0%
EN DESACUERDO	40	23%	68	39%	20%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	29	16%	97	55%	80%
DE ACUERDO	53	30%	150	85%	91%
MUY DE ACUERDO	26	15%	176	100%	100%
TOTAL	176	100%			

Fuente: Aplicación de cuestionario y procesamiento de Base de Datos en Excel.

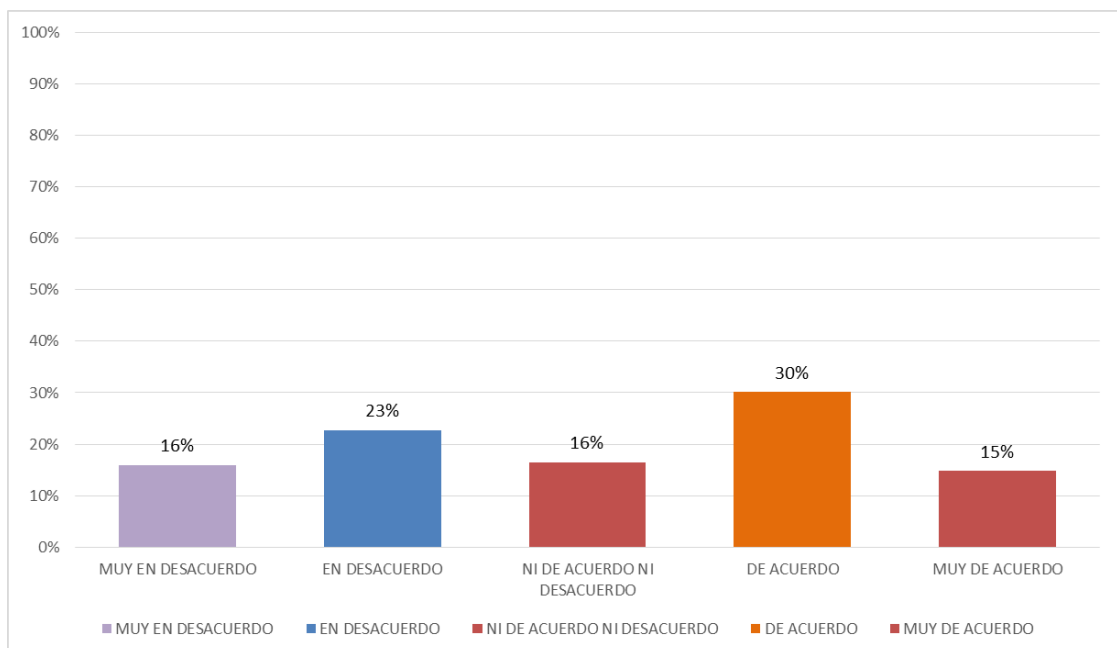


Figura 12: Los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo cuentan con los conocimientos necesarios para brindar información acerca de sus productos y servicios.

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

Los laboradores encuestados respecto de la pregunta si considera que los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo cuentan con los conocimientos necesarios para brindar información acerca de sus productos y servicios, respondieron de acuerdo con un 30% (53 encuestados), en desacuerdo con un 23% (40 encuestados), muy en desacuerdo y ni de acuerdo ni desacuerdo con un 16% (28 encuestados), y muy en desacuerdo con un 15% (26 encuestados).

TABLA 13

13. Considera que la atención que se brinda en el segmento de Banca Exclusiva es realmente personalizada.

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	Columna1
MUY EN DESACUERDO	33	19%	33	19%	0%
EN DESACUERDO	44	25%	77	44%	20%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	28	16%	105	60%	80%
DE ACUERDO	69	39%	174	99%	91%
MUY DE ACUERDO	2	1%	176	100%	100%
TOTAL	176	100%			

Fuente: Aplicación de cuestionario y procesamiento de Base de Datos en Excel.

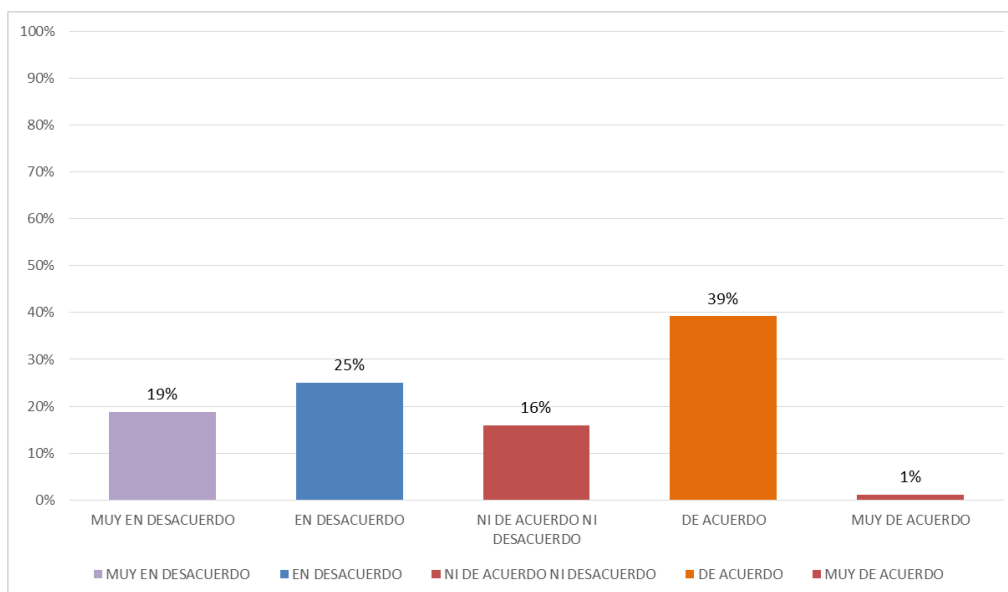


Figura 13: La atención que se brinda en el segmento de Banca Exclusiva es realmente personalizada.

Fuente: Tabla 13

Interpretación:

Los colaboradores encuestados respecto de la pregunta si considera que la atención que se brinda en el segmento de Banca Exclusiva es realmente personalizada, respondieron de acuerdo con un 39% (69 encuestados), en desacuerdo con un 25% (44 encuestados), muy en desacuerdo con un 19% (33 encuestados), ni de acuerdo ni desacuerdo con un 16% (28 encuestados) y muy de acuerdo con un 1% (2 encuestados).

TABLA 14

14. Los jefes de área de una caja municipal en la ciudad de Trujillo muestran interés en absolver los problemas de sus clientes.

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	Columna1
MUY EN DESACUERDO	40	23%	40	23%	0%
EN DESACUERDO	13	7%	53	30%	20%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	15	9%	68	39%	80%
DE ACUERDO	94	53%	162	92%	91%
MUY DE ACUERDO	14	8%	176	100%	100%
TOTAL	176	100%			

Fuente: Aplicación de cuestionario y procesamiento de Base de Datos en Excel.

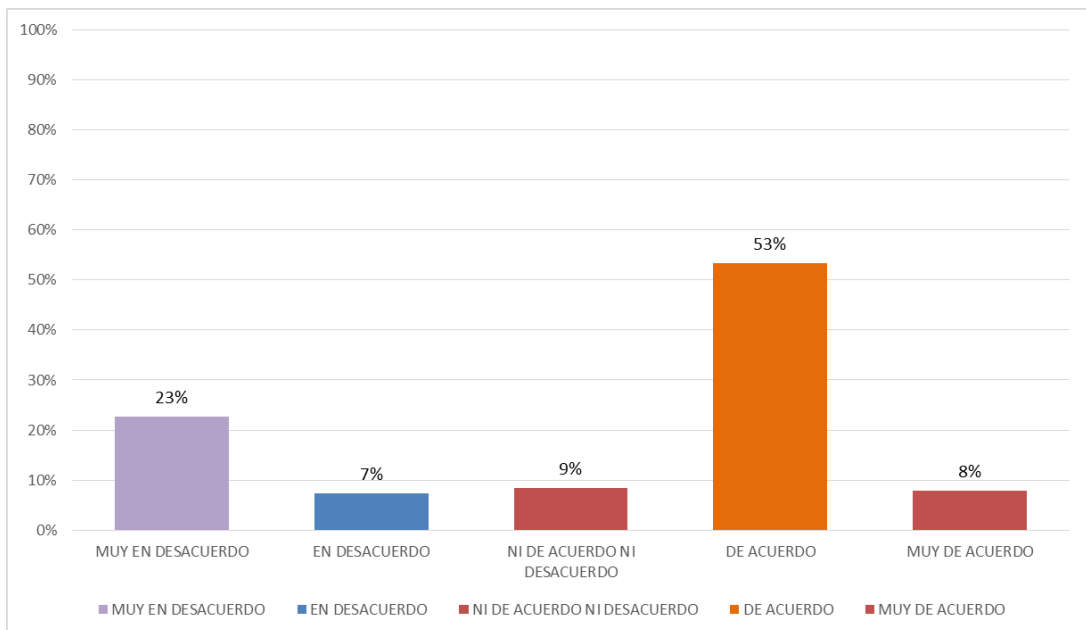


Figura 14: Los jefes de área de una caja municipal en la ciudad de Trujillo muestran interés en absolver los problemas de sus clientes

Fuente: Tabla 14

Interpretación:

Los colaboradores encuestados respecto de la pregunta s los jefes de área de una caja municipal en la ciudad de Trujillo muestran interés en absolver los problemas de sus clientes, respondieron de acuerdo con un 53% (94 encuestados), muy en desacuerdo con un 23% (40 encuestados), ni de acuerdo ni desacuerdo con un 9% (15 encuestados) muy de acuerdo con un 8% (14 encuestados) y en desacuerdo con un 7% (13 encuestados).

TABLA 15

15. Considera que la experiencia de los trabajadores en la atención a los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo es positiva.

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	Columna1
MUY EN DESACUERDO	30	17%	30	17%	0%
EN DESACUERDO	26	15%	56	32%	20%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	12	7%	68	39%	80%
DE ACUERDO	84	48%	152	86%	91%
MUY DE ACUERDO	24	14%	176	100%	100%
TOTAL	176	100%			

Fuente: Aplicación de cuestionario y procesamiento de Base de Datos en Excel.

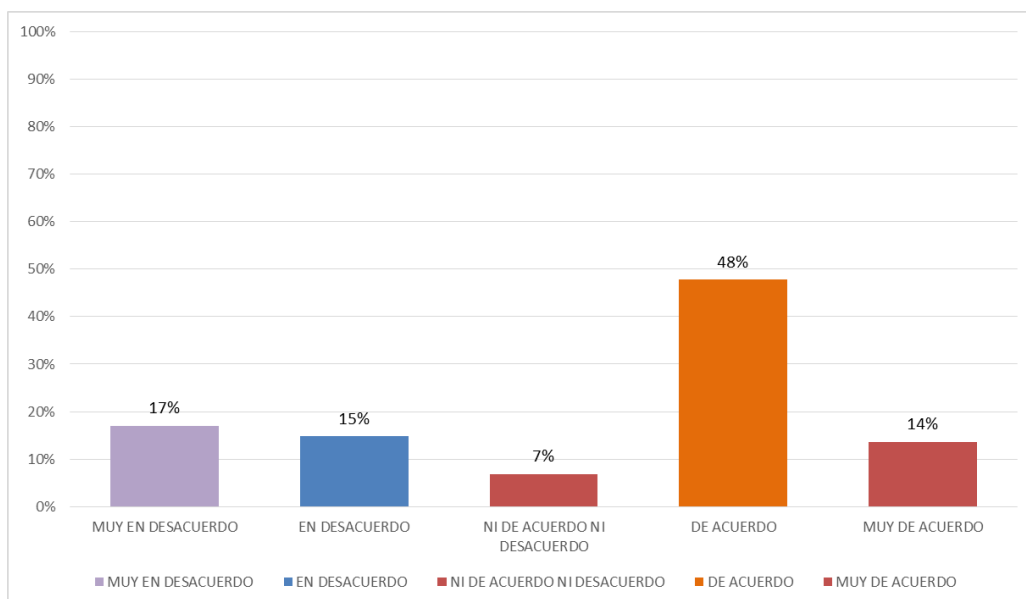


Figura 15: La experiencia de los trabajadores en la atención a los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo es positiva.

Fuente: Tabla 15

Interpretación:

Los colaboradores encuestados respecto de la pregunta si considera que la experiencia de los trabajadores en la atención a los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo es positiva, respondieron de acuerdo con un 48% (84 encuestados), muy en desacuerdo con un 17% (30 encuestados), en desacuerdo con un 15% (26 encuestados) muy de acuerdo con un 14% (24 encuestados) y ni de acuerdo ni desacuerdo con un 7% (12 encuestados).

TABLA 16

16. Existe buena disposición de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo para atender a los clientes de los diferentes ámbitos territoriales.

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	Columna1
MUY EN DESACUERDO	53	30%	53	30%	0%
EN DESACUERDO	38	22%	91	52%	20%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	41	23%	131	74%	80%
DE ACUERDO	41	23%	172	98%	91%
MUY DE ACUERDO	4	2%	176	100%	100%
TOTAL	176	100%			

Fuente: Aplicación de cuestionario y procesamiento de Base de Datos en Excel.

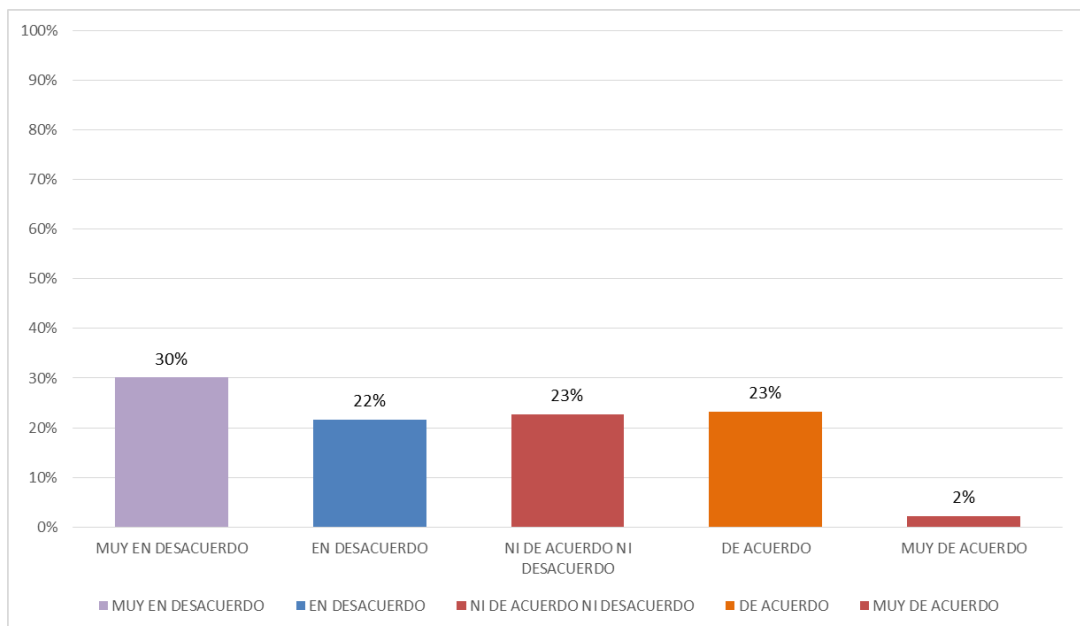


Figura 16: disposición de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo para atender a los clientes de los diferentes ámbitos territoriales.

Fuente: Tabla 16

Interpretación:

Los colaboradores encuestados respecto de la pregunta si existe buena disposición de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo para atender a los clientes de los diferentes ámbitos territoriales, respondieron muy en desacuerdo con un 30% (53 encuestados), ni de acuerdo ni desacuerdo y de acuerdo con un 23% (41 encuestados), en desacuerdo con un 22% (38 encuestados); y muy de acuerdo con un 2% (4 encuestados)

Dimensión: Capacidad de Respuesta

TABLA 17

17. Los tiempos de atención establecidos para cada proceso son los adecuados en una caja municipal en la ciudad de Trujillo.

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	Columna1
MUY EN DESACUERDO	37	21%	37	21%	0%
EN DESACUERDO	56	32%	93	53%	20%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	48	27%	141	80%	80%
DE ACUERDO	34	19%	175	99%	91%
MUY DE ACUERDO	1	1%	176	100%	100%
TOTAL	176	100%			

Fuente: Aplicación de cuestionario y procesamiento de Base de Datos en Excel.

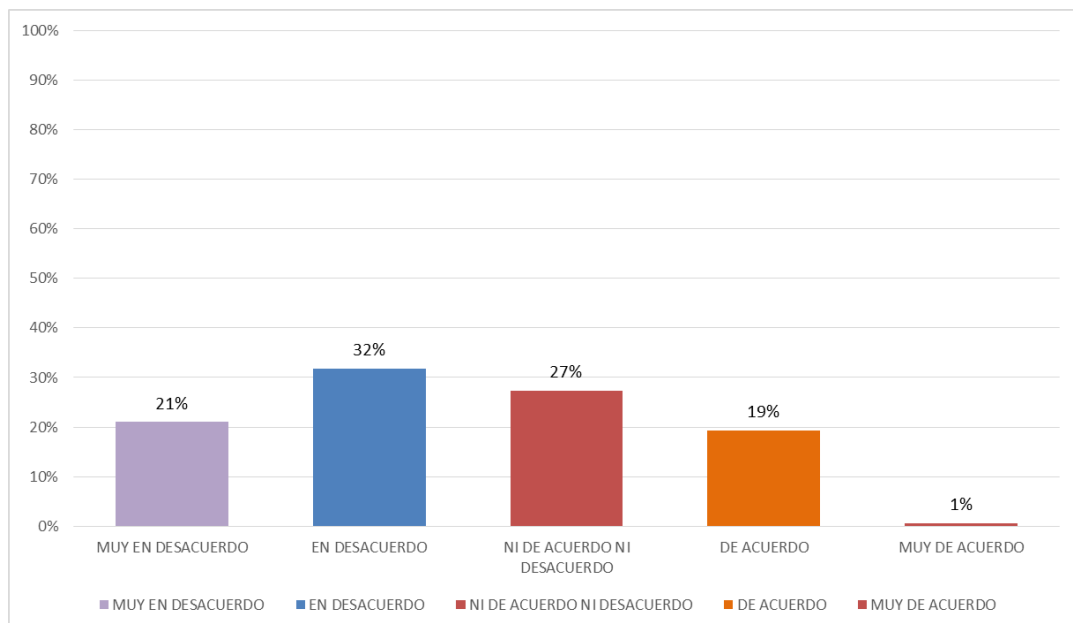


Figura 17: Los tiempos de atención establecidos para cada proceso son los adecuados en una caja municipal en la ciudad de Trujillo

Fuente: Tabla 17

Interpretación:

Los colaboradores encuestados respecto de la pregunta si los tiempos de atención establecidos para cada proceso son los adecuados en la CMAC de Trujillo, respondieron

muy en desacuerdo con un 32% (56 encuestados), ni de acuerdo ni desacuerdo y de acuerdo con un 27% (48 encuestados), muy en desacuerdo con un 21% (37 encuestados); de acuerdo con un 19% (34 encuestados); y muy de acuerdo con un 1% (1 encuestado).

TABLA 18

18. Cuentan con las herramientas actualizadas y al alcance para brindar información inmediata ante alguna duda de los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo.

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	Columna1
MUY EN DESACUERDO	14	8%	14	8%	0%
EN DESACUERDO	20	11%	34	19%	20%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	17	10%	51	29%	80%
DE ACUERDO	106	60%	157	89%	91%
MUY DE ACUERDO	19	11%	176	100%	100%
TOTAL	176	100%			

Fuente: Aplicación de cuestionario y procesamiento de Base de Datos en Excel.

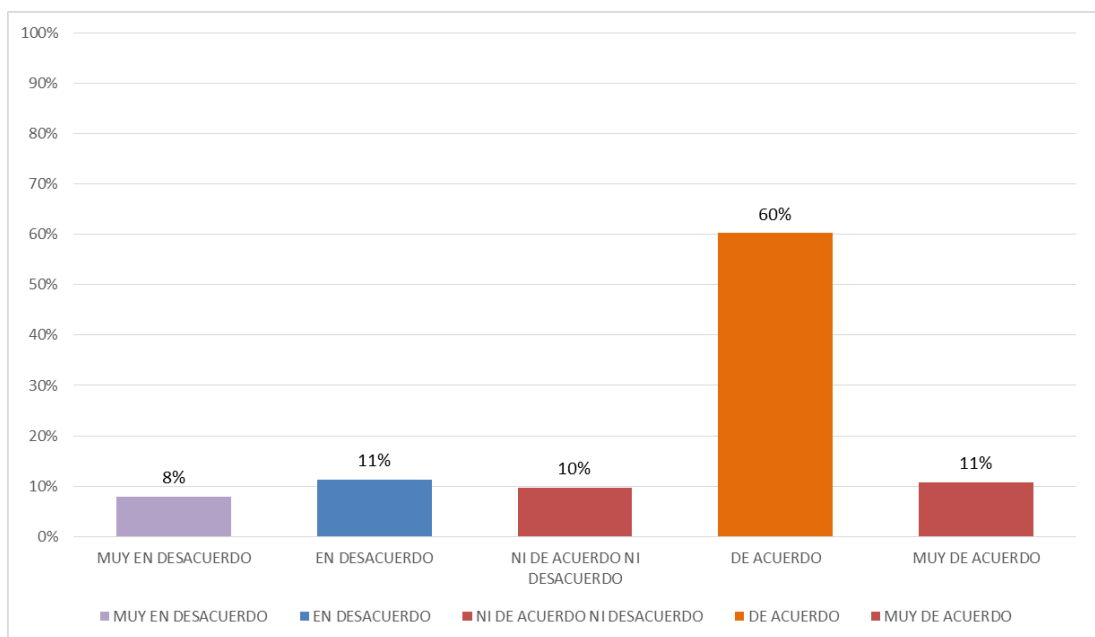


Figura 18: Cuentan con las herramientas actualizadas y al alcance para brindar información inmediata ante alguna duda de los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo

Fuente: Tabla 18

Interpretación:

Los colaboradores encuestados respecto de la pregunta si cuentan con las herramientas actualizadas y al alcance para brindar información inmediata ante alguna duda de los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo., respondieron de acuerdo con un 60% (106 encuestados), en desacuerdo y muy de acuerdo con un 11% (19 encuestados), ni de

acuerdo ni en desacuerdo con un 10% (17 encuestados); y muy en desacuerdo con un 8% (14 encuestados).

TABLA 19

19. Existe una comunicación efectiva en la atención brindada por los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo.

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	Columna1
MUY EN DESACUERDO	32	18%	32	18%	0%
EN DESACUERDO	37	21%	69	39%	20%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	41	23%	110	63%	80%
DE ACUERDO	59	34%	169	96%	91%
MUY DE ACUERDO	7	4%	176	100%	100%
TOTAL	176	100%			

Fuente: Aplicación de cuestionario y procesamiento de Base de Datos en Excel.

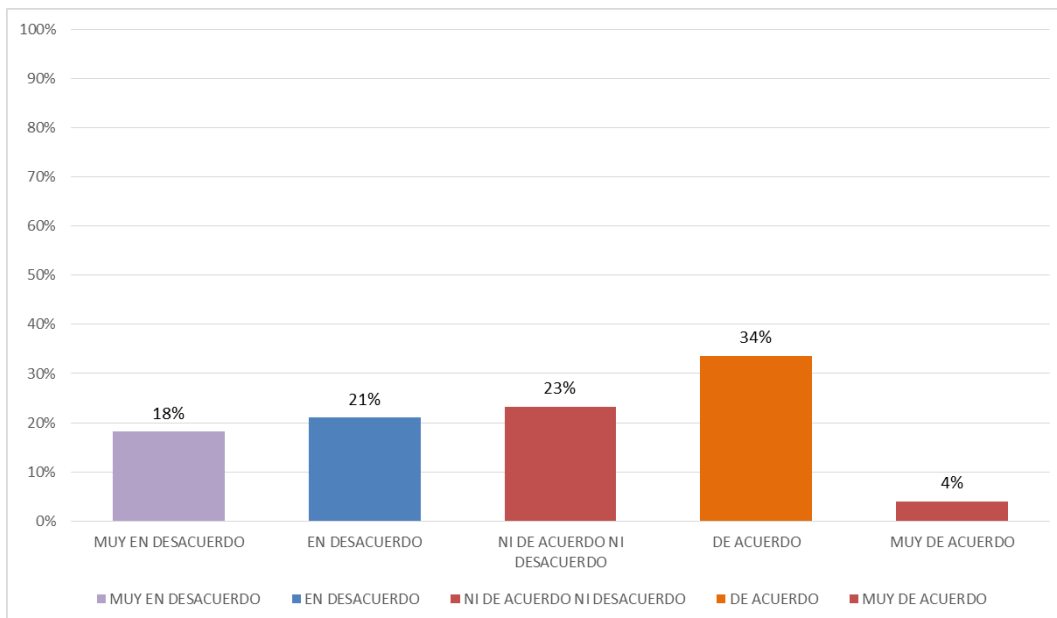


Figura 19: Existe una comunicación efectiva en la atención brindada por los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo.

Fuente: Tabla 19

Interpretación:

Los colaboradores encuestados respecto de la pregunta si existe una comunicación efectiva en la atención brindada por los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, respondieron de acuerdo con un 34% (59 encuestados), ni de acuerdo ni desacuerdo con

un 23% (41 encuestados), en desacuerdo con un 21% (37 encuestados); muy en desacuerdo con un 18% (32 encuestados); y muy de acuerdo con un 4% (7 encuestados).

TABLA 20

20. Se utiliza un lenguaje claro y entendible en cada interacción con los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo.

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	Columna1
MUY EN DESACUERDO	22	13%	22	13%	0%
EN DESACUERDO	22	13%	44	25%	20%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	18	10%	62	35%	80%
DE ACUERDO	95	54%	157	89%	91%
MUY DE ACUERDO	19	11%	176	100%	100%
TOTAL	176	100%			

Fuente: Aplicación de cuestionario y procesamiento de Base de Datos en Excel.

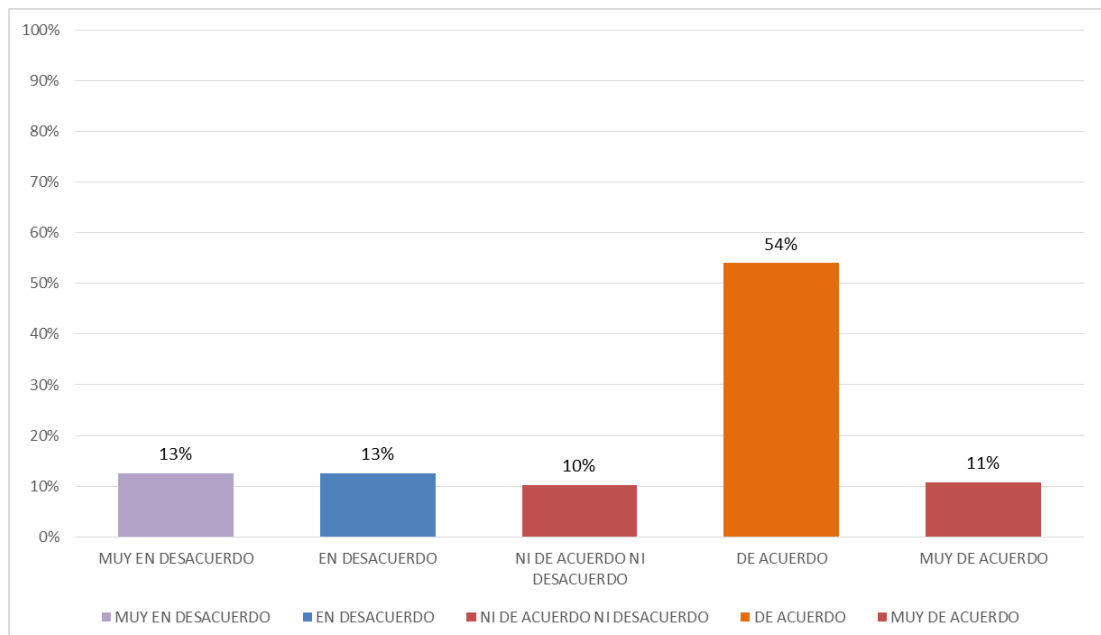


Figura 20: Se utiliza un lenguaje claro y entendible en cada interacción con los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo.

Fuente: Tabla 20

Interpretación:

Los colaboradores encuestados respecto de la pregunta si se utiliza un lenguaje claro y entendible en cada interacción con los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, respondieron de acuerdo con un 54% (95 encuestados), muy en desacuerdo y en

desacuerdo con un 13% (22 encuestados), muy de acuerdo con un 11% (19 encuestados); y ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 10% (18 encuestados).

TABLA 21

21. Una caja municipal en la ciudad de Trujillo realiza un correcto seguimiento para medir la satisfacción de los clientes en base a la atención recibida

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	Columna1
MUY EN DESACUERDO	2	1%	2	1%	0%
EN DESACUERDO	16	9%	18	10%	20%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	37	21%	55	31%	80%
DE ACUERDO	99	56%	154	88%	91%
MUY DE ACUERDO	22	13%	176	100%	100%
TOTAL	176	100%			

Fuente: Aplicación de cuestionario y procesamiento de Base de Datos en Excel.

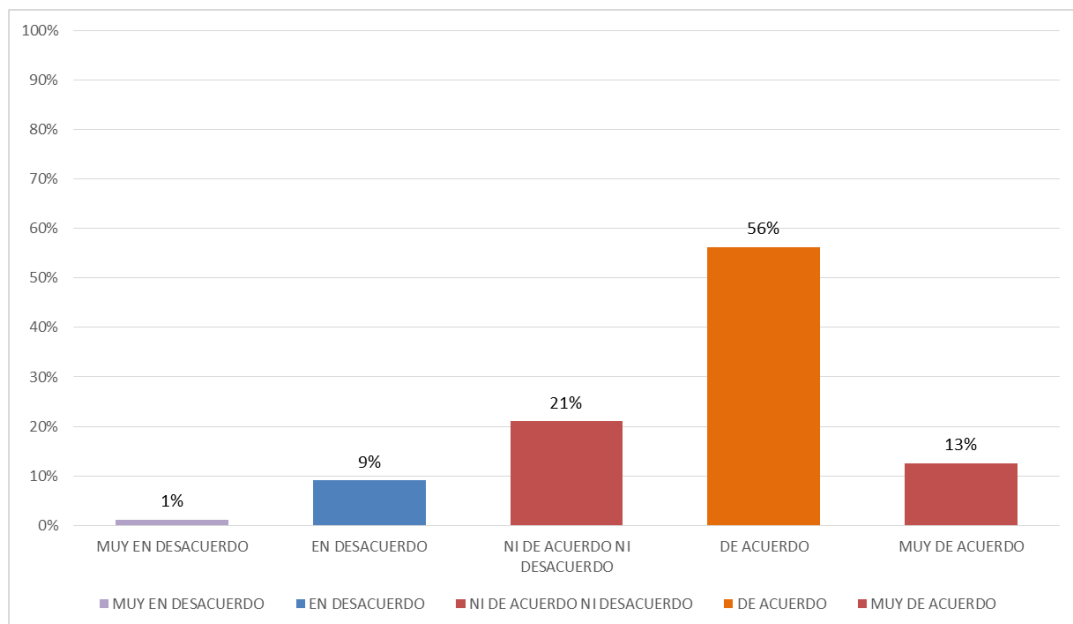


Figura 21: Se utiliza un lenguaje claro y entendible en cada interacción con los clientes de una caja municipal en la ciudad de Trujillo.

Fuente: Tabla 21

Interpretación:

Los colaboradores encuestados respecto de la pregunta si una caja municipal en la ciudad de Trujillo realiza un correcto seguimiento para medir la satisfacción de los clientes en base a la atención recibida, respondieron de acuerdo con un 56% (99 encuestados), ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 21% (37 encuestados), muy de acuerdo con un 13% (22 encuestados), en desacuerdo con un 9% (16 encuestados); y muy en desacuerdo con un 1% (2 encuestados).

TABLA 22

22. La satisfacción de los clientes depende de la atención que recibe de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo

OPCIONES	Frecuencia absoluta	%	Frecuencia acumulada	% acumulada	Columna1
MUY EN DESACUERDO	10	6%	10	6%	0%
EN DESACUERDO	2	1%	12	7%	20%
NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	13	7%	25	14%	80%
DE ACUERDO	59	34%	84	48%	91%
MUY DE ACUERDO	92	52%	176	100%	100%
TOTAL	176	100%			

Fuente: Aplicación de cuestionario y procesamiento de Base de Datos en Excel.

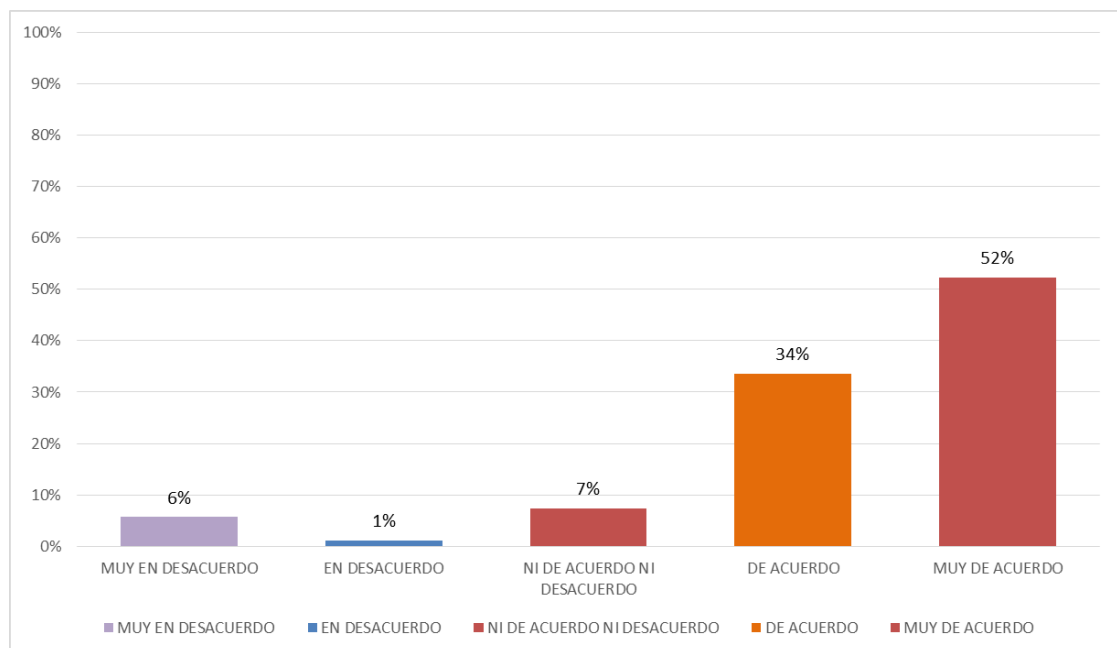


Figura 22: La satisfacción de los clientes depende de la atención que recibe de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo

Fuente: Tabla 22

Interpretación:

Los colaboradores encuestados respecto de la pregunta si la satisfacción de los clientes depende de la atención que recibe de los trabajadores de una caja municipal en la ciudad de Trujillo, respondieron muy de acuerdo con un 52% (92 encuestados), de acuerdo con un 34% (59 encuestados), ni de acuerdo ni desacuerdo con un 7% (13 encuestados), muy en desacuerdo con un 6% (10 encuestados); y en desacuerdo con un 1% (2 encuesta