

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Empoderamiento y la eficacia de servicio caso de posicionamiento de MB consecuencias en el mercado de asesoría - Lima 2017

PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESA

INTEGRANTES:

ACHA FERNANDEZ, CAROLINA (ORCID: 0000-0002-2347-9531)

LAURENTE RUIZ, HELEM (ORCID: 0000-0001-8107-4105)

ROSAS ALVAREZ, ANTONIO (ORCID: 0000-0002-6988-0128)

ASESOR:

Mg. GOMEZ ACHOCALLA, LUIS (ORCID: 0000-0002-5410-0512)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL

OCTUBRE - 2019

GESTIÓN DE COSTOS AMBIENTALES EN LA ACTIVIDAD MINERA – CASO IESA SA

Exhibir la Universidad de Ciencias Corporativas – colegio versado de Registro y patrimonio, clasificar la Diplomatura de medidor colaboración, en la facultad Peruana de las Américas.

APROBADO POR:

MG. MEZA MORALES, SARA ISABEL

Presidente

LIC. BECERRA CASTILLO, ANGELICA MARIA

Secretario

LIC. LEMAN RIVERA, FABIA FABRICIO

Vocal

Dedicatoria

A Dios, a nuestros padres y a nuestros jefes de área quienes han permitido contribuir a nuestro desarrollo profesional, para lograr ser prósperos en un futuro.

Carolina, Helem y Antonio.

Agradecimiento

Empresa MB Consecuencias E.I.R.L.

Universidad Las Américas.

Por su contribución en el desarrollo
de la presente investigación.

Los autores.

Resumen

La actual tratada se ha organizado fundado en el problema la empresa MB Consecuencias, referida a la incomodidad de los clientes en la calidad de servicio, así como la formulación del problema: ¿Cómo afecta la ausencia de Empoderamiento del personal del área comercial en la Operatividad del Servicio de asesoría, consultoría y aprendizaje en la Empresa MB Consecuencias en Lima Metropolitana 2017?

Se muestra la casuística denominada “Decisiones empoderadas y cartera de clientes asegurada”, caso emblemático que demuestra que el empoderamiento del personal juicioso le permite ofrecer soluciones seguras ante la duda de clientes mal orientados ya que si uno de los ejecutivos comerciales al tomar una decisión debe persuadir al cliente de no abandonar los servicios que se le estaba concediendo. En MB Consecuencias, no logró transmitir al cliente las ventajas y beneficios de contar con los servicios que oferta la empresa generando excesivo tiempo y recursos en la venta de los servicios e involucrando directamente la utilidad y la colocación de la compañía.

Marco Teórico se sustenta la situación planteada de implementar la herramienta de Empoderamiento en la empresa MB Consecuencias a fin de generar el cumplimiento de la eficacia del servicio, así mismo se ha investigado antecedentes nacionales e internacionales que han permitido la necesidad de implementar esta alternativa de solución.

Se indican las alternativas de solución a la situación problemática presentada.

Se enfatiza que considerando las buenas prácticas precisadas en la casuística del trabajo de investigación se concluye que al empodera al ejecutivo comercial de la empresa MB

Consecuencias puede generar ventas con uso eficiente de recursos, involucrando el incremento de la rentabilidad y el posicionamiento de la empresa.

Se recomienda que Sucursal Lanzamiento Comunitario de la Cátedra Peruana de las Américas, basada la normatividad aplicable (Ley Universitaria N° 30220) podría establecer vínculos de coordinación entre la Cátedra Peruana de las Américas y el Ministerio de Trabajo a fin de realizar capacitaciones para formación de líderes capaces de empoderar a su personal, para mejorar la eficacia del servicio de los clientes, dichas capacitaciones estarían dirigidas a todo tipo de empresas.

Palabra claves: Empoderamiento, calidad, servicio y posicionamiento.

Abstract

The present investigation organized based on problem of the company MB Consequences, referred to the discomfort of the clients in quality of service, the formulation problem:

How does it affect the absence of Empowerment personnel commercial area Effectiveness Advisory, Consulting and Learning Service in the MB Consequences in Metropolitan Lima 2017?

It is shown the casuistry called “Empowered decisions and insured client portfolio”, an emblematic case that demonstrates that the empowerment of judicious staff allows you to offer safe solutions to the doubt of poorly oriented clients since if one of the business executives when making a decision must persuade the client not to abandon services that were being granted. In MB Consequences, it failed to transmit to the customer the sales and benefits of having the services offered by the company, generating excessive time and resources sale services and directly involving the profitability and positioning of the company.

The theoretical framework supports the situation of implementing the Empowerment tool in the MB Consequences company in order to generate compliance with the effectiveness of the service, as well as national and international antecedents that have allowed the need to implement this alternative from solution.

The alternative solutions to the problem situation presented are indicated.

It is emphasized that considering the good practices specified in the casuistry of the research work it is concluded that by empowering the business executive company MB Consequences it can generate sales with efficient use of resources, involving the increase in profitability positioning company.

Ecommended the Office Social Projection of the Peruvian University Americas, based on applicable regulations (University Law No. 30220) could establish coordination links between the Peruvian University Americas and the Ministry of Labor in order to conduct training To train leaders capable of empowering their staff, to improve the efficiency of customer service, these trainings would be aimed at all types of companies.

Keywords: Empowerment, quality, service and positioning.

Lista de contenido

Y	
Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	ii
Resumen.....	ii
Abstract.....	ii
Lista de contenido.....	ii
Introducción.....	ii
1. Problemas de Investigación.....	2
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	2
1.2. Planteamiento del Problema.....	2
1.2.1. Problema General.....	2
1.2.2. Problemas específicos.....	2
1.2.3. Objetivos de la investigación.....	2
1.2.4. Metodología de la investigación.....	2
1.3. Casuística.....	2
2. Marco Teórico.....	2
2.1 Antecedentes.....	2
2.1.1. Internacionales.....	2
2.1.2. Nacionales.....	2

2.2 Bases Teóricas.....	2
2.2.1 Empowerment.....	2
2.2.1.1 Responsabilidad y autoridad.....	2
2.2.1.2 Control sobre los recursos.....	2
2.2.1.3 Esquema del logro.....	2
2.2.2 Eficacia del servicio.....	2
2.2.2.1 Calidad.....	2
2.2.2.2 Servicio.....	2
2.2.2.3 Eficacia del Servicio.....	2
2.2.2.4 Eficacia de la interacción.....	2
2.2.2.5 Eficacia del entorno.....	2
3. Alternativas de solución.....	2
Conclusiones.....	2
Recomendaciones.....	2
Referencias.....	2
Apendice.....	2

Introducción

Los últimos diez años se ha evidenciado la necesidad de contar con personal competente, que tome decisiones permitiendo incrementar la rentabilidad y posicionamiento de la organización. Según los antecedentes citados en el presente trabajo el Empoderamiento es una herramienta muy importante para que las organizaciones mejoren su eficiencia de servicio, esto conlleva a un trabajo de equipo permitiendo que el empleado pueda desarrollar sus habilidades y destrezas logrando sentirse como parte importante de la empresa. Lo que permitirá dar satisfacción al cliente, a través de la eficacia de servicio que ofrece, siendo esta oportuna y capaz de resolver contingencias que se presenten a futuro.

Por lo que el grupo de investigación con apoyo de nuestro asesor determinó investigar en el área de gestión empresarial a fin de buscar herramientas que permitan cambiar la situación problemática de incomodidad de los clientes por el incumplimiento y calidad de servicio, creando la necesidad silenciar de los empleos compañía MB Consecuencias, lo cual demandaría efectos no deseados en la sociedad.

En los últimos 5 años se ha intensificado el posicionamiento de personal como principal herramienta en la gestión, adoptándose como alternativa de solución la ejecución del Empoderamiento a fin de lograr la eficacia del servicio de la empresa MB Consecuencias durante el 2017.

La distinción de indagación arraiga en brindar a la Unidad de estudio la empresa MB Consecuencias una alternativa práctica y dinámica que permita ofrecer soluciones efectivas ante la insatisfacción de los clientes por incumplimiento de sus expectativas, dicha problemática permite al grupo investigador aplicar los conceptos aprendidos durante la formación profesional. Se contó con documento de autorización del Gerente de MB

Consecuencias para el acceso de la información con fines estrictamente académicos, y presentar alternativas de solución ante la situación problemática de la exploración.

1. Problemas de Investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En el rubro la asesoría y consultoría destacan las empresas dedicadas a implantar redes locales e universales como pautas ISO 9001 – Sistemas de diligencias de raza; ISO 14001 – Sistemas de distribución Ambientales ISO 27001 – Sistemas de diligencias de confianza de la documentación; ISO 26000 – Sistemas de Gestiones Responsabilidad Social; ISO 31000 – Sistemas de Dirección de Riesgos; OHSAS – Sistemas de Diligencias Ocupacional; normas mayor demanda entre las empresas para evidenciar aspectos relacionados a los servicios que brinde.

En los últimos 10 años se ha presentado una gran demanda del servicio de asesorías y consultorías especializadas en la ejecución de normas nacionales e internacionales, considerando la eficacia de las ventas y la capacidad de respuesta operativa, ante el exigente mercado, por lo cual la gestión del recurso humano es imprescindible para lograr el posicionamiento y la rentabilidad esperada.

Entre las empresas asesoras - consultoras destaca la empresa MB Consecuencias E.I.R.L., ofreciendo servicios de asesoría, consultoría y aprendizaje en la ejecución y sostenibilidad de Sistemas de Gestión basado en las Normas Internacionales y Nacionales, cuenta con especialistas de amplia trayectoria, permitiendo hacer destacar a sus clientes (empresas y personas).

Sus principales servicios son:

- Ejecución de Normas Internacionales como la Norma ISO 9001, 14001, 26000, 27001, entre otras.
- Sostenibilidad de Sistemas de Gestión.
- Capacitaciones especializadas en los rubros de mayor demanda.
- Supervisiones y monitoreos de procesos.
- Programación del ciclo de auditorías.
- Preparación de la Revisión por la dirección.
- Estimación del desempeño de los Sistemas.

MB Consecuencias ayuda incrementar la rentabilidad de las empresas a fidelizar clientes, estandarizar y optimizar procesos, mejorar productos y/o servicios, generar competencias en el personal, cumplir la normatividad aplicable y obtener reconocimientos para nuestros clientes.

Cuenta con un equipo de auditores líderes, comprometido con la prosperidad incesante del modo de régimen, que realizan:

- Auditorías Internas: que ayudan a conocer la eficacia de tu Sistema de Gestión.
- Auditorías guiadas: para que el equipo auditor adquiera la experiencia y competencias necesarias.
- Auditorías externa: después de un proceso minucioso y exhaustivo dará a conocer los aspectos a mejorar.

Durante el último semestre la empresa MB consecuencias ha presentado limitaciones en el área comercial, pues las metas de ventas no son las esperadas y se observa que existe un desconocimiento por parte del personal del área en la mejor metodología para concretar la venta de los servicios.

Se detalla a continuación los problemas detectados en el análisis de la realidad problemática:

- Si bien es cierto que los Ejecutivos Comerciales son personal de confianza, no cumplen el perfil requerido para el puesto y no se encuentra capacitados.
- No se brindan una información completa y oportuna a los clientes sobre las bondades del servicio.
- El personal no ha interiorizado los procedimientos y funciones a realizar.
- No cuentan con tecnologías en ventas, la página web de soporte de información no es muy amigable.

Los ejecutivos comerciales no cuenta con autoridad para cerrar la venta en el menor tiempo posible.

En síntesis se observó una deficiente virtud de interacción por la falta de información del servicio de los ejecutivos comerciales en la atención, no cuentan con capacitación necesaria para absolver dudas, lo que ocasiona que el cliente no se interese en el servicio.

En relación a la eficacia de entorno del servicio: a través de su página Web para absolver dudas, al ser consultada no es muy amigable ni atractiva

La eficacia del resultado: demuestra que al no contar con manuales de procedimientos y no encontrarse bien capacitados los ejecutivos comerciales muestran una mala eficacia de servicio.

La falta de empoderamiento de los ejecutivos de comercial ha gestado la creciente descontentadizo de la cliente, al no contar con autoridad para poder intervenir en caso de que una cartera obtenida caiga en su proceso de ejecución.

Unas de las herramientas utilizadas para la detección de los problemas de investigación se ha considerado los cuadros proporcionados por el asesor del trabajo de investigación. (Ver apéndices A, B, C y D: Formatos de la identificación del aprieto de investigación)

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Problema General

La empresa MB Consecuencias, busca herramientas para poder mejorar la eficacia de servicio que se brinda al cliente a través de sus ejecutivos comerciales, hoy en día es una empresa asesora competitiva y gracias al equipo con el cual trabaja, es por ello que se presenta el siguiente problema general con la finalidad mejorar la eficacia del servicio:

¿Cómo afecta la ausencia de Empoderamiento del personal del área comercial en la Eficacia del Servicio de asesoría, consultoría y aprendizaje en la Empresa MB Consecuencias en Lima Metropolitana año 2017?

1.2.2. Problemas específicos

La Empresa MB Consecuencias busca mejorar la eficacia de servicio a través de delegación de funciones del área comercial, por este motivo se plantea:

¿ De qué forma la equivocación de incumbencia y dirección del individual del área comercial no permite entregarse la eficacia del entorno del servicio de consultoría, consultoría y educación de la Empresa MB Consecuencias Lima Metropolitana año 2017?

¿Por qué el Deterioro de miembro sobre los fortuna, sistemas, métodos, equipos no facilita la efectividad de interacción entre el unipersonal del área comercial y los compradores de la Empresa MB Consecuencias en Lima Metropolitana año 2017?

¿ Por qué la degeneración de protección sobre los fortuna, sistemas, métodos, equipos del área comercial no facilitan la operatividad de interacción con los compradores de la entidad MB Consecuencias en Lima Metropolitana año 2017?

¿Cómo la ausencia de delimitación de logros del área comercial no remedio la eficacia del resultado de la venta del servicio de asesoría, consultoría y aprendizaje en la Empresa MB Consecuencias en Lima Metropolitana año 2017?

1.2.3. Objetivos de la investigación

● Frío conocido

Evaluar el Empoderamiento permite eficacia del servicio del área comercial a fin de generar más asesorías, consultoría y aprendizaje en la Empresa MB Consecuencias en Lima Metropolitana durante el 2017

• **Objetivo específico:**

Determinar cómo la responsabilidad por áreas y autoridad del personal del área comercial permite brindar la eficacia del entorno del servicio de asesoría, consultoría y aprendizaje en la Empresa MB Consecuencias durante el 2017.

Especificar como el ejercicio sobre los medios, usos, procedimientos, surtidos y las categorías del afán facilita la eficacia de la interacción entre el personal del área comercial y los clientes de la Empresa MB Consecuencias durante el 2017

Determinar cómo el esquema de logros mejora la eficacia del resultado de la venta del servicio de asesoría, consultoría y aprendizaje en la Empresa MB Consecuencias durante el 2017

1.2.4. Metodología de la investigación

Para el cambio del presente prospección se ha determinado la venidero metódica:

El grado de la observación: No causal, Cualitativa, Descriptiva.

Población – Muestra: Área comercial de MB Consecuencias.

Técnica de recolección de datos: Entrevista.

Instrumentos de investigación: Entrevista

1.3. Casuística

Se considera como unidad de estudio el área comercial de la Empresa MB Consecuencias, donde se observan limitaciones en el cumplimiento de las metas de ventas.

En tal sentido se presenta el caso denominado "Decisiones empoderadas y cartera de clientes asegurada".

La Empresa MB Consecuencias se encuentra ubicado en Jr. Teodoro Cárdenas N° 475 Dpto. N° 202 – Santa Beatriz - Lima, cuenta con grupo de ejecutivos comerciales que tienen la meta de contactar 20 clientes nuevos al mes y cerrar 5 contratos al semestre.

El nivel de atención en el Empresa MB Consecuencias ha incrementado y se ha visto alternado para poder dar soluciones y brindar un mejor servicio de su área comercial al cliente.

Al realizar la entrevista al Gerente sobre algún caso emblemático de su empresa MB Consecuencias describió el caso "Decisiones empoderadas y cartera de clientes asegurada" detallando lo siguiente:

El 03 de Enero del 2017 el Gerente de MB Consecuencias se reunió con el Gerente de una empresa de seguridad (Cliente nuevo), quien le pregunta por el desempeño del servicio que MB Consecuencias según la información y beneficios brindada a través del Ejecutivo Comercial y el Ingeniero implementador en el caso de una empresa de seguridad.

El Gerente General de la Empresa de Seguridad (2017), manifestó que si bien se solicitó la ejecución de un Sistemas de Gestión de Eficacia- ISO 9001; para asegurar la eficacia del servicio de vigilancia que brindó la Ejecutiva Comercial, no recibió la información completa durante la primera semana de ejecución, y se encuentra muy satisfecho, pues, la ejecución se encuentra optimizando los procesos y que si hubiera tenido conocimiento sobre las ventajas y bondades de servicio lo hubiera contratado hace mucho tiempo y ahora tendrían mejores consecuencias.

Al tomar conocimiento el Gerente de MB Consecuencias, manifestó que realizará las acciones correctivas en la organización, pues, es menester de la empresa brindar información completa y oportuna sobre los servicios que brinda.

Es necesario indicar que el Gerente de MB Consecuencias convocó a una reunión al área comercial indicando lo manifestado por el cliente y que esta es una oportunidad para realizar un análisis de causas y conocer porque se presenta esa deficiencias y en qué medida se pueden convertir en una oportunidad y porque no en una ventaja competitiva.

Durante la reunión se realizó un análisis de causa encontrando las siguientes:

- Metodología no apropiada en el aprendizaje de personal sobre los servicios que brinda la organización.
- Ausencia de la estimación de la eficacia del la aprendizaje
- Falta de Seguimiento y monitoreo del Ejecutivo Comercial

El Gerente de MB Consecuencias (2017) plantea la adopción de un programa de profesionalización y especialización del área Comercial a fin de garantizar ventas efectivas.

Se presenta las entrevistas realizadas al Gerente de MB Consecuencias, Ejecutiva Comercial de MB Consecuencias y el Gerente de la Empresa de Seguridad. (Ver Apéndices E, F y G: Entrevistas: Gerente, Cliente, Ejecutivo comercial).

2. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Entre los antecedentes internacionales referentes al empoderamiento del personal se encuentran los siguientes:

López (2015) presentó la tesis titulada: Empoderamiento y Satisfacción Laboral, Tesis de Pregrado Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala

“Entre los elementos registrados que generan el empoderamiento en los colaboradores de la municipalidad menciona los siguientes: autonomía, confianza, participación, toma de decisiones y el sentimiento de ser poseedor del puesto”

“Determina los factores que producen la satisfacción laboral, estos son; la libertad, el compromiso, la responsabilidad y los incentivos e influyen fuertemente en los colaboradores de la municipalidad generando el sentimiento de satisfacción hacia el trabajo”.

La mayor parte de los colaboradores de la municipalidad tienen la libertad de tomar decisiones y autonomía en su puesto de trabajo, por lo que se confirma la existencia del empoderamiento; además los colaboradores conocen perfectamente sus funciones de trabajo y participan constantemente en las decisiones de su área laboral.

Su metodología es verificar que sí existe la satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad, porque poseen el sentimiento de bienestar, asisten a su trabajo con entusiasmo y realizan las tareas lo mejor posible.

El empoderamiento produce en los colaboradores de la municipalidad de Río Bravo Suchitepéquez entusiasmo por su trabajo, sentimientos positivos, participación y una identificación total hacia la institución.

La causa por la cual el ausentismo dentro de la municipalidad es bajo, es debido a que los trabajadores se sienten afortunados y comprometidos con su empleo, por ese motivo también realizan su trabajo de la mejor manera sin recibir una supervisión constante por parte de sus superiores.

Según la investigación el empoderamiento influye en la satisfacción laboral al contar con autonomía y libertad al realizar sus tareas, así mismo se siente que son parte de la organización y que pueden tomar decisiones. Gracias a ello asisten a su trabajo con entusiasmo y realizan las tareas lo mejor posible; con un ausentismo bajo en la municipalidad, al sentirse los trabajadores comprometidos.

Rivera (2012) presentó la tesis titulada: *El Empowerment y su incidencia en la eficacia del servicio de la empresa Pazvisseg Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato*, tesis de Pregrado Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

El objetivo de estudio permite aplicar las siguientes recomendaciones:

Es recomendable aplicar técnicas de Empowerment involucrando al talento humano para el logro de beneficios de la empresa y de su desempeño personal.

“En la empresa se debe adoptar un liderazgo participativo delegando a su talento humano mayor autonomía, poder y autoridad para conferirles el sentimiento de que son dueños de su trabajo y que pueden ser protagonistas del éxito de la organización. Debe desarrollar planes de aprendizaje enfocados hacia el gerente y jefes departamentales con el fin de que estos adopten un liderazgo basado en Empowerment”.

“El personal administrativo y operativo debe recibir aprendizaje para aprender a asumir la autonomía que se les confiere, integrar equipos de trabajo auto dirigido, identificar y resolver problemas mediante la contribución en la toma de decisiones”.

Rivera (2017) también menciona que es recomendable que la empresa incentive a sus colaboradores con el fin de que presten un servicio de eficacia y tengan presente que los clientes son la parte fundamental para la existencia de la empresa.

Dentro de la organización es recomendable establecer canales de comunicación efectivos entre el gerente y colaboradores con el fin de proporcionar la información necesaria e identificar las necesidades de cada parte que interviene en dicha comunicación. Es recomendable eliminar la jerarquización vertical y adoptar una organización circular para obtener una mayor involucración del personal.

“Es importante que se realice evaluaciones constantes de la eficacia del servicio dentro de la empresa, haciendo partícipes de dicha estimación a todos los clientes internos y externos, con el fin de identificar fallas en el servicio”.

“Según el estudio el Empowerment debe involucrar el talento humano y debe capacitarse al personal administrativo y gerencial en temas de liderazgo para que puedan desarrollarse y tomar decisiones, en un ambiente de comunicación para proporcionar información y saber que necesitamos; cooperando en beneficio de la empresa y del trabajador mismo. Se debe concientizar a los colaboradores que los clientes son parte fundamental de la empresa, y que deben evaluar cómo se está manejando la eficacia del servicio para detectar fallas”.

Ortega (2013) presentó la tesis titulada: Gestión Administrativa del Talento Humano y su incidencia en las Empresas Públicas Administradoras de Agua Potable en la

Provincia del Carchi, tesis de Pregrado Universidad Politecnica Estatal del Carchi, Tulcán, Ecuador.

“El objetivo de la investigación fue analizar la gestión administrativa del Talento Humano para identificar el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán con el propósito de poder implementar un Plan de Empowerment, donde se evidenció que la misma no cuenta con un plan de aprendizaje para sus empleados, ni tampoco con un programa de motivación personal, así como la falta de afianzamiento del trabajo en equipo entre los colaboradores, resaltando que en la actualidad toda organización debe prever estos aspectos para mantener a sus participantes empoderados con sus actividades diarias, es decir entregando un trabajo eficiente y eficaz”.

“Además, se debe destacar que con la práctica del empowerment en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán, se obtendrá un proceso estratégico que busca una efectiva relación laboral dentro de la institución, aumentando la confianza, responsabilidad, creatividad, liderazgo, compromiso y distribución de tareas administrativas para servir mejor al cliente interno y externo, facultando a las autoridades realizar una estimación de desempeño a los colaboradores de la empresa, para así incrementar su entusiasmo que permita adoptar una actitud positiva y de calidad”.

“El estudio realizado fue para analizar el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán con el fin de implementar un Plan de Empowerment, donde no se cuenta con un plan de aprendizaje, motivación al personal; ya que al empoderar al empleado estaría entregando un trabajo eficiente y eficaz. Aumentando la confianza, responsabilidad, creatividad, liderazgo,

compromiso y distribución de tareas administrativas para servir mejor al cliente interno y externo, para así incrementar su actitud positiva y de calidad”.

Según la investigación, el empoderamiento influye en la satisfacción laboral al contar con autonomía y libertad al realizar sus tareas, el personal se siente comprometido y dueño de su trabajo. El empowerment involucra el talento humano capacitándolo en temas de liderazgo que le permite desarrollar y tomar decisiones. Todo ello con lleva a aumentar la confianza, responsabilidad, creatividad para ofrecer una óptima eficacia de servicio.

2.1.2. Nacionales

Entre los antecedentes nacionales referentes a la eficacia de servicio se encuentran los siguientes:

Frias, Guzmán, Marcos (2015) presentaron la tesis titulada: Plan de negocio para la ejecución de una empresa de Consultoría de Sistemas Integrados de gestión de seguridad, salud, medio ambiente y calidad, tesis de Pregrado Universidad Peruana de Ciencias aplicadas. Lima, Perú.

Formar una empresa en el Perú de Sistemas Integrados de Gestión focalizadas en el sector Pymes de Lima Metropolitana y Callao, es un negocio sostenible y rentable, desde el punto de vista técnico, comercial, económico y financiero.

“Existe un incremento en el mercado de las Pymes formales de Lima metropolitana y Callao, que están requiriendo de implementar algunos sistemas de gestión; además de cumplir con las leyes de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente”.

La principal característica favorable del negocio de consultoría en sistemas integrados de gestión “es que no requiere mucha inversión, tanto para la ejecución de estrategias de captación de clientes, como para la ejecución de servicios”.

Es muy competitivo debido a que se cuentan con consultoras de capitales extranjeros, consultoras medianas y pequeñas y por último de 163 profesionales independientes. La diferencia de la consultora MASSC va a radicar en la experiencia y certificación de sus colaboradores.

“Se empezará el negocio con la ejecución de sistemas integrados de gestión o algún sistema integrados que requieren las empresas Pymes; por el cual se realizó el estudio cuantitativo y cualitativo. Es la línea de negocio que ofrece mayor rentabilidad, después se enfocará en dar prioridad a las demás líneas de negocio descrita en el proyecto”.

El Estado Peruano está comprometido con el desarrollo de la eficacia de la industria peruana; por ende, ha implementado sus políticas de eficacia con miras hacia el 2018 de incrementar en un 140% las empresas que tengan la certificación ISO 9001.

Los factores claves de éxito de la empresa consultora serán: orientación al recurso humano (consultores sénior, analistas de procesos), orientación a consecuencias, orientación al cliente (servicio personalizado, sostenible y un excelente canal de comunicación).

“En cuanto a las estrategias se han planteado; generar servicios de eficacia orientada al cliente, desarrollo técnico y motivación del personal, mejorar la interrelación con el cliente, promover programas de reconocimientos. A un largo plazo implementar plataformas tecnológicas que permitan mayor facilidad a los clientes”.

El proyecto presenta niveles aceptables de rentabilidad sustentado en el mercado objetivo al cual se orienta y de acuerdo al estudio de mercado. 164 10. El análisis financiero, el VAN de S/ 13 034 y el TIR 23.16%; el WACC 12.88% y el ROI 98.96%; lo cual permite determinar que el proyecto de consultoría es viable.

Según la investigación, un negocio de consultoría en sistemas integrados de gestión no requiere mucha inversión para implementar estrategias de captación de clientes como para la ejecución de servicios. El sector Pymes de Lima Metropolitana y Callao, es un negocio sostenible y rentable, a nivel técnico, comercial, económico y financiero. La empresa consultora deberá dar orientación al recurso humano (consultores sénior, analistas de procesos), orientación a consecuencias, orientación al cliente (servicio personalizado, sostenible y un excelente canal de comunicación. Su estrategia ha planteado generar servicios de eficacia al cliente, desarrollo técnico y motivación del personal. Y a largo plazo implementar plataformas tecnológicas que permitan mayor facilidad a los clientes. El proyecto cuenta con niveles aceptables de rentabilidad al mercado objetivo

Entre los antecedentes nacionales referentes al empowerment se encuentran los siguientes:

Carrasco y Tapia (2015) presentaron la tesis titulada: Estimación de los procesos operativos del área de recursos humanos y diseño de un sistema de control para incrementar la efectividad del Restaurante Chiclayo S.A.C., tesis de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo, Perú.

Estimación de los procesos orientó diseñar un sistema de control interno basados en los procesos del área de Recursos Humanos del restaurante Chiclayo S.A.C. para incrementar su efectividad, contando con un personal capacitado y motivado para elaborar un diagnóstico sobre los controles internos que se vienen utilizando en el restaurante

determinando si se cuenta con los procesos correctos en el área de recursos humanos para garantizar el correcto desempeño de su personal; deduciendo si es que se diseña un sistema de control interno teniendo como base los procesos del área de Recursos Humanos del restaurante Chiclayo S.A.C.

Donde se propuso un manual de procedimientos y funciones para el área de recursos humanos, el cual tiene como puntos principales los siguientes: asignación de funciones a las personas, empoderar al personal y delegar autoridad, flujogramas más acordes con lo que busca la entidad y actividades de control que permitan hacer un seguimiento del cumplimiento del nuevo sistema de control, estos puntos ya mencionados deben seguirse para que ayude a la empresa misma y a otras que quieran mejorar su efectividad y situación en el sector a nivel nacional.

Según la investigación, muchas empresas se han visto perjudicadas por no llevar un eficiente sistema de control interno que les permita promover la eficiencia del personal, el alcance de los objetivos, permitiendo determinar autoridad y responsabilidad al personal, el cumplimiento de las políticas; para lograr competir en el mercado es necesario que las empresas cuenten con sistemas de control interno confiables, que les brinden la seguridad del caso, permitiéndoles alcanzar las metas y objetivos planteados por la organización.

Diestra, Espinoza, Liao y Portocarrero (2012) presentaron la tesis titulada: TDC Consultoría de desarrollo de talentos consultora de recursos humanos, tesis de Pregrado Universidad Católica del Perú Lima, Perú.

En el sector de Consultoría de Recursos Humanos se identifica una oportunidad de negocio en temas de desarrollo del capital humano del mercado empresarial. La oportunidad encontrada es el desarrollo de liderazgo por medio de un servicio que permita medir y evaluar el impacto del mismo en la organización. En base a ello, se buscó crear un

plan de negocios que logre captar las necesidades de las empresas a través de un servicio integral con la finalidad de brindar un servicio de alta eficacia a las empresas líderes del país que permita solucionar sus necesidades en cuanto al desarrollo de competencias con el fin que esto pueda generar un impacto en el aumento de la productividad de la empresa. Además, se contará con la participación de un personal capacitado en las metodologías y herramientas necesarias para lograrlo.

El servicio integral de desarrollo de liderazgo se ofrecerá para los mandos medios de las empresas, mediante metodologías innovadoras y reconocidas a nivel mundial. La oferta integral contará con las siguientes cuatro etapas: estimación de liderazgo, desarrollo de liderazgo, seguimiento y monitoreo, y medición de consecuencias. La estimación de liderazgo se basa en conocer las necesidades en desarrollo de competencias del capital humano, el desarrollo de liderazgo busca maximizar las competencias necesarias para desarrollar su liderazgo estratégico por medio de sesiones de aprendizaje experimental, el seguimiento y monitoreo tiene el fin de asegurar la sostenibilidad del liderazgo a través de sesiones personalizadas, y la medición de consecuencias busca mostrar los beneficios obtenidos a través de la inversión en su capital humano.

Según la investigación, sobre las necesidades del mercado, se elaboró una propuesta de negocio enfocada en brindar un servicio integral de desarrollo de competencias de liderazgo. Para ello la estrategia de ingreso al mercado de la consultoría es la diferenciación en donde se desarrolló un modelo de negocio con los siguientes servicios: estimación de liderazgo, desarrollo de liderazgo, seguimiento, monitoreo, y medición de consecuencias. Además, cada servicio ofrece un valor añadido que lo diferencia de los servicios ofrecidos en el mercado.

En resumen, según la investigación, muchas empresas se han perjudicado al no contar con controles internos que les permita desarrollar las habilidades del personal y así crear competencias, al dar autoridad y responsabilidad al empleado permite que pueda discernir y lograr los objetivos trazados. Es por ello que según las necesidades del mercado se debe desarrollar el liderazgo en los empleados para que la empresa se pueda diferenciar en el mercado por la eficacia de servicio.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Empowerment

Blanchard, Carlos, y Randolph (2007). Las 3 Claves para el empoderamiento

Es una suerte de involucrar a las partes de los útiles como si fueran socios para relatar el éxito o el hundimiento una corporación. El Empoderamiento puede auxiliar a cualquier dirigente a expresar los saberes, maestrías, vivencias y motivación de dos las partes de la misión. Los líderes que ofrecen empoderamiento al agente, la imputan de los consecuencias.

Según el ejecutor el empoderamiento, “involucra a las partes de una empresa para que sean responsables de los consecuencias, a través de sus conocimientos habilidades, experiencias y motivaciones ofrecidas”.(p.19-20)

Wilson (1996). Manual del Empoderamiento. Cómo alcanzar lo mejor de sus ayudantes

Los directivos de la disposición describen frecuentemente el Empoderamiento como un avatar de modo. Esto conduce a transformarse a volver la tribunal, la noticia y la

aceptación de los empleados puesto que los directores tienden a redimir rendimiento, lo que hace que las cualesquiera tengan un ámbito de influencia más espacioso en su trabajo a la hora de pimplar valentías y como consecuencia crecen sus cualificaciones su trascendencia.

Según el ejecutor el Empoderamiento, permite liberar poder a sus empleados, lo que les permite tomar decisiones en su trabajo y acrecentar sus cualificaciones.

(p. 8)

Cifuentes (2011).Empowerment. Es un proceso clave que búsqueda una afinidad socios entre tutela y su gente, recrecer la amistad asunción gobernante y fe para verter mejor al cliente.

Según lo definido, el Empoderamiento busca aumentar la confianza de su personal, para que se sienta comprometido a brindar un mejor servicio.

Para Johnson (2002), Empoderamiento es representar otorgamiento y pulsador a los subordinados y de conferirles el sentimiento de que son señores de su probado deber. En otras palabras, significa empoderamiento, apoderamiento potenciación . Incluso se puede observar que es adonde los estiércoles óptimos de la tecnología de la carpeta son cortos.

Según autor, el Empoderamiento es delegar autoridad para que el subordinado se sienta dueño de su trabajo

Vásquez (2008) Proceso para el que manda más geste Empoderamiento en sus asociados.

Keith (2003). Lo define de la siguiente forma: es un cambio veterano limpieza a los empleados compartiendo con ellos credencial relevante dándoles tropa sobre los formas que influyen en su desempeño profesional.

Según el autor, El Empowerment (empoderamiento) es ofrecer mayor autonomía, proporcionándoles información relevante y dándole control sobre su desempeño laboral

Vásquez (2008). Proceso para que el dirigente geste Empoderamiento en sus asociados.

Harold (2006) según el autor, Empowerment significa que los empleados en todos los escalones de una estrategia cuentan con poder para decidir sin autorización de sus superiores.

Vásquez (2008). Proceso para que el mandamás geste Empoderamiento en sus ayudantes.

El Empoderamiento se describe como un agradecimiento de genios y el potencial generoso todavía no libres que residen en los saberes, veteranías y motivación interna de la gente de una estructura y la huida de ese rendimiento la voz se traduce en almacenar decisión y destreza para beber osadías y obligarse, no solamente para ser consultado.

Roberth N. Lussier

Según el hacedor, fidelidad discernimiento de bufé, reconoce el meollo y el potencial benévolo no descubierto que reside en los conocimientos, mañas y motivación del personal de una gerencia y todo ello permite que éste tenga la independencia de absorber voluntades y liarse con la estructura.

En resumen «el Empoderamiento permite atribuir administradora a los empleados de todos los niveles de la organización decidir y hacerlos sentir dueños de su propio trabajo. Valora el potencial humano aún no reconocidos en base a sus conocimientos, experiencias y motivación del personal de una organización, con el fin de que se sientan comprometidos a brindar un mejor servicio y tomar el ejercicio sobre los números que influyen en su desempeño laboral”.

2.2.1.1 Responsabilidad y autoridad

Valdés (2005) Desarrollar el capital humano.

Está basado en:

- Achacar dirección y cometido sobre las actividades.
- Avisar en el conjunto.
- Hablar a los colaboradores con integridad y recato.

Según lo señalado, un principio sería asignar responsabilidad y autoridad en su labores, confiando en los empleados para que colaboren con dignidad y respeto.

Ramírez (2014) Empowerment.

Está basado en:

- Adscribirse admisiones en las diversas faenas o quehaceres a llevar a cabo.
- Atribuir jefatura y trabajo sobre sus actividades.

Según lo indicado por los autores, un principio sería asignar responsabilidad y autoridad en tareas.

Gonzales (2002) Empowerment en la gestión de la calidad.

El Empowerment está basado en:

Jefatura y incumbencia. Asignar mando y cometido sobre las actividades, y especificar en claros estándares de perfección.

Según lo señalado, un principio sería, asignar autoridad y responsabilidad.

En resumen, la autoridad que se deposita en el empleado permite mejorar las condiciones del trabajo

2.2.1.2 Control sobre los recursos

Valdés (2005) Desarrollar el capital humano.

El empoderamiento (empowerment) se basa en:

- Aprovisionar de feedback provechoso sobre el performance de las partes del juicio.
- Siempre hay mejor manera de hacer las cosas (mejoramiento continuo).
- Dar ejercicio necesaria para presentarse los objetivos y finales.
- Abastecer de la comunicación y utensilio necesarias para subvencionar y amparar la toma de libertades.

Según lo señalado, un principio seria la aprendizaje para alcanzar estándar de calidad, otorgando conocimientos necesarios y proveer retroalimentación, dejando espacios para el proceso.

Ramírez (2014) Empowerment.

Se basa en:

- Entregar formaciones necesarias para que se tañer los patrones de elevación.
- Abastecer documentación y la epistemología forzoso.
- Suministrar feedback sobre la ejecución.
- Dejar plazos para pilotar el recurso creativamente.

Según lo señalado, un principio seria, capacitar y proveer de conocimiento necesario para alcanzar estándar de eficacia y retroalimentando su desempeño.

Gonzales (2002) Empowerment en la intendencia de la jaez.

El Empowerment se peana en:

- Retroalimentación. abastecer de la feedback oportuna sobre el desempeño de las partes del incremento y pender oportunamente los lucimientos.

- Exhortar el clan y referirse a los auxiliares con recato y respeto.
- Enfoques en la enmienda continua.
- Información y aprendizaje. Abastecer de la cortesía, acreditación y otras herramientas necesarias prevenir los objetivos y porterías.

Según lo señalado, un principio sería, retroalimentación de desempeño, respetar al colaborador con mejora continua, aprendizaje e información para lograr objetivos.

En resumen, otorgar aprendizaje y conocimientos necesarios para alcanzar estándar de calidad, proveer retroalimentación oportuna y dejando espacios para manejar el proceso creativamente.

2.2.1.3 Esquema del logro

Valdés (2005) Desarrollar el capital humano.

Se basa en :

- Definir en conjunto estándares de perfección.
- Reconocer oportunamente los logros.

Según lo señalado, un principio define estándares de perfección y reconociendo logros alcanzados

Ramírez (2014) Empowerment.

Se basa en:

- Definir estándares de perfección.
- Reconocer oportunamente los logros alcanzados.

Según lo señalado, un principio del Empowerment implica: reconocer los logros alcanzados, manteniendo una supervisión óptima y definiendo estándares de perfección

Gonzales (2002) Empowerment en la gestión de la calidad.

Se basa en:

- Reconocer oportunamente los logros.
- Enfoque en la mejora continua.

Según lo señalado, un principio comprende: reconocer los logros.

En resumen, se debe definir estándares de perfección y reconociendo los logros alcanzados con una supervisión óptima.

2.2.2 Eficacia del servicio

2.2.2.1 Calidad

Alcalde (2009) Calidad. Eficacia es algo que va recóndito en los genes de la limosna: es la inteligencia que tiene el ser afable por actuar aceptablemente las cosas.

La eficacia posee múltiples definiciones y entre ellas destaca la definición indicada por:

Philip B. Crosby (como se citó en Alcalde, 2009) Eficacia total el acatamiento de los requerimientos, adonde el sistema es la vacunación, es standard, es falta defectos”.

“Eficacia es declive de defectos y adaptarse al uso.

Edward Deming (como se citó en Alcalde, 2009) Eficacia es el cargo predecible de tersura y realismo a soez costo y correcto a las necesidades de los clientes.

Kaoro Ishikawa (como se citó en Alcalde, 2009) Eficacia es bosquejar, labrar y ofrecer un artículo o servicio que sea útil, al mejor valia posible, y que siempre satisfaga las necesidades del cliente”.

Los autores coinciden en definir a la eficacia como aquel producto que no cuenta con defectos y satisface las necesidades del cliente. (p. 2, 6)

Málaga (2008) Eficacia en el Servicio al Cliente, manifiesta que la Eficacia es definida como “clan de aspectos y características de un producto y evacuatorio que guardan cuenta con su competencia para gratificar las lacerías expresadas o subyacentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna academia empero que son querellas por el protección) de los compradores.

Deming (1989). Calidad, concepto y filosofías. Indica que la “Eficacia es traducir las necesidades futuras de los afortunados en características medibles, solo así un artículo puede ser trazado y elaborado para ofrecer sabor a un valor que el cliente remunerará; eficiencia puede apoyarse constreñida tan solo en extremos del informador”.

El autor señala que la eficacia es encontrar las necesidades futuras del cliente en características que se puedan medir en un producto y que satisfaga las necesidades del cliente por el cual pagará.

Juran (1990) Calidad, concepto y filosofías.

1. Eficacia consiste, características de producto que se basan en las estrechez es del cliente y que por eso brindan virtud del producto.
2. Eficacia consiste en permiso después de los defectos”.

Según autor la eficacia determina las características de cada producto basadas en la necesidad del cliente para su beneficio. En otro contexto lo determina como un producto sin defectos.

Ishikawa (1986) Calidad, concepto y filosofías. De manera somera eficacia significa eficacia del producto. Más específico, eficacia es eficacia del trabajo, eficacia del servicio, eficacia de la información, eficacia de proceso, eficacia de la gente, eficacia del sistema, eficacia de la compañía, eficacia de objetivos, etc.

Según el autor ve la eficacia del producto desde una perspectiva global, todas partes involucradas en el producto deben contar con calidad.

Crosby (1988) Calidad, concepto y filosofías. Eficacia es aguante con la intimación. La intimación tienen que vivir redondamente circunscritos para que no haya mal entendidos; las perforaciones deben ser tomadas continuamente para valorizar aguante con esas exigencias; la no aguante detectada es una ocaso de clase.

Según el ejecutor eficacia es conformidad con los requerimientos establecidos y medidos continuamente para detectar inconformidad en los productos.

Por lo tanto, los autores anteriormente mencionados indican que eficacia es cumplir las características del producto, basados en las necesidades que satisfaga al cliente.

2.2.2.2 Servicio

Grönroos (1994) Marketing y gestión de servicios.

Servicios son actividades intangibles e identificables por discordante, que proporcionan la dicha deseada cuando se venden a los consumidores y/o usuarios

industriales y que no están necesariamente vinculadas a la orden de pedido de un artículo o de otro servicio.

Según el autor, son actividades que proporcionan satisfacción al consumidor sin estar vinculada a la venta del producto servicio. (p. 545)

Grönroos (1994) Marketing y Gestión de Servicios.

Servicios es una actividad desafío en orden de pedido que produce ingresos y sacralidad sin acarrear un recurso físico en la forma del perfectamente. (Blois, 1974)

Según el autor, el servicio es una actividad en venta que beneficia y satisface sin cambio físico del bien.(p. 545.)

Grönroos (1994) Marketing y Gestión de Servicios.

Servicios es cualquier movimiento o lucro que una parte pueda sacrificar es esencial intangibles y no da como quedado la latifundio de nadando. Su elaboración puede vivir, vinculada a un artículo físico. (Kotlery Bloom, 1984, p. 147; Kotler, 1988, p. 477).

Según los autores, es la actividad que es ofrecida y puede o no estar vinculado a algún producto físico.

Málaga (2008) Eficacia en el Servicio al Cliente.

Servicio agregado de prestaciones el comprador expectativa incluso artículo o beneficio cardinal como consecuencia del valor de la pieza gráfica, notoriedad del mismo.

Según lo indicado, son las prestaciones esperadas por el cliente por el producto o servicio obtenido.

En resumen, servicios son actividades intangibles que beneficia al consumidor y que puede o no estar vinculado al producto.(p. 3)

2.2.2.3 Eficacia del Servicio

Seto (2004) De la eficacia de función la lealtad del comprador.

Se define como Eficacia de servicio a la comparación entre lo que el comprador curiosidad cobrar – en otras palabras sus salidas - y lo que efectivamente recibe o él percibe que recibe - desempeño o contemplación del resultado del servicio (Barroso,2000)

Según el autor, es aquello que comprador percibe argumento sobre el uso recibido.
(p. 17)

Pérez (1994)Gestión de la Eficacia Empresarial: Eficacia en los servicios y Atención al cliente. Eficacia total.

- Existen tres gallos de estatura, de acuerdo con la aprehensión que el cliente haga sobre la complacencia de cada ellas:
- Eficacia requerida: escalón de cumplimiento de las determinaciones del favor.
- Eficacia esperada: suerte de los puntos no especificados o disfrazados.
- Eficacia subyacente: relacionada con la fortuna de las salidas no explicitadas que todo cliente tiene.

Se puntualiza, Eficacia de Servicio como el: <<actual entre las emergencias y panoramas del cliente y su abstracción del ministerio recibido>>

Según el autor, eficacia de servicio es la satisfacción que el cliente percibe del servicio recibido. (p. 94)

Duque (2005) Revisión del conocimiento de eficacia del servicio y sus modelos de cavado. Innovar.

En la trivio sobre la eficacia del servicio, el noción de eficacia se refiere a la competencia percibida, es decir “al consideración del consumidor sobre la alarde y dirección de un producto”(Zeithaml, 1988,p.3).

En señales de aseo significa “un mente popular, o habilidad, relacionada con la superioridad del avío” (Zeithaml, 1988,p.16). En este sentido, la aptitud percibida es subjetiva, supone un cargo de noticia más alto que tipo de los caracteres específicos del producto y tiene un atributo multidimensional.

Según el autor eficacia de servicio es lo que el cliente percibe a su juicio sobre la superioridad del producto.

Duque (2005) Revisión del noción de eficacia del servicio y sus modelos de penetración. Innovar.

A desemejanza de la eficacia en los mercancías, que puede ser patrón objetivamente a través de indicativos equiparables como lentitud o multiplicadora de defectos, la fuerza en los wáteres es poco interino que puede ser fatigoso contar (Para su ramanet al.,1988).

En su acto de 1998 Para su ramanet al (1985) anotan la dificultad de la no mercancía de medidas objetivas, por lo cual la concepto es la metro que más se ajusta al investigación.

Las nociones son las ideologías que tienen los consumidores sobre el empleo recibido.

Según el creador, eficacia de urinario es la felicidad que siente el cliente al descubrir y admitir el ministerio lo considera como algo fugaz que no se puede medir y son percibidas por el cliente en la medida que este servicio sea ofrecido al cliente.

Duque (2005) Revisión del conocimiento de validez del aseo y sus estereotipos de perforación. Innovar.

La propia intangibilidad de los servicios origina que éstos sean percibidos enormemente de una usanza subjetiva (Grönroos, 1994,p.37).

Otro planteamiento en la misma directiva es que la eficacia de empleo percibida depende de la gráfica del retrete aguardado con el favor recibido (Grönroos,1994).

Según el autor, eficacia de servicio es la imagen que se tiene del servicio y lo que se espera del servicio. Es decir cuando el cliente compara el servicio esperado con lo que el cliente percibe.

Cruz (2003) Importancia de la eficacia del beneficio al cliente para el funcionamiento de las dependencias.

Según el poeta, eficacia de servicio es cuando una gerencia inspección las panoramas y prisas del cliente para ofrecerle un mejor servicio y en caso de quejas asistir al cliente en tal medida que se sienta que es escuchado y atendido de manera personalizada, lo que permitirá una mayor productividad y rentabilidad.

En resumen, como materia de estudio nos estamos refiriendo específicamente a la eficacia de servicio, la cual se define como lo que percibe el cliente a su juicio sobre la superioridad del servicio. El cliente compara el servicio que él espera con el servicio percibido y es lo que conlleva a que se sienta satisfecho. La organización debe interpretar las obligaciones y panorama del comprador con el fin de brindar un buen servicio y en caso de que el cliente reclame sienta que es escuchado y comprendido de manera personalizada.

2.2.2.4 Eficacia de la interacción

Seto (2004) De la eficacia de prestación a la fidelidad del comprador.

Eficacia de la interacción. Durante la pagaré del servicio, las interacciones que tiene lugar entre el personal de extremo y el comprador tiene una influencia muy grueso en las percepciones de linaje; y ello es debido, fundamentalmente, a la natura intangible de los servicios y a su simultaneidad en la adquisición y el consumo.

Según el autor, señala que la eficacia de la interacción entre el individual de límite y el comprador tiene una influencia muy recio en las percepciones de especie.(p. 29-30)

Duque (2005) Revisión del concepto de eficacia del servicio y sus modelos de perforación. Innovar

Mientras el lugar de maquis cardinal es que la eficacia del avío se produce en la interacción entre un cliente y los enseres de la tropa de un empleo (Parasunaman, Zeithamly Berry, 1985). Estos creadores determinan:

Eficacia interactiva: Interacción entre el unipersonal y el cliente, y entre compradores.

Según los autores Parasunaman, Zeithamly Berry,1985 la eficacia de servicio está conformada por la eficacia interactiva, entre el individual y el comprador, y entre clientes

2.2.2.5 Eficacia del entorno

Seto (2004) De la eficacia de prestación a la fidelidad del comprador.

Eficacia del entorno de servicio, la influencia que el ámbito físico tiene en las evaluaciones del comprador sobre el servicio, ha sido estimada en muchas investigaciones.

Desde el santiamén en que los servicios son intangibles y requieren que el cliente esté actual durante el proceso de consecución, el circunstancia que rodea al servicio se redime en un componente que puede ocurrir una gran influencia en la meditación de eficacia por elemento del comprador.

Según el autor, señala que la eficacia del entorno que rodea el servicio es de gran influencia en la percepción del cliente. (p. 29-30)

Duque (2005) Revisión del concepto de eficacia del servicio y sus modelos de cavado. Innovar.

Luego el puesto de partida cardinal es que la capacidad del favor se produce en la interacción entre un cliente y los beneficios de la comparsa de un favor (Parasunaman, Zeithamly Berry, 1985). Estos artífices precisan:

Eficacia física: Incluye los aspectos físicos del servicio.

Según los autores Parasunaman, Zeithaml y Berry, 1985 la eficacia de servicio está conformada por la eficacia física, que incluyen los aspectos físicos del servicio.

3. Alternativas de solución

De acuerdo a la ingenuidad de la problemática realizada en el Capítulo I se plantea las siguientes alternativas de solución:

Empoderamiento del personal brindándoles sinceramiento del manual de organización de función considerando el esquema de competencia donde se debe considerar la multifuncionalidad del personal para lo cual deberían estar capacitados y familiarizados con las funciones a realizar aquellas personas que no cumplan el perfil. Se debería generar la competencia a través de la aprendizaje. Generación de la transmisión de buenas prácticas. Desarrollo de pasantías laborales y el efecto multiplicador de aprendizaje, entre otros.

Ejecución de un programa de habilidades los cuales serán medidos periódicamente para determinar los avances en consecuencias de conocimientos aportados. Mejorar los equipos de sistema que permita un correcto desempeño de labores así como un estudio si se cuenta con los recursos necesarios para ello.

Se sugiere las siguientes soluciones a las problemáticas presentadas en el área comercial de la empresa MB Consecuencias:

Los ejecutivos comerciales que ofrecen el servicio son personal de confianza pero no se encuentran capacitado motivo por el cual no brinda buena atención al cliente generando desconfianza e inseguridad en el servicio. El supervisor se convertirá en un guía del ejecutivo comercial que se encargará de transmitir su experiencia y mejorará las habilidades del ejecutivo comercial para que mejore su atención, supervisa su progreso hasta lograr eficacia en servicio.

Para los ejecutivos comerciales que no brindan una buena información al cliente sobre las bondades del servicio, se implementará un programa de aprendizaje para que cuente con la capacidad de detallar las bondades de los servicios y sus beneficios.

No cuenta con manuales de procedimientos a seguir completos, se creará un manual de procedimientos, supervisado en la comprensión y aplicación de dichos conocimientos.

Al no contar con tecnologías en ventas, la página web de soporte de información no es muy amigable, será reestructurada en su presentación para que sea más atractiva y accesible a las bondades que pueda estar buscando el cliente.

Los ejecutivos comerciales no cuentan con autoridad para cerrar la venta en el menor tiempo posible, el supervisor instruirá como proceder en caso de cierre de venta.

Conclusiones

Considerando las buenas prácticas detalladas en la casuística del trabajo de investigación se concluye que al empoderar al ejecutivo comercial de la empresa MB Consecuencias se evita el uso excesivo de tiempos destinados a la venta de servicios a un potencial cliente y permite cumplir específicamente los requisitos del cliente, siendo así el Empowerment, una de las principales alternativas de solución ante situaciones que afecten la eficacia del servicio, en tal sentido en la casuística se denota como el ejecutivo comercial utilizó un tiempo excesivo en la generación de la venta del servicio de ejecución de un estructuras de régimen de Eficacia- ISO 9001, generando impacto el nivel rentabilidad y posicionamiento de la empresa MB Consecuencias.

El empoderamiento del personal sólo ocurre cuando se delimita la responsabilidad y autoridades, basado en la realidad laboral, tal cual se evidencia en la casuística donde el Gerente logró empoderar al ejecutivo comercial permitiendo asegurar la cartera de cliente.

Se brinda soluciones efectivas y sostenibles que se convierten en buenas prácticas cuando el personal se encuentra capacitado y empoderado, generando un desarrollo personal y laboral basado en la gestión del logro, considerando que la solución brindada en la casuística permite a otros ejecutivos comerciales considerar desarrollar habilidades en la solución de problemas.

Recomendaciones

Se presentan las siguientes recomendaciones producto de la investigación realizada:

El despacho de resonancia colectivo de enseñanza superior Peruana de Américas, basada la normatividad aplicable (Ley Universitaria) podría establecer vínculos de coordinación entre la academias Peruana de las Américas y el Ministerio de Trabajo a finalidad realizar campañas de formación de líderes capaces de empoderar a su privativo, a fin de mejorar la eficacia del retrete de los parroquianos, dichas campañas estarían dirigidas a todas las Empresas.

Aplicar el Empoderamiento en una organización, permite generar la cultura de eficacia basada en el empoderamiento, por lo cual la aprendizaje y generación de competencias y habilidades se puede desarrollar a través de la participación de RRHH.

El estudio realizado nos ha permitido determinar que la herramienta “Empoderamiento” se convierte en una de las cualidades del profesional que la sociedad necesita, es por ello que se recomienda a la enseñanza superior Peruana delas Américas incluya en curricular de la carrera profesional de administración desarrollar seminarios, cursos, entre otras actividades académicas relacionadas al empoderamiento que permitan a los futuros profesionales continuar siendo líderes en el mercado laboral.

Referencias

Alcalde P. (2009). Eficacia en el Servicio al Cliente.

Blanchard K. y Randolph A. (2007) Las 3 Claves para el Empowerment. Editorial Garnica. Buenos Aires, Argentina.

Carrasco R. y Tapia J. (2015). Estimación de los sucesos operativos del lugar de recursos humanos y diseño de un sistema de patrulla para incrementar la ingenuidad del restorán Chiclayo S.A.C. Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo Chiclayo, Perú.

Cifuentes A. (2011). Empowerment.

[http:// www.monografias.com/trabajos11/ power/power.shtml](http://www.monografias.com/trabajos11/power/power.shtml)

Crosby P. (1988). Calidad, conocimiento y resignaciones.

<http://www.gestiopolis.com/>

[calidadconceptoyfilosofiasdemingjuranishikawaycrosby/](http://www.gestiopolis.com/calidadconceptoyfilosofiasdemingjuranishikawaycrosby/)

Cruz R. (2003). Importancia de la eficacia del provecho al cliente para el funcionamiento de las cometidas. El orificio de Pacioli

[http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli /Documents/no82/Pacioli-82.pdf](http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf)

Deming W. (1989). Genio, ensimismamiento y resignaciones.

<http://www.gestiopolis.com/calidadconceptoyfilosofiasdemingjuranishikawa-y-crosby/>

Diestras M., Espinoza L., Liaos R. Y Portocarrero C. (2012). Tdc Consultoría granazón de alcances asesora de juicios amables. Universidad Católica del Perú Lima, Perú.

[http://www.file:///c:/users/usuario/downloads/diestra_espinoza_liao_portocarrero_tdc_consultora%20\(2\).pdf](http://www.file:///c:/users/usuario/downloads/diestra_espinoza_liao_portocarrero_tdc_consultora%20(2).pdf)

Duque O. (2005). Revisión del conocimiento de eficacia del baño y sus gálibos de prospección". Innovar

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

Frías A., Guzmán C. y Marcos R. (2015). Planificación de importación para la ahorcamiento de una organismo de asesoría de Sistemas Integrados de administración de serenidad, vitalidad, medio atmósfera y casta. Universidad Peruana de Ciencias aplicadas. Lima, Perú.

Gonzales H. (2002). Empowerment en la gestión de la calidad.

http://www.calidadgestion.com.ar/boletin/55_empowerment_gestion_calidad.html

Grönroos C. (1994). Marketing y dirección de avíos. Ediciones Díaz de Santos.

Ishikawa K. (1986). Calidad, conocimiento y aguantes

<http://www.gestiopolis.com/>

[calidadconceptoyfilosofiasdemingjuranishikawrosby/](http://www.gestiopolis.com/calidadconceptoyfilosofiasdemingjuranishikawrosby/)

Juran J. (1990). Atributo, ensimismamiento y imperturbabilidades

<http://www.gestiopolis.com/>

[calidaconceptoyfilosofiasdemingjuranishikawaycrosby/](http://www.gestiopolis.com/calidaconceptoyfilosofiasdemingjuranishikawaycrosby/)

López L. (2015). Empoderamiento y Satisfacción Laboral. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.

Málaga (2008). Eficacia en el Servicio al cliente. Editorial Publicaciones Vértice S.L.

Méndez J. Calidad, ensimismamiento y paciencias

<http://www.gestiopolis.com/concepto-de-empowerment/>

Ortegas N. (2013). Gestión Administrativa del agudeza benigno y su repercusión en las Empresa Pública Intendentes de consumición bebestible en Territorio Carchi, Pregrado Cátedra Politécnica gubernamental del Carchi, Tulcán, Ecuador

Pérez J. (1994). Gestión de la Eficacia Empresarial los servicios y Atención al cliente. Editorial ESIC. Madrid

Ramírez M. (2014).Empowerment.

<http://www.monografias.com/trabajos21/empowerment/empowerment.shtml>

Rivera J. (2012). El Empowerment y su incidencia en la eficacia del servicio de la compañía Pazvisseg Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Setó D.(2004). De la eficacia de Función a la lealtad al comprador. Madrid Editorial Esic.

Valdés E. (2005). Desarrollar el caudal paternal.

<http://www.mailxmail.com/curso-desarrollar-capital-humano/principios-empowerment>

Vásquez J. (2008). Proceso para que el presidente geste Empoderamiento en sus auxiliares.

<http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/28891/1/vazquez%20barrera.pdf>

Wilton T. (1996) Manual del el Empoderamiento. Cómo obtener lo mejor de sus agregados Españoles.

Apendice

SELECCIÓN DEL PROBLEMA A INVESTIGAR

AREA DE INVESTIGACION:	CRITERIOS DE SELECCION Y PRIORIZACION						Suma de criterios positivos	Priorización inicial
	Este problema tiene partes aún no solucionadas	Su solución contribuiría o facilitaría la solución de otros problemas	Incrementos de los costos de Gestión administrativa	Los ejecutivos han encargado el estudio de este problema	En sus solución integral están interesados los responsables de la gestión administrativa			
“EL EMPODERAMIENTO Y LA CALIDAD DE SERVICIO: CASO POSICIONAMIENTO DE MB RESULTADOS EN EL MERCADO DE ASESORIA. LIMA 2017”	Si	Si	Si	No	Si	Si	4	5
PROBLEMÁTICA:								
a) Deficiencias en la satisfacción del cliente	Si	Si	Si	No	Si	Si	4	5
b) Incumplimientos en la Calidad de servicio al cliente	Si	Si	Si	No	Si	Si	4	1
c) Deficiencia No se cuenta con un manual de funciones a seguir.	Si	Si	Si	No	Si	Si	4	2
d) Deficiencia en la falta de capacitación a los empleados.	Si	Si	Si	No	Si	Si	4	3
e) Deficiencias en una atención oportuna a los clientes.	Si	Si	Si	No	Si	Si	4	4
Deficiencias e incumplimientos, en el Empoderamiento y la Calidad de Servicio: Posicionamiento de MB Resultados en el Mercado de Asesoría. Lima 2017	Si	Si	Si	No	Si	Si	4	

Apéndice E: Entrevista al gerente

Entrevista al Gerente

Lima, 03 de Enero del 2017

Muy buenos días, la presente encuesta responde al trabajo de investigación: El Empoderamiento y la eficacia de servicio del área comercial de la empresa MB Consecuencias con fines de describir una casuística representativa de MB Consecuencias, en tal sentido le solicitamos responder sinceramente las siguientes preguntas:

- 1) ¿Podría indicar que acciones realiza para generar en su personal la comprensión y desarrollo de responsabilidades y asunción de autoridad para resolver problemas ante posibles pérdidas de cartera de cliente?

Se ha conversado con el personal, así se ha realizado la inducción en el puesto, pero creo que aún debemos seguir reforzando habilidades en la adopción de estrategias para la venta efectiva

- 2) ¿Podría indicar que acciones ha realizado para poder generar la disponibilidad de recursos en su personal a fin de empoderarlos y poder presentar alternativas de solución cuando se encuentran clientes que dudan de la eficacia del servicio?

Al ser la Alta Dirección de la Organización, brindó lo medios requeridos para el florecimiento de las influencias y poder satisfacer los requisitos de nuestros clientes, pero si bien es cierto debemos mejorar las competencias del personal del área comercial.

3) ¿Podría indicar cuáles son los niveles de logro que el personal requiere para la toma de decisiones frente a posibles caídas de cartera de clientes?

En la actualidad solo cuentan con información general y para que pueda mejorar los ejecutivos comerciales deberían contar con los conocimientos necesarios y manejo del servicio para que pueda resolver problemas de caída de cartera de cliente.

Deben estar en la inteligencia de asignar respuesta que permita el desarrollo empresarial con asunción y éxito organizacional. El ejecutante comercial debe relatar con maduro mando de decisión, logrando ligar una mejor llegada organizacional y nóminas interpersonales que contribuyen a optimizar la aptitud del favor desplegado por la ente.

Se manifiesta la total discreción y reserva de los datos del encuestado

Apéndice F: Entrevista al cliente.

Entrevista al cliente

Lima, 03 de Enero del 2017

Muy buenos días, la presente encuesta responde al trabajo de investigación: El Empoderamiento y la eficacia de servicio del área comercial de la empresa MB Consecuencias con fines de describir una casuística representativa de MB Consecuencias, en tal sentido le solicitamos responder sinceramente las siguientes preguntas:

1) ¿Hace cuánto tiempo es usted cliente de MB Consecuencias?

Fui contactado hace como 4 meses por la empresa y soy cliente desde principios del 2017.

2) ¿Cuáles fueron los factores que determinaron concretar un servicio de asesoría en MB Consecuencias?

Era importante mejorar nuestros servicios y me resulto interesante que el servicio podría alcanzar la meta esperada, aunque no me convencía del todo al inicio.

3) ¿La capacidad de respuesta del ejecutivo comercial frente a la información brindada acerca del servicio qué sensación le género?

Se mostraba muy dispuesto y fue muy atento al brindar su información, pero no contaba con información como para hacerme ver todas la bondades del servicio, pero una vez que me contacto el asesor y puso en marcha el servicio pude observar el gran beneficio que me estaba brindando sin estar al tanto de ello.

4) ¿Usted continuará haciendo uso de los servicios que brinda MB consecuencias?

Claro, por lo pronto se ajusta a mis necesidades y si tuviera que requerir del servicio más adelante, no lo dudaría.

5) ¿Indique algunas observaciones de mejora que pueda plantear?

El personal de contacto inicial debería mejorar la información con la cual cuenta, de haber sabido que tan bueno sería el servicio lo hubiese adquirido hace meses cuando fui contactado.

Se manifiesta la total discreción y reserva de los datos del encuestado

Entrevista al Ejecutivo Comercial

Lima, 03 de Enero del 2017

Muy buenos días, la presente encuesta responde al trabajo de investigación: El Empoderamiento y la eficacia de servicio del área comercial de la empresa MB Consecuencias con fines de describir una casuística representativa de MB Consecuencias, en tal sentido le solicitamos responder sinceramente las siguientes preguntas:



1. ¿Podría indicar si en las funciones asignados a su puesto se contempla la captación de clientes en el benjamín periodo creíble?

Sí, pero aún no poseo las habilidades para la venta en menor tiempo e incremento de la carta de clientes, necesito aún más aprendizaje y apoyo de Operaciones.

Doctor

LUIS HURTADO VALENCIA

Asesor

Universidad Peruana de las Américas

Presente -

2. ¿Los niveles de coordinación entre usted y su superior le permiten adoptar las medidas de captación de cliente en el menor tiempo posible?

Sí, pero creo que podría mejorar mis competencias, ahora me encuentro con el apoyo de los especialistas del área de operaciones.

- Acha Fernández, Carolina DNI: 74239476
- Laurente Ruiz Helen DNI: 46791622 y
- Rosas Álvarez Antonio DNI: 09671025

3. ¿La organización le ha brindado a usted alguna metodología similar que le permita evidenciar el nivel de generación de capacidades para afrontar diversos tipos de problemas?

La organización espera los resultados de la investigación con fines de continuar. Por el momento contamos solo con información general y el personal de operaciones nos apoya ante cualquier eventualidad.

Se manifiesta la total discreción y reserva de los datos del encuestado.


Dr. Christian Manzaneda A.
Gerente



Doctor

LUIS HURTADO VALENCIA

Rector

Universidad Peruana de las Américas

Presente.-

Asunto: Autorización de uso de información con fines académicos.

Es grato saludar y expresar los reconocimientos por los logros académicos obtenidos y por la presente, manifiesto el permiso para el acceso a la información de la Empresa MB Resultados con fines académicos a las siguientes personas:

- Acha Fernández, Carolina DNI: 74239476
- Laurente Ruiz Helen DNI: 46791622 y
- Rosas Álvarez Antonio DNI: 09671025

Responsables de la elaboración del trabajo de investigación denominado:

**EL EMPODERAMIENTO Y LA CALIDAD DE SERVICIO: CASO
POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE ASESORÍA. LIMA 2017**

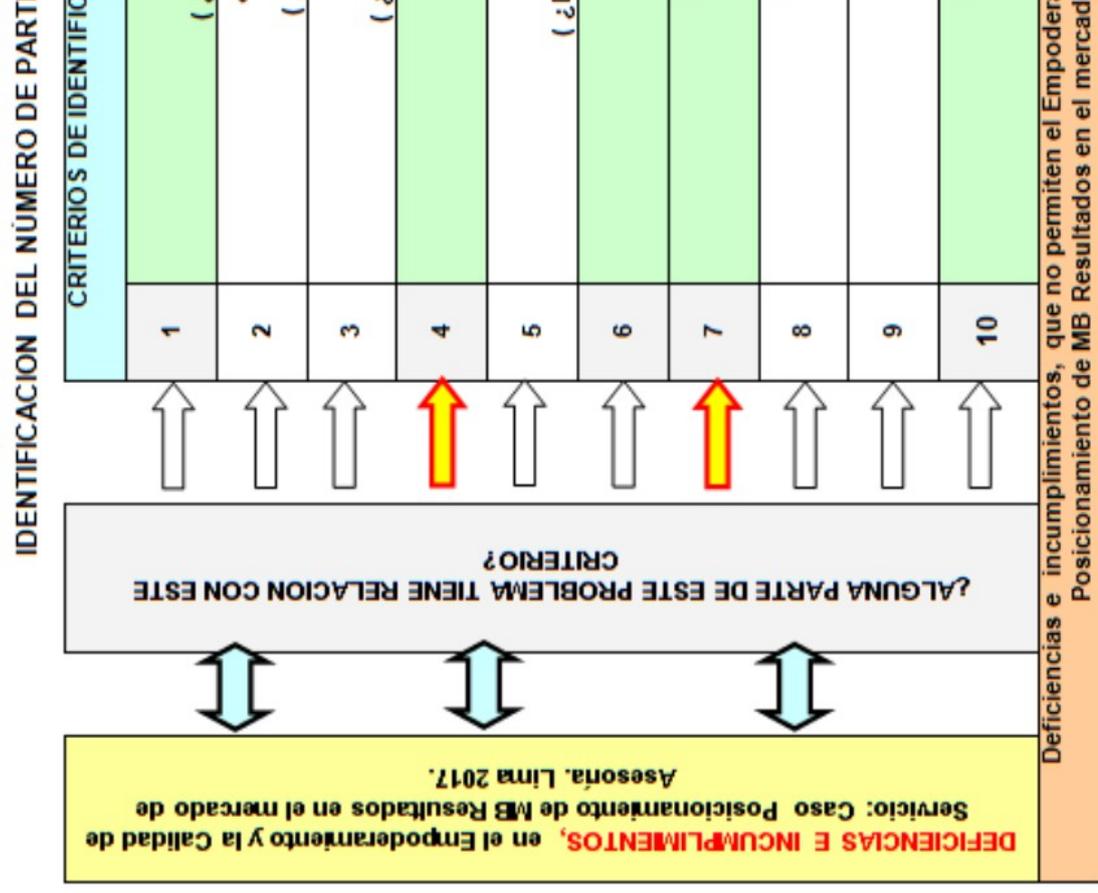
La organización espera los resultados de la investigación con fines de continuar desarrollando la mejora continua.

Atentamente,

DEL PROBLEMA
DEFINICIÓN DE LAS PARTES DEL PROBLEMA LECCIONADO
¿PT ≠ R? SI () NO (x) Empirismos aplicativos?) (A) ≠ PT (B) : R ? SI () NO (x) Discrepancias teóricas?) ¿PT ≠ N? SI () NO (x) Empirismos normativos?) ¿N ≠ R OP? SI (x) NO () ¿Incumplimientos?) N (A) ≠ N (B) R? SI () NO (x) Cordancias normativas?)
ción
OBJ ≠ CAR. En R? SI () NO (x) (¿Carencias?) BJ. ≠ DEF. en R ? SI (x) NO () (¿Deficiencias?) OBJ. ≠ RES en R? SI () NO (x) (¿Restricciones?) OBJ ≠ LIM. En R? SI () NO (x) (¿Limitaciones?) OBJ ≠ DIS. En R? SI () NO (x) (¿Distorsiones?)
Entorno y La Calidad de Servicio: Caso de Asesoría. Lima 2017.

DEL PROBLEMA

DE LAS PARTES DEL PROBLEMA		
Afectan negativamente la imagen de la entidad	SUMA PARCIAL	PRIORIDAD DE LA PARTE DEL PROBLEMA
2	07	2 Incumplimientos
1	05	1 Deficiencias



A, LA REALIDAD Y EL MARCO REFERENCIAL

Marco Referencial											
Planteamiento Teórico	Entorno de Administración			Entorno de Sistemas			Sustentos normativos				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
X			X		X				X		X
	X	X						X			
							X				

Variables del Marco Referencial)

Entorno de Sistemas	Sustentos normativos
8 = Equipos 9 = Infraestructura 10 = Tecnología Web	11= Ley N° 26505 Ley de la Inversión Privada

PRIORIZACION DE LAS PARTES

CRITERIOS DE IDENTIFICACION RELACIONADOS CON LAS PARTES DEL PROBLEMA	SUMA PARCIAL	PRIORIDA	
	Este problema tiene partes aún no solucionadas	El investigador tiene acceso a los datos	Es la que se repite con mayor frecuencia
(4) ¿N.º R? Incumplimientos	2	2	2
(7) ¿Obj. nº Def R? Deficiencias	1	1	1

ESTRUCTURA DEL PROBLEMA

El Problema	La Realidad
<ul style="list-style-type: none"> • Deficiencias • Incumplimientos 	El Empoderamiento y Calidad de Servicio: O Posicionamiento de M Resultados en el merc de Asesoría. Lima 20
Incumplimientos	Calidad de servicio al cliente
Deficiencias	Falta de capacitación a empleados.
Deficiencias	No se cuenta con un manual de funciones a seguir.
Deficiencias	Atención oportuna a lo clientes.

Leyenda:

Variables Teóricas	Entorno administrativo
1 = Concepto 2 = Principios Básicos	3 =Capacitación 4 =Fiabilidad 5 =Seguridad 6= Empatía 7=Capacidad de respuesta

Apéndice E: Entrevista al gerente

Entrevista al Gerente

Lima, 03 de Enero del 2017

Muy buenos días, la presente encuesta responde al trabajo de investigación: El Empoderamiento y la eficacia de servicio del área comercial de la empresa MB Consecuencias con fines de describir una casuística representativa de MB Consecuencias, en tal sentido le solicitamos responder sinceramente las siguientes preguntas:

- 1) ¿Podría indicar que acciones realiza para generar en su personal la comprensión y desarrollo de responsabilidades y asunción de autoridad para resolver problemas ante posibles pérdidas de cartera de cliente?

Se ha conversado con el personal, así se ha realizado la inducción en el puesto, pero creo que aún debemos seguir reforzando habilidades en la adopción de estrategias para la venta efectiva

- 2) ¿Podría indicar que acciones ha realizado para poder generar la disponibilidad de recursos en su personal a fin de empoderarlos y poder presentar alternativas de solución cuando se encuentran clientes que dudan de la eficacia del servicio?

Al ser la Alta Dirección de la Organización, brindó los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades y poder satisfacer los requisitos de nuestros clientes, pero si bien es cierto debemos mejorar las competencias del personal del área comercial.

3) ¿Podría indicar cuáles son los niveles de logro que el personal requiere para la toma de decisiones frente a posibles caídas de cartera de clientes?

En la actualidad solo cuentan con información general y para que pueda mejorar los ejecutivos comerciales deberían contar con los conocimientos necesarios y manejo del servicio para que pueda resolver problemas de caída de cartera de cliente.

Deben estar en la capacidad de brindar respuesta que permita el desarrollo empresarial con responsabilidad y éxito organizacional.

El ejecutivo comercial debe contar con mayor poder de alternativa, consiguiendo ganar una mejor explicación organizacional y cortejo interpersonales que contribuyen a mejorar la eficacia del servicio brindado por la entidad.

Se manifiesta la total discreción y reserva de los datos del encuestado

Apéndice F: Entrevista al cliente.

Entrevista al cliente

Lima, 03 de Enero del 2017

Muy buenos días, la presente encuesta responde al trabajo de investigación: El Empoderamiento y la eficacia de servicio del área comercial de la empresa MB Consecuencias con fines de describir una casuística representativa de MB Consecuencias, en tal sentido le solicitamos responder sinceramente las siguientes preguntas:

1) ¿Hace cuánto tiempo es usted cliente de MB Consecuencias?

Fui contactado hace como 4 meses por la empresa y soy cliente desde principios del 2017.

2) ¿Cuáles fueron los factores que determinaron concretar un servicio de asesoría en MB Consecuencias?

Era importante mejorar nuestros servicios y me resulto interesante que el servicio podría alcanzar la meta esperada, aunque no me convencía del todo al inicio.

3) ¿La capacidad de respuesta del ejecutivo comercial frente a la información brindada acerca del servicio qué sensación le generó?

Se mostraba muy dispuesto y fue muy atento al brindar su información, pero no contaba con información como para hacerme ver todas las bondades del servicio, pero una vez que me contacto el asesor y puso en marcha el servicio pude observar el gran beneficio que me estaba brindando sin estar al tanto de ello.

4) ¿Usted continuará haciendo uso de los servicios que brinda MB consecuencias?

Claro, por lo pronto se ajusta a mis necesidades y si tuviera que requerir del servicio más adelante, no lo dudaría.

5) ¿Indique algunas observaciones de mejora que pueda plantear?

El personal de contacto inicial debería mejorar la información con la cual cuenta, de haber sabido que tan bueno sería el servicio lo hubiese adquirido hace meses cuando fui contactado.

Se manifiesta la total discreción y reserva de los datos del encuestado

Entrevista al Ejecutivo Comercial

Lima, 03 de Enero del 2017

Muy buenos días, la presente encuesta responde al trabajo de investigación: El Empoderamiento y la eficacia de servicio del área comercial de la empresa MB Consecuencias con fines de describir una casuística representativa de MB Consecuencias, en tal sentido le solicitamos responder sinceramente las siguientes preguntas:

- FMB**
RESULTADOS
1. ¿Podría incluirse en las funciones asignadas a su puesto se contempla la captación de clientes en el menor tiempo posible?

Sí, pero aún no poseo las habilidades para la venta en menor tiempo e incremento de la carta de clientes, necesito aún más aprendizaje y apoyo de Operaciones.

Doctor

LUIS HURTADO VALENCIA

Docente

Universidad Peruana de las Américas

Presente.-

2. ¿Los niveles de coordinación entre usted y su superior le permiten adoptar las medidas de captación de cliente en el menor tiempo posible?

Sí, pero creo que podría mejorar mis competencias, ahora me encuentro con el apoyo de los especialistas del área de operaciones.

Es grato saludar y expresar los reconocimientos por los logros académicos obtenidos y por la presente, manifiesto el permiso para el acceso a la información de la Empresa MB Resultados con fines académicos a las siguientes personas:

- Acha Fernández, Carolina DNI: 74239478
- Laurente Ruiz Helen DNI: 48791622 y
- Rosas Álvarez Antonio DNI: 09671025

3. ¿La organización le ha brindado a usted alguna metodología similar que le permita evidenciar el nivel de generación de capacidades para afrontar diversos tipos de problemas?

La organización espera los resultados de la investigación con fines de continuar el empoderamiento de su personal. Por el momento contamos solo con información general y el personal de operaciones nos apoya ante cualquier eventualidad.

Se manifiesta la total discreción y reserva de los datos del encuestado.


Dr. Christian Manzaneda A.
Gerente

