



INDICE

Carta de Aprobación	i
Derechos de Autor	ii
Correcciones del Jurado	iii
Aprobación de Propuesta	iv
Agradecimientos	v
Resumen	vii

Capítulo I INTRODUCCIÓN

1.1 Introducción	1
1.2 Planteamiento del Problema	2
1.3 Objetivo General	3
1.4 Objetivos Específicos	3
1.5 Preguntas de Investigación	4
1.6 Justificación y Relevancia	4
1.7 Alcances y Limitaciones	6

CAPÍTULO II REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Historia del Empowerment	7
------------------------------	---



2.2 Servicio	10
2.2.1 Clasificación de los Servicios	10
2.2.2 Valor del Servicio	11
2.2.3 Tipos de Servicio	13
2.2.4 Cadena del Servicio	15
2.3 Alto desempeño	17
2.4 Trabajo en Equipo	19
2.5 Comunicación	20
2.6 Importancia de los Recursos Humanos	21
2.6.1 Recursos Humanos y la Calidad del Servicio	25
2.7 Importancia de la Misión y Visión en una empresa	26
2.8 Hotel Fiesta Inn Las Animas	28
2.9 Tienda de autoservicio Soriana - Gigante, Sucursal Las Ánimas	29
3.0 Club Albatros Puebla	30
3.1 Hospital General Regional número 36	32
San Alejandro Puebla del Instituto Mexicano del Seguro Social	
CAPÍTULO III . METODOLOGÍA	
3.1 Tipo de Investigación	36
3.2 Sujeto de Estudio	37
3.2.1 Hotel Fiesta Inn Las Ánimas	37
3.2.2 Tienda de autoservicio Soriana - Gigante,	39



Sucursal Las Ánimas	
3.2.3 Club Albatros Puebla	41
3.2.4 Hospital San Alejandro	43
3.3 Tamaño de la Muestra	44
3.4 Instrumento de Medición	46
3.5 Procedimiento	49-50
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
4.1 Introducción	51
4.2 Resultados y Gráficas por empresa	52
4.2.1 Hotel Fiesta Inn Las Ánimas	53
4.2.2 Tienda de Autoservicio Soriana- Gigante Las Animas	58
4.2.3 Club Albatros Puebla	64
4.2.4 Hospital General Regional número 36 San Alejandro	69
4.3 Comparación de las Empresas	76-81
CAPÍTULO V. CONCLUSIÓN	
5.1 Conclusiones	82
5.2 Recomendaciones Generales	87-89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90-94
ANEXO 1. CUESTIONARIO	95



ANEXO 2. ORGANIGRAMAS	96-99
GLOSARIO	100