



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Empowerment y Fiabilidad de servicio de los colaboradores de
Aura Systems S.A.C, Santiago de Surco, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Flores Trujillo, Jesus Antonio (ORCID: 0000-0002-0201-0988)

ASESOR:

Dr. Vasquez Espinoza, Juan Manuel (ORCID: 0000-0002-1678-1361)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Agradezco a mis padres quienes con su esfuerzo y ejemplo me han podido brindar lo necesario para poder cumplir con los objetivos propuestos.

Agradecimiento

Agradezco al Profesor Juan Manuel Vásquez por su apoyo incondicional al ayudar a poder terminar satisfactoriamente este trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	7
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de Investigación	17
3.2 Variables y Operacionalización	18
3.3 Población	23
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	23
3.5 Procedimiento	25
3.6 Métodos de Análisis de Datos	26
3.7 Aspectos Éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1	Alfa de Cronbach – Prueba piloto	17
Tabla 2	Colaboradores de Aura Systems S.A.C	23
Tabla 3	Prueba Alfa de Cron Bach	24
Tabla 4	Estadística de fiabilidad	25
Tabla 5	Variable (Fiabilidad de servicio)	27
Tabla 6	Dimensión (Competencias internas)	27
Tabla 7	Dimensión (Delegación de poder)	28
Tabla 8	Dimensión (Liderazgo)	28
Tabla 9	Dimensión (Motivación)	29
Tabla 10	Dimensión (Desarrollo)	29
Tabla 11	Correlación de Rho de Spearman (Hipótesis General)	31
Tabla 12	Correlación de Rho de Spearman (Hipótesis Específica 1)	32
Tabla 13	Correlación de Rho de spearman (Hipótesis Específica 2)	33
Tabla 14	Correlación de Rho de spearman (Hipótesis Específica 3)	34
Tabla 15	Correlación de Rho spearman (Hipótesis Específica 4)	35
Tabla 16	Tabla de correlación	52

Resumen

El tema principal de este estudio es resolver respondiendo a la pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre el empowerment y la fiabilidad del servicio de los colaboradores en la empresa de AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019? Acerca la base de distintos estudios previos sobre este tema. utilizados por diferentes autores que han propuesto diferentes problemas desarrollados en este proyecto. El objetivo general del estudio fue encontrar la relación entre el empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda Aura Systems SAC, Santiago de Surco, 2019. Bajo el enfoque cuantitativo, este tipo de estudio emplea un modelo de diseño el cual es no experimental, descriptivo, con correlación y transversal. Nuevamente la población estuvo compuesta por colaboradores de Aura Systems, S.A.C, y se realizó una toma de muestra a 30 colaboradores. Además, se realizó la recolección de datos mediante el cuestionario, donde se obtuvo mediante el alfa de Cronbach, un valor de 0.818, indicando una confiabilidad alta.

Por otro lado, aplicando el Rho de Spearman, se observó una correlación entre el empowerment y la fiabilidad del servicio de la empresa AURA SYSTEMS S.A.C. Se obtuvieron coeficientes de correlación positivos y moderadamente positivos $r=0,681$, $p=0,000$ ($p<0,05$), por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de los investigadores. Por lo tanto, se puede decir que la empowerment se relaciona positivamente con la fiabilidad del servicio.

En conclusión, de los datos analíticos recolectados se puede concluir que existe una correlación positiva entre las dos variables de estudio por lo que se recomienda una aplicación escalonada dentro de la empresa AURA SYSTEMS S.A.C. Esta aplicación debe impactar en la mejora de todos los procesos que tienen y en la calidad del servicio que brindan.

Palabras clave: Empowerment, Fiabilidad de servicio, Delegación de poder.

Abstract

The main theme of this study is to solve answering the question: What is the relationship between empowerment and service reliability of employees in the company of AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019? About the basis of different previous studies on this topic. used by different authors who have proposed different problems developed in this project. The general objective of the study was to find the relationship between empowerment and reliability of the services provided by Aura Systems SAC, Santiago de Surco, 2019. Under the quantitative approach, this type of study employs a design model which is non-experimental, descriptive, correlational and cross-sectional. Again, the population was composed of employees of Aura Systems, S.A.C, and a sample of 30 employees was taken. In addition, data was collected through the questionnaire, where a value of 0.818 was obtained through Cronbach's alpha, indicating a high reliability.

On the other hand, applying Spearman's Rho, a correlation was observed between empowerment and service reliability of the company AURA SYSTEMS S.A.C. Positive and moderately positive correlation coefficients $r=0.681$, $p=0.000$ ($p<0.05$) were obtained, so the null hypothesis was rejected and the researchers' hypothesis was accepted. Therefore, it can be said that empowerment is positively related to service reliability.

In conclusion, from the analytical data collected it can be concluded that there is a positive correlation between the two variables of study so a staggered application within the company AURA SYSTEMS S.A.C. is recommended. This application should have an impact on the improvement of all the processes they have and on the quality of the service they provide.

Keywords: Empowerment, Reliability of service, Delegation of power.

I. INTRODUCCIÓN

En este primer apartado se desarrolló temas como la realidad problemática, se demostró que existe una significativa relación con respecto al empowerment y fiabilidad de servicios de los colaboradores en la empresa Aura Systems SAC. Asimismo, como justificación teórica, práctico y social se tomaron aspectos como el empowerment en relación a la competencia, delegación, liderazgo y la fiabilidad en cuanto a los servicios en determinados aspectos donde se logra ver una nueva manera de relacionarse para mejorar los servicios en la empresa Aura Systems SAC. Por consiguiente, se llegó a plantear como problema: ¿Cuál es la relación que existe entre el empowerment y fiabilidad de servicios de los colaboradores en la empresa Aura Systems SAC? (Cantú, 2011). Además, se plantearon problemas específicos: ¿Qué relación existirá entre el empowerment y fiabilidad de los cumplimientos de servicios prometidos, aprendizaje procedimental, realización de servicios por primera vez, el tiempo promedio y no errores en la empresa Aura Systems sac? (Grande, 2017).

Al respecto, con el enfoque internacional los nuevos descubrimientos y adelantos de las ciencias, así como la aparición de nuevas tecnologías, el internet y el fenómeno globalizador hacen que los entornos varios en los que desarrollan sus actividades las empresas públicas y privadas estén también sometidos a constantes y radicales cambios, en su cultura y en las formas de gestionarlas con altos grados de dinamismo y flexibilidad para la toma de acciones orientadas a la obtención de mejoras continuas en los servicios que brindan y la búsqueda de obtener mayores niveles de efectividad derivados de la eficiencia y eficacia empleada; requiriéndose de herramientas de gestión como el Empowerment para lograr mejoras significativas en el trabajo que realizan sus trabajadores, lo cual a su vez repercute en el logro de mejoras en los procedimientos y procesos relacionados con el cumplimiento (Ly, 2015).

Por otra parte, Domínguez (2017) resulta necesario articular el trabajo de las organizaciones, a través de la efectividad que deriva de la aplicación del uso correcto en el tiempo determinado en la asignación de los recursos necesarios para transformar sus insumos; recursos materiales y recursos humanos. Los primeros debidamente asignados para facilitar el trabajo según las actividades que realicen,

y los recursos humanos aportando iniciativa, talento, versatilidad, creatividad, dinamismo y su mejor esfuerzo para lograr las metas y objetivos trazados.

Asimismo, Aura Systems S.A.C., es una empresa (sociedad Anónima Cerrada) que brinda a sus clientes productos y servicios informáticos y de TIC (Tecnología de la Información y comunicaciones), que cuenta con un Directorio y una Gerencia General, que direccionan su accionar empresarial a través de decisiones centralizadas, cuenta con colaboradores especializados en temas informáticos y de tecnologías de la información, presenta dificultades en la presentación de sus propuestas, el cumplimiento de los plazos señalados en sus ofertas comerciales a sus clientes, y en la adopción de decisiones orientadas a la solución de problemas emergentes. Según Kanani (2016) afirmó que trabajadores cuentan con los instrumentos, herramientas y responsabilidades relacionadas con sus funciones, pero a la vez estos no cuentan con las facultades suficientes para brindar respuestas a diversas situaciones complejas que requieren de la adopción de decisiones, necesitando de la ayuda y soporte de otras áreas, lo cual limita el desarrollo de labores con alto grado de fiabilidad. La existencia en los trabajadores de un inadecuado liderazgo, la falta de motivación y de iniciativa para la innovación y el recelo a enfrentar cambios, ocasiona falta de compromiso para el desarrollo apropiado de las actividades asignadas (Kumar, 2019).

El trabajo de investigación realizado, persigue demostrar que utilizando el Empowerment en la Empresa AURA SYSTEMS SAC, se va a superar la falta de motivación, compromiso, iniciativa e inadecuado liderazgo que acusan los trabajadores, al empoderarlos brindándoles facultades, responsabilidades y recursos, para que puedan mejorar su autoestima y por ende su performance laboral especialmente sus habilidades para ofrecer a sus clientes servicios de TICs con mejores niveles de fiabilidad (honestidad, cuidado y precisión) (Falcó, 2012; Delgado y Carrasco, 2015). Finalmente, según Gutiérrez (2015) tal y como menciona el autor la fiabilidad de servicio la fiabilidad, la integridad y la confianza son los factores más importantes dentro de toda compañía que brinda servicios como "hoteles", la satisfacción del cliente depende mucho de la percepción que este tenga de la primera impresión que este tenga del servicio.

La investigación propuso responder el **problema** determinado en ¿Cuál es la relación que existe entre el empowerment y fiabilidad de servicios de los colaboradores en la empresa Aura Systems sac, Surco, 2019?, de igual manera se han propuesto problemas específicos mocionados a establecer (a) ¿Cómo la competencia (Interna) se relaciona con la fiabilidad de los servicios de AURA SYSTEMS, Santiago de Surco, 2019?; (b) ¿Cómo la motivación se relaciona con la fiabilidad de los servicios de AURA SYSTEMS, Santiago de Surco, 2019?; (c) ¿Cómo el liderazgo se relaciona con la fiabilidad de los servicios de AURA SYSTEMS, Santiago de Surco, 2019?; (d) ¿Cómo el desarrollo personal se relaciona con la fiabilidad de los servicios de AURA SYSTEMS, Santiago de Surco, 2019? y; (e) ¿Cómo la delegación de poder se relaciona con la fiabilidad de los servicios de AURA SYSTEMS, Santiago de Surco, 2019?.

En relación con la **justificación teórica**, con respecto a la variable Empowerment, Amaro (2017) señaló que el uso del Empowerment (empoderamiento) ayuda a los empleados a aumentar su sentido de inclusión y puede motivarlos a hablar, aportar ideas y mejorar el desempeño porque con mayor libertad, los empleados pueden mejorar la comunicación y su presencia dentro de la empresa Participación. Mayor descentralización.

La **justificación metodológica** influyó del objetivo principal el cual es analizar la relación entre el empowerment y fiabilidad de los servicios de Aura Systems, Santiago de Surco, 2019 de la investigación realizada, el cual se basa en las empresas brindan a sus empleados toda la información que necesitan para aprender nuevas habilidades. Esto lleva a que los empleados desarrollen nuevas habilidades y capacidades que les ayuden a tomar mejores decisiones. Juan cree que los trabajadores no pueden tomar decisiones por sí mismos; en cambio, necesitan el aporte de sus colegas para llegar a una conclusión precisa (Cajo y Vásquez, 2016). Finalmente, la investigación es **justificada de manera práctica** el estudio también brinda información sobre los factores de confiabilidad que tienen un impacto significativo en la confiabilidad del servicio, y los clientes pueden abordar esos factores altamente preferidos y medibles en función de la confiabilidad. Puede comenzar con el check-in del cliente hasta el check-out del personal y luego todos los servicios relacionados (Cabrera, 2017).

Del mismo modo, el objetivo general de la investigación fue definir la relación que existe entre Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019; además los objetivos específicos se vieron cómo (a) Definir la relación que existe entre competencias (interna) del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019; (b) Definir la relación que existe entre la motivación del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019; (c) Definir la relación que existe entre el liderazgo del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019; (d) Definir la relación que existe entre la delegación de poder del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019 y; (e) Definir la relación que existe entre el desarrollo personal del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019.

Por otra parte, las hipótesis, en este caso general fue definida en verificar si existe una relación significativa entre el Empowerment y Fiabilidad de servicios de los colaboradores en la empresa Aura Systems SAC; en consecuencia, las hipótesis específicas conducente a si (a) Existe relación que existe entre competencias (interna) del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019; (b) Existe relación que existe entre la motivación del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019; (c) Existe relación que existe entre el liderazgo del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019; (d) Existe relación que existe entre la delegación de poder del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019 y; (e) Existe relación que existe entre el desarrollo personal del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Se investigó y se obtuvo la siguiente búsqueda de **antecedentes nacionales** sobre el empowerment y fiabilidad, encontrando así:

Sang-woo (2018) expresó que en empresas deben contar con estrategias adecuadas para hacer frente a las oportunidades que presenta el cambio constante. Ser flexible, responder y adaptarse a los cambios puede ser favorable para tener unas mejores estrategias para contrarrestar a la competencia. Sin embargo, son formas esencialmente pasivas de afrontar las situaciones.

Además, Gutiérrez (2015) indicó que la creatividad de los trabajadores a través del liderazgo auténtico y el empoderamiento psicológico propósito con los ideales o normas de un individuo, cuando los trabajadores en las organizaciones tienen mayores niveles de autonomía u oportunidades para decidir de forma autónoma para las tareas, su creatividad se verá facilitada. Del mismo modo, la teoría de la autodeterminación afirma que cuando los empleados tienen autonomía, su motivación intrínseca puede aumentar, lo que lleva a fomentar la creatividad, porque la motivación intrínseca es una poderosa fuente de creatividad. En conclusión, los miembros deben ser conscientes del empoderamiento psicológico, que aumenta la motivación intrínseca y la creatividad.

Kumar (2019) detalló que la fiabilidad de los servicios depende de la satisfacción el cual se mide por niveles, según la relación con el servicio esperado y el servicio percibido en los hoteles. Esta investigación explora cómo crear confianza entre los clientes con respecto al servicio y calidad, de modo que los clientes puedan visitarlo repetidamente y que aumente la satisfacción general del servicio de un hotel. El estudio se centra en la fiabilidad con referencia a la dedicación de los empleados a la prestación de servicios y a las instalaciones proporcionadas según las expectativas. La investigación también proporciona una visión de los factores de fiabilidad que tienen un gran impacto en la fiabilidad del servicio, donde los clientes pueden tratar aquellos factores que son altamente preferibles y medibles con referencia a la fiabilidad. Puede empezar desde la entrada del cliente hasta la salida de la persona, seguida de todos los servicios asociados. En conclusión, el estudio revela que la fiabilidad del servicio en el sector hotelero indica que la mayoría de los hoteles de tres estrellas no consiguen

recuperar a los clientes existentes y no pueden mantenerlos durante más tiempo. Puede deberse a problemas de presupuesto de los clientes o a deficiencias en el servicio, ya que los visitantes no reciben el servicio esperado.

Sánchez (2016) desarrolló y presentó la forma de cómo trabajan las empresas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) comparándolo con un modelo optimizado apoyado por Empowerment, evidenciándose el logro de mayor participación de los trabajadores y predisposición para tratar los temas relacionado a la RSE. El método utilizado es el bibliográfico-descriptivo con la finalidad de poder consultar literatura diversa y disponible sobre la temática en investigación y organizarla sistemáticamente, con la intención de relacionar las variables en estudios ,las iniciativas desarrolladas no involucran adecuadamente a los trabajadores, estos ejecutan la RSE sin conocer a fondo su contenido o realizan su trabajo por obligación de sus superiores jerárquicos o por cumplir una orden impartida, es esa la razón por la que la utilización de la estrategia de empoderamiento, contribuirá a que el trabajador incremente su sentido de integración y se sienta motivado a opinar sobre los temas relacionados a los programas de RSE, así como a aportar ideas y en general a mejorar su desempeño.

En el trabajo se llegó a la conclusión, que el trabajo realizado constituye un significativo aporte teórico que muestra; como la estrategia Empowerment al mejorar la comunicación, participación y motivación de los trabajadores (al brindárseles facultades y mayor libertad en la toma de decisiones) logra su involucramiento y participación en los temas relacionados con la RSE, al poder opinar sobre sus programas y lograr mejoras en las iniciativas al existir adecuados canales motivacionales y de comunicación (Kanari, 2016).

Kumar (2019) explicó que la utilización del empowerment ayuda a que los trabajadores incrementen su sentido de integración y que puedan estar motivados a opinar, aportar ideas y mejorar su desempeño ya que con mayor libertad los trabajadores mejoran la comunicación, participación que tienen dentro de la empresa al brindarles mayor delegación de poder.

Kanani (2016) expreso que la idea del empowerment en las entidades modernas, logró un volumen creciente debido a las responsabilidades de los empleados, siendo estas muy importante. El empowerment se utiliza ampliamente de diferentes maneras. Muchos directivos hablan del empowerment en el lugar de

trabajo y autores y estudiosos han recomendado.

Ly (2015) explicó que el objetivo del empoderamiento es aumentar el sentido de propiedad de los empleados sobre su trabajo, haciéndolos sentir orgullosos de él y dispuesto a realizar la tarea; de lo contrario, quedarán sorprendidos y no querrán su trabajo. Los empleados con mayor poder están más comprometidos, satisfechos, tienen trabajos menos estresantes y es probable que tengan más colaboraciones y conexiones comerciales. Al implementar el empoderamiento, los objetivos de la organización se pueden lograr fácilmente y se pueden lograr beneficios tales como mejores condiciones de trabajo, mayor satisfacción laboral, satisfacción del cliente. Asimismo, se realizó inserciones de investigaciones nacionales tal y como Mal partida (2016) utilizó la metodología aplicada, nivel explicativo y diseño no experimental. Se llegó a la conclusión que la empresa junto a los colaboradores logró accionar con amplitud y predisposición logrando cumplir las metas y finalidades de la empresa que buscaba la eficiencia y el éxito empresarial, proponiéndose la implementación de un mejor Empowerment que guarde correlación con la actividad laboral de sus colaboradores. El trabajo realizado es importante para la investigación por cuanto se recomienda la implementación de la estrategia Empowerment en la tienda Comercial Rivera, con el involucramiento de sus trabajadores para lograr una adecuada correlación entre las variables de la investigación.

Aguilar (2017) indicó en su investigación que el empoderamiento y su influencia en el servicio la calidad de esta es importante para la investigación por cuanto se recomienda la implementación de estrategias de trabajo en equipo, con la finalidad de lograr mejoras significativas en los servicios que se ofrece a los clientes, atendiendo con esfuerzo la percepción de “las expectativas de los clientes en cuanto a los productos y servicios claro”. El estudio evidencia la significativa influencia del Empowerment de los trabajadores en el servicio la calidad de esta que ofrece en la empresa, la cual tiene como uno de sus dimensiones la fiabilidad.

Amaro (2017) detalló en su investigación, llega a la conclusión que el empowerment influye en la calidad para el servicio ofrecido al segmento relacionado al Sector Bancario, en razón mediante pruebas de correlación de Pearson se obtuvo el siguiente valor; “0.730 y un $p=0,000 < 0.05$ ”. El trabajo realizado es importante para la investigación por cuanto en él se recomienda

mejorar el servicio en su calidad mediante la aplicación de la estrategia de empoderamiento (Empowerment) de sus colaboradores, para que en el segmento de Banca en estudio se ofrezcan y otorguen servicios fiables y se cumpla con atender al cliente mostrando interés por solucionar sus problemas, cumpliendo con el servicio ofrecido, es decir brindando servicios fiables.

Continuando con los trabajos previos, Gutiérrez (2015) afirmó que tiene como propósito el crear un ambiente con el uso del empowerment donde todos los empleados en cada área de la empresa puedan comprender verdaderamente los campos como, calidad, liderazgo, eficiencia y servicio en las organizaciones, lo cual lograron que los colaboradores estén más comprometidos con alcanzar los objetivos propuestos (p.30).

Rios (2016) indicó que la empresa tiene como principal función la de desarrollar el potencial de sus empleados brindándoles todos los medios con los que puedan obtener nuevos conocimientos en base a capacitaciones, de esa manera el colaborador tendrá las herramientas necesarias para poder realizar la toma de decisiones concernientes a su puesto de trabajo y poder participar más comprometidamente con el desarrollo de los objetivos de la organización. El empoderamiento de los colaboradores trae como consecuencias; la mejora de su autoestima, predisponiéndolo a asumir con compromiso la adopción de decisiones para solucionar los problemas de los clientes, logrando mejoras significativas en la calidad que ofrecen en el mercado.

Flores (2017) sostuvo que las empresas brinden a sus trabajadores la tecnología y toda la información que estos necesiten para que puedan adquirir conocimientos que los ayude a desarrollar nuevas habilidades, la toma de decisiones no consta solo de 1 sola persona si no que depende de la opinión del resto de trabajadores para poder desarrollar una decisión más acertada. Los autores muestran que el Empowerment o empoderamiento de los colaboradores se constituye en una importante estrategia en el manejo de recursos humanos, toda vez que al transferirse algunas responsabilidades y funciones a los colaboradores se les motiva emocionalmente y se logra mayor compromiso para que estos puedan realizar decisiones y solucionar problemas que los clientes puedan tener , lo cual repercute directamente en la calidad de servicios que se ofrece al mercado y por ende en el éxito laboral y empresarial.

Kumar (2019) detalló que la fiabilidad y la honradez son los factores de éxito más importantes para que cualquier empresa se mantenga, sobreviva y tenga éxito. La satisfacción del cliente es el resultado colectivo de la percepción, la evaluación y la reacción psicológica a la calidad del servicio. Debido a la creciente competencia en el sector hotelero y a la gran demanda de los clientes, la calidad del servicio es el factor fundamental para medir la satisfacción del cliente en este tipo de negocios.

Zarooni (2008) mostró que el empoderamiento de los empleados puede describirse como la concesión a los empleados de la responsabilidad y la autoridad para tomar decisiones sobre su trabajo sin la aprobación del supervisor. Se espera que los buenos gestores ayuden a los empleados a perfeccionar sus logros laborales animándolos, instruyéndoles, guiándoles y aconsejándoles. La capacitación de los empleados puede aumentar su motivación, su satisfacción laboral y su lealtad a la empresa. El empoderamiento de los empleados puede ser una herramienta poderosa. El poder que tienen los directivos debe compartirse con los empleados mediante la confianza, la seguridad, la motivación y el apoyo.

Kanani (2016) concluyó que las organizaciones están trabajando para proporcionar seguridad laboral a los empleados mediante su empoderamiento en diferentes dimensiones y siguieron proporcionando el campo de la creatividad y la innovación y el uso de los recursos para lograr el máximo rendimiento. El concepto de empoderamiento en las organizaciones modernas es muy importante debido a la mayor responsabilidad de los empleados. (p. 20)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

Esta investigación está basada en un enfoque cuantitativo el cual se desarrolla mediante la obtención de datos para hacer pruebas de hipótesis con la finalidad de demostrar que las teorías utilizadas son acertadas Mendoza (2018). Además, el diseño estructural de estudio es no experimental, asimismo transversal ya que, Mendoza (2018) indicó que se basa en aquello que es existente dentro de las organizaciones el cual no se puede controlar o influenciar de alguna manera por relacionar las variables en estudio (p. 108)

Asimismo, es de tipo descriptiva y aplicada ya que, se utilizaron teorías e investigaciones con la finalidad de dar solución al problema en la investigación, el cual se buscó correlacionar los datos para poner medir el nivel de relación que existe entre Empowerment y fiabilidad de servicio en la empresa AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019.

Antes de proceder con las encuestas que se realizarían en AURA SYSTEMS S.AC. Se realizó una prueba piloto a 10 personas que no están relacionadas con la empresa de lo cual se les presento el mismo cuestionario que está conformado por 21 preguntas de lo cual al obtener los datos obtenidos se procedió a pasarlos en EXCEL y posteriormente analizarlos en el programa SPSS 23 obteniendo un alfa de cron Bach es de 0.785 de lo cual se puede determinar que existe una confiabilidad alta.

Tabla 1 Alfa de Cronbach – Prueba piloto

Estadísticas de fiabilidad	
Alf. de Cronbach	Número Ítems
,785	21

3.2 Variables y Operacionalización

En esta investigación, las variables empowerment (1) y fiabilidad (2) fueron organizadas, conceptual, operativamente, definidas con indicadores y expresadas en las escalas de medición desarrolladas (ver Anexo 1).

Variable 1: Empowerment

Definición conceptual

Rommel (2018) define que el Empowerment es parte fundamental en la organización, darles las herramientas y capacitarlos para que estos puedan realizar sus labores de la manera más óptima y eficiente posible de igual manera confiar y respetarlos individualmente sin necesidad de crear un mal ambiente laboral:

Definición operacional

Para mejorar la retención de los empleados, la empresa debe tener en cuenta ciertas implicaciones, que incluyen, entre otras, las siguientes (Ghejan, 2017):

- Contratar a las personas adecuadas en el momento oportuno
- Capacitar a los empleados y tratarlos como activos valiosos para la organización
- Proporcionar la formación, los conocimientos y la información necesarios
- Confiar, respetar y tener fe en las personas elegidas
- Proporcionar información sobre el rendimiento y reconocer los logros.
- Mantener altas las normas y la moral de los empleados

Dimensiones

1. La competencia (Interna)

The New York Times Sindicato (2017) en la publicación se señala, la competencia puede incentivar a los empleados, ocasionar que pongan mayor esfuerzo y obtengan resultados. En efecto, la competencia aumenta la movilización psicológica y fisiológica, lo cual aporta a un esfuerzo mayor y permite un alto desempeño.

Indicadores de la competencia (Interna)

- **Mayor nivel de confianza con el colaborador**
- **Obtención de mejoras**

2. Delegación de mayor poder

Ghejan (2017), detalló que la delegación es un proceso complejo en el que los directivos asignan nuevas tareas, aumentan la carga de responsabilidades y atribuyen autoridad a sus subordinados para que actúen sin ninguna autorización, los empleados pueden estar motivados haciendo nuevas tareas con autonomía, tomando sus propias decisiones y sintiendo cómo la empresa se preocupa por los empleados.

Indicadores de delegación de mayor poder

- **Mayor nivel de autoridad y responsabilidad**
- **Mayor libertad en la toma de decisiones**

3. Liderazgo

Sajjadi (2014) afirmó que el liderazgo es un proceso social a través del cual una persona intenta influir en las actividades de un grupo para facilitar los esfuerzos individuales y colectivos para lograr un objetivo común.

Indicadores del liderazgo

- **Trabajo en equipo**
- **Comunicación asertiva**

4. Motivación

Sum (2015) afirmó que los impulsos de una persona son causados por los estímulos que se generan. La manera de motivar a una persona no será de igual manera para otra, estas dependen de los requerimientos que tengan, sus preferencias, creencias, valores y muchas otras características que influyan en lo laboral a nivel de satisfacción. La motivación inicia en la identificación de los requerimientos que tienen las personas de igual manera sus incomodidades, problemas que presentan y el comportamiento que estos adoptan.

Indicadores de la motivación

- **Reconocimiento de su labor en la empresa**
- **Recompensa**
- **Logros**

5. Desarrollo personal

Abraham, 2015 definió como las necesidades representada en forma piramidal, la cual el pico más alto de esta pirámide se Conceptualiza como la realización personal o la realización de sí mismo, con el cual cada persona aspira a aproximarse más y más al vértice.

Indicadores de desarrollo personal

- **Crecimiento personal**
- **Crecimiento profesional**

Variable 2: Fiabilidad de servicios

Definición conceptual

Kumar (2019) indicó que la satisfacción del cliente es una percepción colectiva, una evaluación y una reacción psicológica a la calidad del servicio.

Definición operacional

Kumar (2019) explicó que la confianza y la fiabilidad son los factores más importantes en cualquiera tipo de empresa ya que el cliente evalúa todo esto desde el primer momento que la empresa le brinda sus servicios, ya que estos ya tienen una cierta expectativa de cómo quieren ser atendidos por la empresa, no cumplir con estas expectativas hacen que el cliente en otra oportunidad opte por los servicios de otra empresa.

Dimensiones

1. Cumplimiento de servicio prometido

Cantú (2011) definió que el cumplimiento de servicio prometido es la actividad de naturaleza intangible que se realiza mediante la interacción del cliente y la empresa con la finalidad de satisfacer un deseo o una necesidad que el cliente pueda solicitar.

Indicadores de cumplimiento de servicio prometido

- **Estándares**
- **Obtención de mejoras**

2. Aprendizaje procedimental

Goodwin y Ross (2015) detalló que es el interés por resolver problemas, Los clientes en ciertos casos tienen dudas o preocupaciones en ciertos aspectos del servicio que la empresa brinda con el cual buscan que esta les dé información o ayuden a tratar de solucionar el problema en el menos tiempo posible con el cual puedan sentir que la empresa tiene interés por solucionar todas las dudas que este tenga.

Indicadores del aprendizaje procedimental

- **Planteo de soluciones**
- **Receptividad**

3. Realizar el servicio la primera vez

Grande (2017) indicó que es la precepción que una empresa pueda generar hacia sus clientes es siempre dada tras realizar por primera vez un servicio, de ahí parte si el cliente vuelve a contratar otra vez a la empresa o por otro lado no la vuelva a contratar, la realización del servicio la 1 vez de forma eficaz y de calidad ayuda a que el cliente pueda llevarse una buena imagen de la empresa.

Indicadores de realizar el servicio la primera vez

- **Conocimiento**
- **Puntualidad**

4. Servicio en el tiempo promedio

Zeithman (2015) explicó que el servicio en el tiempo promedio es realizar el servicio durante el tiempo acordado con el cliente permitirá que este pueda confiar en la empresa y generar una buena imagen, con el cual el cliente podrá sentirse confiado de poder trabajar con la empresa en otra oportunidad.

Indicadores de servicio en el tiempo prometido

- **Canales de atención**
- **Oportunidad**

5. No errores

Barrenechea (2018) mencionó que a pesar de las ganancias que obtienen para facilitar un servicio excelente y así lograr disminuir las consecuencias negativas. Lo real es que no todas las empresas ni todos los colaboradores cumplen con los estándares mínimos de calidad de servicio, muchas veces se logra cometer errores que provocan un mal servicio a los clientes, no se puede eliminar al 100% los errores, pero lo que si pueden hacer las empresas y los colaboradores es el de disminuir drásticamente el porcentaje de errores que estos puedan ocasionar.

3.3 Población

La población de estudio estuvo constituida por 30 colaboradores que se desempeñaron como directivos, profesionales y personal de apoyo en AURA SYSTEMS SAC. Para López (2004), una población es un conjunto de casos deterministas, reducidos y accesibles,³¹ que configurarán la relación de votos muestrales.

La investigación tendrá como población en cuanto al Empowerment y Fiabilidad de servicio a 30 colaboradores que prestan servicios como directivos, profesionales y personal de apoyo en AURA SYSTEMS SAC al 31 de diciembre 2018.

Tabla 2 Colaboradores de Aura Systems S.A.C

Población-Distribución	Nº
Personal Directivo	5
Profesionales en Tics	20
Personal de Apoyo Adm.	05
Total	30

Muestra

La siguiente investigación la muestra es de tipo no probabilístico de modalidad aleatoria simple. Por ser la población pequeña (30 Trabajadores) Se toma como muestra la totalidad de los trabajadores.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

Se utilizará como técnica la encuesta, Bernal (2010) detalló que es una agrupación de interrogantes relacionadas una o más variables que se miden, lo que significa que se pueden conocer las motivaciones y opiniones de las personas, de acuerdo con el objetivo de la investigación (p. 180).

Instrumento de recolección de datos

La principal obtención de información será mediante el cuestionario el cual está formada por 21 interrogantes, las cuales se dividen en 11 preguntas relacionadas a la Variable EMPOWERMENT y 10 preguntas relacionadas con la Variable Fiabilidad de servicio, estas fueron aplicadas a los 30 colaboradores que prestan servicios en AURA SYSTEMS S.A.C.

Validez y Confiabilidad

Se usó el cuestionario estructurado dirigido a los 30 colaboradores de empresas que tienen relación comercial con Aura Systems S.A.C; los cuales, fueron ordenados 11 ítems dirigidos a la variable Empowerment y 10 ítems dirigidos a la variable Fiabilidad de servicio.

En base a las 21 preguntas elaboradas, se eligió la prueba de alfa de Cronbach así lograr una confiabilidad mayor como se muestran en los siguientes rangos:

Tabla 3 Prueba Alfa de Cron Bach

Rango	Confiabilidad
0,81-1	Muy alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Media
0,21-0,40	Baja
0-0,20	Muy baja

Fuente: Stracuzzi & Pestana, 2012, p.169

Tabla 4 Estadística de fiabilidad

Alf. de Cronbach	Número Ítems
,818	21

Fuente: Base de datos SPSS 23

El valor de Alfa de Cronbach adquirido es de 0.818 demostrando que el instrumento tiene alta confiabilidad.

El cuestionario estuvo supervisado por 4 profesionales doctores en administración y expertos en temas de investigación con el propósito de establecer una óptima estructuración y presentación del mismo.

Los expertos aprobaron la validez, del cuestionario, señalando la suficiencia de las preguntas planteadas. Dichos investigadores fueron:

- Dr. Casma Zerate, Carlos Antonio
- Dr. Aliaga Correa, David Fernando, etc.

3.5 Procedimiento

Los colaboradores que formaron parte de la muestra fueron encuestados durante su hora de refrigerio durante la 1 a 2 de la tarde de los cuales participaron 30 colaboradores de AURA SYSTEMS S.A.C. finalizando la encuesta se procedió a digitar los datos en Excel para posteriormente analizarlos con un programa estadística, en este caso el SPSS VERSION23.

3.6 Métodos de Análisis de Datos

Para la elaboración y procesamiento de la información obtenida de las encuestas realizadas a la empresa se elaboró una base de datos en formato .xlsx luego se introdujo todos los datos en el programa IBM SPSS 23 y para la aplicación de hipótesis se utilizó el índice correlacional de Spearman. Para Hernández (2017), las inferencias estadísticas se derivan del comportamiento poblacional analizado por diferentes métodos estadísticos, y se analizan los diferentes resultados obtenidos.

3.7 Aspectos Éticos

La investigación ha sido desarrollada de forma sistemática, haciendo uso de los conocimientos que brinda la Metodología de la Investigación, por lo que se ha trabajado con rigurosidad los datos, los mismos que representan con exactitud lo que perciben los encuestados, sin manipulación alguna de respuestas o datos. En la elaboración del estudio toda teoría recopilada en esta investigación está debidamente citada con el autor, haciendo referencia expresa de las misma

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 5 Variable (Fiabilidad de servicio)

		Fr.	%	% Valido	% Acumul.
Valido	Indiferente	4	13,3	13,3	13,3
	De acuerdo	16	53,3	53,3	66,7
	Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En base a los resultados obtenidos de los colaboradores de AURA SYSTEMS S.A.C Santiago de surco, de los 30 colaboradores encuestados se obtuvo que el 13.3% es indiferente, el 53.3% están de acuerdo mientras que el 33.3% están totalmente de acuerdo

Tabla 6 Dimensión (Competencias internas)

		Fr.	%	% Valido	% Acumul.
Valido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Indiferente	9	30,0	30,0	40,0
	De acuerdo	13	43,3	43,3	83,3
	Totalmente de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En base a los resultados obtenidos de los colaboradores de AURA SYSTEM S.A.C Santiago de surco, de los 30 colaboradores encuestados se obtuvo que el 10% están en desacuerdo, el 30% es indiferente, el 43.3% están de acuerdo mientras que el 16.6% están totalmente de acuerdo.

Tabla 7 Dimensión (Delegación de poder)

	Fr.	%	% Valido	% Acumul.
Valido Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
Indiferente	1	3,3	3,3	6,7
De acuerdo	4	13,3	13,3	20,0
Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	73,3
Total	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En base a los resultados obtenidos de los colaboradores de AURA SYSTEMS S.A.C Santiago de surco, de los 30 colaboradores encuestados se obtuvo que el 3.3% están totalmente en desacuerdo, el 3.3% están en desacuerdo, el 13.3% es indiferente, el 53.3% están de acuerdo mientras que el 26.6% están totalmente de acuerdo.

Tabla 8 Dimensión (Liderazgo)

	Fr.	%	% Valido	% Acumul.
Valido Indiferente	1	3,3	3,3	3,3
De acuerdo	19	63,3	63,3	66,7
Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En base a los resultados obtenidos de los colaboradores de AURA SYSTEMS S.A.C Santiago de surco, de los 30 colaboradores encuestados se obtuvo que el 3.3% son indiferentes, el 63.3% están de acuerdo mientras que el 33.3% están totalmente de acuerdo.

Tabla 9 Dimensión (Motivación)

		Fr.	%	% Valido	% Acumul.
Valido	Indiferente	4	13,3	13,3	13,3
	De acuerdo	18	60,0	60,0	73,3
	Totalmente de acuerdo	8	26,7	26,7	100.0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En base a los resultados obtenidos de los colaboradores de AURA SYSTEMS S.A.C Santiago de surco, de los 30 colaboradores encuestados se obtuvo que el 13.3% son indiferentes, el 60% están de acuerdo mientras que el 26.6% están totalmente de acuerdo.

Tabla 10 Dimensión (Desarrollo)

		Fr.	%	% Valido	% Acumul.
Valido	Indiferente	7	23,3	23,3	23,3
	De acuerdo	19	63,3	63,3	86,7
	Totalmente de acuerdo	4	13,3	13,3	100.0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación:

En base a los resultados obtenidos de los colaboradores de AURA SYSTEMS S.A.C. Santiago de surco, de los 30 colaboradores encuestados se obtuvo que el 23,3% son indiferentes, 63.3% están de acuerdo mientras que el 13,3% están totalmente de acuerdo.

4.2 Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

H₀: El Empowerment no se relaciona positivamente con la fiabilidad de los servicios que brinda Aura Systems S.A.C, Santiago de Surco, 2019.

H₁: El Empowerment se relaciona positivamente con la fiabilidad de los servicios que brinda Aura Systems S.A.C, Santiago de Surco, 2019.

Para la verificación de correlación de Spearman correspondiente al baremo de coeficiente de correlación se extrajo los datos propuesto por Martínez, 2019 (ver anexo Tabla 16).

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación del = 95%

Significación y decisión

Si la Significancia Bilt. < 0.05, entonces se rechaza automáticamente H₀ y se acepta la H₁.

Si la Significancia Bilt.> 0.05, entonces se rechaza automáticamente H₁ y se acepta la H₀.

Tabla 11 Correlación de Rho de Spearman (Hipótesis General)

			Fiabilidad (Agrupado)	Empoderamiento (Agrupado)
Spearman's rho	Fiabilidad (Agrupado)	r del Coeficiente	1,000	,681"
		Sig. (bilateral) N	. 30	,000 30
	Empowerment (Agrupado)	r del Coeficiente	,681"	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 30	. 30

Interpretación

De acuerdo con la información obtenida, se deduce que el Rho de Spearman se obtuvo como resultado un 0,681 como se puede ver en la tabla N°08, y también se muestra que el grado de significación bilateral es (sig.=0,000), que es menor que el valor p (0,05). De acuerdo a lo mencionado se rechaza la Ho y se acepta la Hi de acuerdo a la tabla de correlación N°11 se concluye que el Empowerment tiene una correlación positiva considerable con la confiabilidad de los servicios de Aura Systems S.A.C, Santiago de Surco, 2019.

Prueba de hipótesis específicas

Ho: La competencia (interna) del Empowerment no se relaciona positivamente con la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019

HE1: La competencia (interna) del Empowerment se relaciona positivamente con la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019

Tabla 12 Correlación de Rho de Spearman (Hipótesis Específica 1)

			Fiabilidad (Agrupado)	Empoderamiento (Agrupado)
Spearman's rho	Fiabilidad (Agrupado)	r del Coeficiente	1,000	,681"
		Sig. (bilateral) N	. 30	,000 30
	Empowerment (Agrupado)	r del Coeficiente	,681"	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 30	. 30

Interpretación

De acuerdo con la información obtenida, se deduce que el Rho de Spearman se obtuvo como resultado un 0,373 como se puede ver en la tabla N°09, y también se muestra que el grado de significación bilateral es (sig.=0,042), que es menor que el valor p (0,05). De acuerdo a lo mencionado se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 de acuerdo a la tabla de correlación N°11 se concluye que el Empowerment tiene una correlación positiva considerable con la confiabilidad de los servicios de Aura Systems S.A.C, Santiago de Surco, 2019.

H_0 : La delegación de poder del Empowerment no se relaciona positivamente con la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS S.A.C, Santiago de Surco, 2019.

H_{E2} : La delegación de poder del Empowerment se relaciona positivamente con la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS S.A.C, Santiago de Surco, 2019.

Tabla 13 Correlación de Rho de spearman (Hipótesis Específica 2)

			Fiabilidad (Agrupado)	Empoderamiento (Agrupado)
Spearman's rho	Fiabilidad (Agrupado)	r del Coeficiente	1,000	,710"
		Sig. (bilateral) N	. 30	,000 30
	Empowerment (Agrupado)	r del Coeficiente	,710"	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 30	. 30

Interpretación

De acuerdo con la información obtenida, se deduce que el Rho de Spearman se obtuvo como resultado un 0,710 como se puede ver en la tabla N°010, y también se muestra que el grado de significación bilateral es (sig.=0,000), que es menor que el valor p (0,05). De acuerdo a lo mencionado se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 de acuerdo a la tabla de correlación N°11 se concluye que el Empowerment tiene una correlación positiva considerable con la confiabilidad de los servicios de Aura Systems S.A.C, Santiago de Surco, 2019.

H_0 : EL liderazgo del Empowerment no se relaciona positivamente con la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019

H_{E3} : EL liderazgo del Empowerment se relaciona positivamente con la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019

Tabla 14 Correlación de Rho de spearman (Hipótesis Específica 3)

			Fiabilidad (Agrupado)	Empoderamiento (Agrupado)
Spearman's rho	Fiabilidad (Agrupado)	r del Coeficiente	1,000	,706"
		Sig. (bilateral) N	. 30	,000 30
	Empowerment (Agrupado)	r del Coeficiente	,706"	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 30	. 30

Interpretación

De acuerdo con la información obtenida, se deduce que el Rho de Spearman se obtuvo como resultado un 0,706 como se puede ver en la tabla N°011, y también se muestra que el grado de significación bilateral es (sig.=0,000), que es menor que el valor p (0,05). De acuerdo a lo mencionado se rechaza la Ho y se acepta la Hi de acuerdo a la tabla de correlación N°11 se concluye que el Empowerment tiene una correlación positiva considerable con la confiabilidad de los servicios de Aura Systems S.A.C, Santiago de Surco, 2019.

4.2.5 Prueba de hipótesis específica 4

Ho: La motivación del Empowerment no se relaciona positivamente con la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019

HE4: La motivación del Empowerment se relaciona positivamente con la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019.

Tabla 15 Correlación de Rho spearman (Hipótesis Específica 4)

			Fiabilidad (Agrupado)	Empoderamiento (Agrupado)
Spearman's rho	Fiabilidad (Agrupado)	r del Coeficiente	1,000	,692"
		Sig. (bilateral) N	. 30	,000 30
	Empowerment (Agrupado)	r del Coeficiente	,692"	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 30	. 30

Interpretación

De acuerdo con la información obtenida, se deduce que el Rho de Spearman se obtuvo como resultado un 0,692 como se puede ver en la tabla N°012, y también se muestra que el grado de significación bilateral es (sig.=0,000), que es menor que el valor p (0,05). De acuerdo a lo mencionado se rechaza la Ho y se acepta la Hi de acuerdo a la tabla de correlación N°11 se concluye que el Empowerment tiene una correlación positiva considerable con la confiabilidad de los servicios de Aura Systems S.A.C, Santiago de Surco, 2019.

V. DISCUSIÓN

Primera

Como hipótesis general se determinó que la relación que existe entre el empowerment y la fiabilidad de los servicios de los colaboradores de Aura Systems SAC, Santiago de Surco, 2019. En base a los datos obtenidos (0.681) se determina que existe una relación positiva considerable entre la empowerment y la fiabilidad de servicios. Está vinculado el empowerment estrechamente con la satisfacción laboral y supone que la herramienta logra generar en los directivos de las empresas libertad, autonomía y compromiso para sus subordinados. Que están generando a su vez, mayor satisfacción laboral y que se refleja en los diversos aspectos de los individuos, potenciando no sólo realizar una mejora para la empresa, además generar un aumento de autoestima y autoconfianza en sus trabajadores (Navarrete, 2018). Hanaysha (2015) detalló que el trabajo en equipo entre los miembros de la organización aumenta la satisfacción gracias al cumplimiento de las necesidades laborales y el rendimiento de los trabajadores. Trabajar en equipo capacita a los empleados y les ayuda a desarrollar su autonomía, que es la base de una mayor satisfacción laboral y un mínimo de estrés.

Segunda

La competencia (interna) se relaciona positivamente con la fiabilidad de los servicios que brinda Aura Systems SAC, Santiago de Surco, 2019, de acuerdo a la prueba de hipótesis, el resultado del coeficiente de rho de spearman se obtuvo un valor de 0,373 como se muestra en la tabla N° 13 y al mismo tiempo el nivel de significación bilateral (0,042) siendo esta inferior al valor p (0,05), según la regla de decisión se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 . En consecuencia y según la tabla de correlación N°11, se concluye que las competencias (internas) tienen relación positiva débil con la fiabilidad de los servicios de AURA SYSTEMS S.A.C Santiago de Surco, 2019. De acuerdo con los datos obtenidos con el programa spss 23 se obtuvo que la delegación de poder tiene una correlación positiva considerable la cual es reflejada con el valor de (0.710)

con la fiabilidad de servicios que brinda AURA SYSTEMS S.A.C, de acuerdo con López de León (2018) indicó que para que un gerente delegue poder a un colaborador lo que debe existir en primer lugar es la confianza, la cual se gana mediante los resultados que este colaborador haya mostrado a lo largo de su periodo dentro de la empresa por lo cual se le toma mayor consideración a comparación con un colaborador que recién haya empezado a trabajar dentro de la organización, una vez que se vea que las decisiones tomadas por el trabajador hayan sido productivas se le puede delegar otros tipos de actividades que dependan mayor nivel de confianza, lo que genera satisfacción laboral.

Tercera

El objetivo específico 3 fue determinar la relación del liderazgo con la fiabilidad de los servicios de AURA SYSTEMS S.A.C Santiago de Surco, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos (0.706) se ha determinado que existe relación positiva débil.

Cuarta

El objetivo específico 4 fue determinar la relación de la motivación con la fiabilidad de los servicios de AURA SYSTEMS S.A.C Santiago de Surco, 2019. De acuerdo a los resultados obtenidos (6.92) se ha determinado que existe relación positiva débil.

Quinta

El objetivo específico 5 fue determinar la relación del desarrollo personal con la fiabilidad de los servicios de AURA SYSTEMS S.A.C Santiago de Surco, 2019. De acuerdo a los resultados (0.379) se ha determinado que existe relación positiva débil.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se determinó que las competencias (internas) tiene una relación positiva media con la fiabilidad de servicios de AURA SYSTEMS S.A.C.

Segunda

Se determinó que la delegación de poder tiene una relación positiva considerable con la fiabilidad de servicios de AURA SYSTEMS S.A.C.

Tercera

Se determinó que el liderazgo tiene una relación positiva considerable con la fiabilidad de servicios de AURA SYSTEMS S.A.C.

Cuarta

Se determinó que la motivación tiene una relación positiva considerable con la fiabilidad de servicios de AURA SYSTEMS S.A.C.

Quinta

Se determinó que el desarrollo personal tiene una relación positiva media con la fiabilidad de servicios de AURA SYSTEMS S.A.C.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Establecida la relación de las competencias (internas) con la fiabilidad de los servicios, se sugiere que la empresa AURA SYSTEMS S.A.C tome en consideración las diferentes cualidades y habilidades que posee cada colaborador para empoderarlo en la toma de decisiones.

Segunda

Se recomienda a los jefes de AURA SYSTEMS S.A.C empoderar a sus colaboradores, para que puedan tomar algunas decisiones en forma autónoma, con la finalidad de poder liberarse de asuntos de los cuales sus propios trabajadores puedan resolver, también ayudara a que estos puedan desarrollarse más dentro de sus puestos de trabajos sintiendo que la empresa tiene confianza en ellos y puedan sentirse mayor motivados en la realización de las actividades.

Tercera

Se recomienda que la empresa AURA SYSTEMS S.A.C realice periódicamente consultas internas con el propósito que todos sus colaboradores puedan dar sus reportes de cómo van desarrollando los trabajos y dar ideas para lograr mejoras conjuntas.

Cuarta

Se recomienda que los colaboradores de AURA SYSTEMS S.A.C sean capacitados en forma constante, toda vez que el sector de TIC en el que compiten se encuentra caracterizado por la vigencia tecnológica en periodos cortos motivados por la innovación y el cambio.

Quinta

Se recomienda que tanto la empresa AURA SYSTEMS S.A.C como los colaboradores se comprometan a garantizar la entrega de sus servicios en el plazo pactado con la finalidad de mantener la fiabilidad de sus clientes.

REFERENCIAS

- Acosta (2017) “Fiabilidad del servicio en las Empresas”
<https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>
- Amaro Adrian, R. S. (2017). Influencia del empowerment en la calidad de servicio del segmento de Banca Exclusiva en contacto del BCP, Lima, año 2017.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9043>
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Bernal, C. A. (2006). Metodología de la investigación. Pearson educación. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1485>
- Cabrera Campos, K., & Rodriguez Gutierrez, S. J. (2017). EMPOWERMENT Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CORPORACIÓN HERRERA SAC CHICLAYO 2016. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4855>
- Cajo Salazar, R. E., & Vásquez Bautista, M. (2016). Satisfacción del cliente en la licorería Lounge Take It de la ciudad de Chiclayo, 2015.
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/670>.
- Castro Rojas, Y. S., & Núñez Campos, V. M. I. (2018). Empowerment como una herramienta de mejora en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de RR. HH de la Empresa Agropucalá SAA, Pucalá 2017.
- Chile, Contraloría General de la República. (2012). Guía práctica para la construcción de muestras.
- Davila Torres, K. G., & Flores Diaz, M. B. (2017). Evaluación de la calidad del servicio en el restaurante turístico El Cántaro EIRL de Lambayeque.
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/848>

Delgado Gonzáles, J. E., & Carrasco Cajalean, H. (2015). Evaluación de los niveles de calidad de la Empresa de Transportes Línea en el área de carga y encomiendas, Chiclayo 2014.
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/169>

Domínguez (2017), “Los programas de fidelización Online: Un estudio desde laperspectiva del Engagement Marketing y las Comunidades de Marca”
<https://www.emprendices.co/empowerment-el-empoderamiento-en-las-organizaciones/>

Espinoza (2012) “5 Condiciones necesarias para ofrecer un servicio de calidad”, en su artículo publicado en la Revista Digital, obtenido del enlace;
<https://www.puromarketing.com/user/robertoepinosa>

Falcó (2012) “Concepto de Fiabilidad”, Obtenido del enlace;
https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=f8fd03c4-2afb-41b0-ac10-880ed3aacfa4&groupId=10128.

Flores Quiroz, D. R. (2017). El empowerment y la productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre SA, en el distrito de Comas, año 2017.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13871>
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4590>

Gutiérrez (2015) en la tesis el Empowerment y la Productividad en la empresa Industrias y Servicios El Tigre S.A., en el distrito de Comas, año 2017.

Hernández, S. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edición (Fernández, Ed). Editorial Mc. Graw Hill. México. Hernández (2012). Metodología de la investigación.

- Kanani, N., & Shafiei, B. (2016). Employees empowerment in organization. Kuwait Chapter of the Arabian Journal of Business and Management Review, 5(8), 1., 5(8), 1-6. <https://platform.almanhal.com/Files/Articles/76115>
- Kumar, A. S., & Reddy, J. (2019). Service Reliability Impact on Business with Reference to 'Three Star Hotels' in Hyderabad. International Journal of Engineering and Management Research e-ISSN, 2250-0758. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3517668 .
- Ly Layza, J. A. (2015). Empowerment y su efecto en la calidad del servicio del área de créditos hipotecarios del Banco de la Nación, agencia1 Trujillo, 2013. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5952>
- Malpartida (2016), “Empowerment y desempeño laboral en la tienda Comercial Riveradel distrito de Huánuco, 2016”.
- Morales (2016), “Empowerment y Desempeño Laborales en el año 2016”.
- Palomino Guillen, M. B. (2016). El empowerment y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de FUNDIMET SAC-San Martin de Porres, 2016. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/2596>
- Pinco Parco, C. C. (2017). Gestión del Talento Humano para la satisfacción del cliente en la empresa ESAZE SAC. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/571>
- Reguant Alvarez, M., Vilà Baños, R., & Torrado Fonseca, M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. REIRE. Revista d'Innovació i Recerca en Educació, 2018, vol. 11, num. 2, p. 45-60. <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/148185>

- Reyes Palacios, M. (2016). Aplicación del modelo Servqual para medir la calidad del servicio al cliente de la empresa de transporte EMTRUBAPI SAC, año 2016-Piura. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1084>
- Saenz Aguilar, E. G. (2017). El empowerment y su influencia en la calidad de servicio en la empresa Inversiones Ayelen Claro, Puente Piedra-2017. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29272>
- Sánchez Reyes, P. A. (2016). Empowerment como recurso para potencializar el desarrollo efectivo de los programas de responsabilidad social empresarial (Doctoral dissertation). <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/reduug/10568>
- Sánchez (2017), "Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizzaBurger Diner de Gualan, Zacapa".
- Sang-woo (2018), Roles of Authentic Leadership, Psychological Empowerment and Intrinsic Motivation on Workers' Creativity in e-business, Journal of Internet Computing and Services (JICS), 19(1), 113-122.
- Solis Soto, G. D. (2016). El liderazgo y su relación con el empowerment de los trabajadores administrativos de la universidad nacional José María Arguedas, andahuaylas-2016. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/238>
- Zeffane, R., & Al Zarooni, H. A. M. (2008). The influence of empowerment, commitment, job satisfaction and trust on perceived managers' performance. International journal of Business excellence, 1(1-2), 193-209. https://www.researchgate.net/profile/Rachid-Zeffane/publication/247835900_The_influence_of_empowerment_commitment_job_satisfaction_and_trust_on_perceived_managers'_performance/links/587206b308ae329d621aadb7/The-influence-of-empowerment-commitment-job-satisfaction-and-trust-on-perceived-managers-performance.pdf

ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
General	General	General			
¿Cuál es la relación que existe entre el empowerment y fiabilidad de servicios de los colaboradores en la empresa Aura Systems sac, Surco, 2019?	Relacionar el Empowerment y Fiabilidad de servicios de los colaboradores en la empresa Aura Systems SAC	Existirá una relación significativa entre el Empowerment y Fiabilidad de servicios de los colaboradores en la empresa Aura Systems SAC	V1: Empowerment	La competencia (Interna) (Sang-woo, 2018)	Mayor nivel de confianza con el colaborador Obtención de mejoras
				Delegación de mayor poder (Ghrjan, 2017),	Mayor nivel de autoridad y responsabilidad Mayor libertad en la toma de decisiones
				El liderazgo (Sajjadi, 2014)	Trabajo en equipo Comunicación asertiva
				La motivación (Sum, 2015)	Reconocimiento de su labor en la empresa Recompensa Logros
				Desarrollo Personal (Abraham, 2015)	Crecimiento personal Crecimiento profesional
Específicos	Específicos	Específicos			
¿Cómo la competencia (Interna) se relaciona con la fiabilidad de los servicios de AURA SYSTEMS, Santiago de Surco, 2019?	Definir la relación que existe entre competencias (interna) del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019.	Existirá relación que existe entre competencias (interna) del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019. (Amaro, 2017)	V2: Fiabilidad de servicios	Cumplimiento de servicio prometido (Cantú, 2011).	Estándares Obtención de mejoras
¿Cómo la motivación se relaciona con la fiabilidad de los servicios de AURA SYSTEMS, Santiago de Surco, 2019?	Definir la relación que existe entre la motivación del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019.	Existirá relación que existe entre la motivación del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019. (Acosta, 2017)		Aprendizaje Procedimental (Angulo, 2022)	Planteo de soluciones Receptividad
¿Cómo el liderazgo se relaciona con la fiabilidad de los servicios de AURA SYSTEMS, Santiago de Surco, 2019?	Definir la relación que existe entre el liderazgo del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019.	Existirá relación que existe entre el liderazgo del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019 (Salazar, 2016)		Realizar el servicio la primera vez (Grande, 2017).	Conocimiento Puntualidad
¿Cómo el desarrollo personal se relaciona con la fiabilidad de los servicios de AURA SYSTEMS, Santiago de Surco, 2019?	Definir la relación que existe entre la delegación de poder del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019.	Existirá relación que existe entre la delegación de poder del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019.		Servicio en el tiempo prometido (Zeithman, 2015).	Canales de atención oportunidad
¿Cómo la delegación de poder se relaciona con la fiabilidad de los servicios de AURA SYSTEMS, Santiago de Surco, 2019?	Definir la relación que existe entre el desarrollo personal del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019.	Existirá relación que existe entre el desarrollo personal del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco, 2019.		No errores (Barrenechea, 2018).	Control Adecuado Seguridad

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Empowerment	Un estilo de administración fundamentado en el liderazgo innovador, con descentralización del poder, delegación y atributos de facultades conocido como el empowerment. (Pinco Parco, 2017; Rommel, 2018).	Se medirá a través de sus dimensiones interacción social, competencias personales y evaluación mediante un cuestionario que consta 21 ítems con una escala valorativa de Likert.	La competencia (Interna) (Sang-woo, 2018)	Mayor nivel de confianza con el colaborador	Cuestionario Tipo: Likert (Arias, 2020)	Ordinal (Reguant, Vilà y Torrado, 2018)
				Obtención de mejoras		
			Delegación de mayor poder (Ghrjan, 2017),	Mayor nivel de autoridad y responsabilidad		
				Mayor libertad en la toma de decisiones		
			El liderazgo (Sajjadi, 2014)	Trabajo en equipo		
				Comunicación asertiva		
			La motivación (Sum, 2015)	Reconocimiento de su labor en la empresa		
				Recompensa		
				Logros		
			Desarrollo Personal (Abraham, 2015)	Crecimiento personal		
Crecimiento profesional						
Fiabilidad de servicio			Cumplimiento de servicio prometido (Cantú, 2011).	Estándares		
				Servicio Post venta		
			Interés por resolver problemas (Goodwin y Ross, 2015).	Planteo de soluciones		
				Receptividad		
			Realizar el servicio la primera vez (Grande, 2017).	Conocimiento		
				Puntualidad		
			Servicio en el tiempo prometido (Zeithman, 2015).	Canales de atención		
				oportunidad		
			No errores (Barrenechea, 2018).	Control Adecuado		
				Seguridad		

ENCUESTA EMPOWERMENT

Para la encuesta realizada en la empresa AURA SYSTEM S.A.C, Santiago de Surco, se tomó en consideración las siguientes calificaciones:

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

Nº	VARIABLE : EMPOWERMENT	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que a sus jefes les cuesta mucho brindar mayor nivel de confianza a sus colaboradores?					
2	¿Considera que la obtención de mejoras incentiva la competencia entre los colaboradores en beneficio de la empresa?					
3	¿Considera que sus jefes son reacios a delegar mayores responsabilidades en la empresa?					
4	¿Siente que se le brinda mayor libertad para la toma de decisiones en beneficio de la empresa?					
5	Sus Jefes valoran y reconocen su labor dentro del equipo					
6	¿Considera que la comunicación asertiva es una característica importante del liderazgo?					
7	¿Siente que su empresa conoce de alguna forma la labor que realiza?					
8	¿Considera que las recompensas sirven para motivar a los trabajadores?					
9	¿Siente que la consecución de logros no es reconocida por la empresa?					
10	¿Siente que su labor en la empresa contribuye a su crecimiento personal?					
11	¿Siente que su labor en la empresa contribuye a su crecimiento Profesional?					

ENCUESTA FIABILIDAD DE SERVICIO

Para la encuesta realizada en la empresa AURA SYSTEM S.A.C, Santiago de Surco, se tomó en consideración las siguientes calificaciones:

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

Nº	VARIABLE : FIABILIDAD DE SERVICIO	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	¿La empresa brinda sus servicios sujetándose a estándares pre establecido?					
2	¿La empresa monitorea su servicio postventa?					
3	¿Cuándo los clientes aquejan problemas los colaboradores de la empresa muestran interés por plantear soluciones?					
4	¿La empresa es receptiva a la sugerencia sobre el servicio que brinda?					
5	? ¿Los empleados de la empresa poseen los conocimientos suficientes para responder a las interrogantes de sus clientes?					
6	¿El servicio se inicia y concluye con la puntualidad requerida?					
7	¿La empresa cuenta con adecuados canales de atención a sus clientes					
8	¿Los servicios se brindan en la oportunidad requerida?					
9	¿La empresa efectúa un adecuado control de las necesidades y atenciones que se brindan a sus clientes?					
10	¿La empresa transmite seguridad cuando atiende a sus clientes?					

“EMPOWERMENT Y FIABILIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DE AURA SYSTEMS S.A.C, SANTIAGO DE SURCO, 2019”

1. Problema

1.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el empowerment y fiabilidad de servicios de los colaboradores en la empresa Aura Systems sac, Surco 2019?

1.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo la competencia (Interna) se relaciona con la fiabilidad de los servicios de AURA SYSTEMS, Santiago de surco 2019?
- b) ¿Cómo la motivación se relaciona con la fiabilidad de los servicios de AURA SYSTEMS, Santiago de surco 2019?
- c) ¿Cómo el liderazgo se relaciona con la fiabilidad de los servicios de AURA SYSTEMS, Santiago de surco 2019?
- d) ¿Cómo el desarrollo personal se relaciona con la fiabilidad de los servicios de AURA SYSTEMS, Santiago de surco 2019?
- e) ¿Cómo la delegación de poder se relaciona con la fiabilidad de los servicios de AURA, Santiago de surco 2019?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Relacionar el Empowerment y Fiabilidad de servicios de los colaboradores en la empresa Aura Systems SAC


2.2. Objetivos específicos

- a) Definir la relación que existe entre competencias (interna) del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco 2019.
- b) Definir la relación que existe entre la motivación del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco 2019.
- c) Definir la relación que existe entre el liderazgo del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco 2019.
- d) Definir la relación que existe entre la delegación de poder del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco 2019.
- e) Definir la relación que existe entre el desarrollo personal del Empowerment y la fiabilidad de los servicios que brinda AURA SYSTEMS SAC, Santiago de Surco 2019.

ANEXO 03

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		EMPOWERMENT Y FIABILIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DE AURA SYSTEMS S.A.C, SANTIAGO DE SURCO 2019.					
Apellidos y nombres del investigador:		FLORES TRUJILLO JESUS ANTONIO					
Apellidos y nombres del experto:		VA. QUISPE ESPINOZA Juan Manuel <i>Doctor en Administración</i>					
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
EMPOWERMENT	Competencias de los colaboradores (Internas)	Mayor nivel de confianza con el colaborador	A la empresa le cuesta mucho brindar mayor nivel de confianza a sus colaboradores	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	✓		
		Obtención de mejoras	la obtención de mejoras incentiva la competencia entre los colaboradores en beneficio de la empresa		✓		
	Delegación de poder	Mayor nivel de autoridad	Sus jefes son renuentes a delegar mayores responsabilidades en la empresa		✓		
		Mayor libertad en la toma de decisiones	La empresa le brinda mayor libertad para la toma de decisiones en beneficio de ella		✓		
	El liderazgo	Trabajo en equipo	Los Jefes valoran y reconocen su labor dentro del equipo		✓		
		Comunicación asertiva	La comunicación asertiva es una característica importante del liderazgo		✓		
	La motivación	Reconocimiento de su labor en la empresa	La empresa reconoce de alguna forma la labor que realiza		✓		
		Recompensa	La recompensa que le brinda la empresa le sirve para motivar a los trabajadores		✓		

		Logros	La consecución de logros no es reconocida por la empresa		✓		
	Desarrollo personal	Crecimiento personal	la empresa contribuye a su crecimiento personal		✓		
		Crecimiento profesional	Su labor en la empresa contribuye a su crecimiento Profesional		✓		
FIABILIDAD DE SERVICIO	Cumplimiento del servicio prometido	Estándares	La empresa brinda sus servicios sujetándose a estándares pre establecido	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	✓		
		Servicio Post venta	La empresa monitorea su servicio post venta		✓		
	Interés por Resolver Problemas	Planteo de soluciones	Cuándo los clientes aquejan problemas los colaboradores de la empresa muestran interés por plantear soluciones		✓		
		Receptividad	La empresa es receptiva a la sugerencia sobre el servicio que brinda		✓		
	Realizan el servicio a la primera vez	Conocimiento	Los empleados de la empresa poseen los conocimientos suficientes para responder a las interrogantes de sus clientes		✓		
		Puntualidad	El servicio se inicia y concluye con la puntualidad requerida		✓		
	Concluyen el servicio en el tiempo prometido	Canales de atención	La empresa cuenta con adecuados canales de atención a sus clientes		✓		
		oportunidad	Los servicios se brindan en la oportunidad requerida		✓		
	No cometen Errores	Control Adecuado	La empresa efectúa un adecuado control de las necesidades y atenciones que se brindan a sus clientes		✓		
		Seguridad	La empresa transmite seguridad cuando atiende a sus clientes		✓		
Firma del experto				Fecha:			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS


Título de la investigación:		EMPOWERMENT Y FIABILIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DE AURA SYSTEMS S.A.C, SANTIAGO DE SURCO 2019.					
Apellidos y nombres del investigador:		FLORES TRUJILLO JESUS ANTONIO					
Apellidos y nombres del experto:		Dr. ALIAGA CORREA DAVID FERNANDO <i>Doctor en Administración</i>					
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSESIONES / SUGERENCIAS
EMPOWERMENT	Competencias de los colaboradores (Internas)	Mayor nivel de confianza con el colaborador	A la empresa le cuesta mucho brindar mayor nivel de confianza a sus colaboradores	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Obtención de mejoras	la obtención de mejoras incentiva la competencia entre los colaboradores en beneficio de la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Delegación de poder	Mayor nivel de autoridad	Sus jefes son renuentes a delegar mayores responsabilidades en la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Mayor libertad en la toma de decisiones	La empresa le brinda mayor libertad para la toma de decisiones en beneficio de ella		<input checked="" type="checkbox"/>		
	El liderazgo	Trabajo en equipo	Los Jefes valoran y reconocen su labor dentro del equipo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación asertiva	La comunicación asertiva es una característica importante del liderazgo		<input checked="" type="checkbox"/>		
	La motivación	Reconocimiento de su labor en la empresa	La empresa reconoce de alguna forma la labor que realiza		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Recompensa	La recompensa que le brinda la empresa le sirve para motivar a los trabajadores		<input checked="" type="checkbox"/>		

		Logros	La consecución de logros no es reconocida por la empresa					
	Desarrollo personal	Crecimiento personal	la empresa contribuye a su crecimiento personal					
		Crecimiento profesional	Su labor en la empresa contribuye a su crecimiento Profesional					
FIABILIDAD DE SERVICIO	Cumplimiento del servicio prometido	Estándares	La empresa brinda sus servicios sujetándose a estándares pre establecido	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo				
		Servicio Post venta	La empresa monitorea su servicio post venta					
	Interés por Resolver Problemas	Planteo de soluciones	Cuándo los clientes aquejan problemas los colaboradores de la empresa muestran interés por plantear soluciones					
		Receptividad	La empresa es receptiva a la sugerencia sobre el servicio que brinda					
	Realizan el servicio a la primera vez	Conocimiento	Los empleados de la empresa poseen los conocimientos suficientes para responder a las interrogantes de sus clientes					
		Puntualidad	El servicio se inicia y concluye con la puntualidad requerida					
	Concluyen el servicio en el tiempo prometido	Canales de atención	La empresa cuenta con adecuados canales de atención a sus clientes					
		oportunidad	Los servicios se brindan en la oportunidad requerida					
	No completan Errores	Control Adecuado	La empresa efectúa un adecuado control de las necesidades y atenciones que se brindan a sus clientes					
		Seguridad	La empresa transmite seguridad cuando atiende a sus clientes					
Firma del experto		24168879		Fecha:	20-06-2019			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		EMPOWERMENT Y FIABILIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DE AURA SYSTEMS S.A.C, SANTIAGO DE SURCO 2019.						
Apellidos y nombres del investigador:		FLORES TRUJILLO JESUS ANTONIO						
Apellidos y nombres del experto:		Cosme Zorati, Carlos Antenu						
		Doctor en Administración						
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
EMPOWERMENT	Competencias de los colaboradores (Internas)	Mayor nivel de confianza con el colaborador	A la empresa le cuesta mucho brindar mayor nivel de confianza a sus colaboradores	ORDINAL 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Obtención de mejoras	la obtención de mejoras incentiva la competencia entre los colaboradores en beneficio de la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Delegación de poder	Mayor nivel de autoridad	Sus jefes son reuentes a delegar mayores responsabilidades en la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Mayor libertad en la toma de decisiones	La empresa le brinda mayor libertad para la toma de decisiones en beneficio de ella		<input checked="" type="checkbox"/>			
	El liderazgo	Trabajo en equipo	Los Jefes valoran y reconocen su labor dentro del equipo		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Comunicación asertiva	La comunicación asertiva es una característica importante del liderazgo		<input checked="" type="checkbox"/>			
	La motivación	Reconocimiento de su labor en la empresa	La empresa reconoce de alguna forma la labor que realiza		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Recompensa	La recompensa que le brinda la empresa le sirve para motivar a los trabajadores		<input checked="" type="checkbox"/>			

		Logros	La consecución de logros no es reconocida por la empresa			
	Desarrollo personal	Crecimiento personal	la empresa contribuye a su crecimiento personal			
		Crecimiento profesional	Su labor en la empresa contribuye a su crecimiento Profesional			
FIABILIDAD DE SERVICIO	Cumplimiento del servicio prometido	Estándares	La empresa brinda sus servicios sujetándose a estándares pre establecido	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo		
		Servicio Post venta	La empresa monitorea su servicio post venta			
	Interés por Resolver Problemas	Planteo de soluciones	Cuándo los clientes aquejan problemas los colaboradores de la empresa muestran interés por plantear soluciones			
		Receptividad	La empresa es receptiva a la sugerencia sobre el servicio que brinda			
	Realizan el servicio a la primera vez	Conocimiento	Los empleados de la empresa poseen los conocimientos suficientes para responder a las interrogantes de sus clientes			
		Puntualidad	El servicio se inicia y concluye con la puntualidad requerida			
	Concluyen el servicio en el tiempo prometido	Canales de atención	La empresa cuenta con adecuados canales de atención a sus clientes			
		oportunidad	Los servicios se brindan en la oportunidad requerida			
	No cometen Errores	Control Adecuado	La empresa efectúa un adecuado control de las necesidades y atenciones que se brindan a sus clientes			
		Seguridad	La empresa transmite seguridad cuando atiende a sus clientes			
Firma del experto				Fecha:	20-6-19	

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		EMPOWERMENT Y FIABILIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DE AURA SYSTEMS S.A.C, SANTIAGO DE SURCO 2019.					
Apellidos y nombres del investigador:		FLORES TRUJILLO JESUS ANTONIO					
Apellidos y nombres del experto:		Dr. AIVA ANGE, ROSAL CÉSAR Doctor en Administración					
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
EMPOWERMENT	Competencias de los colaboradores (Internas)	Mayor nivel de confianza con el colaborador	A la empresa le cuesta mucho brindar mayor nivel de confianza a sus colaboradores	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Obtención de mejoras	la obtención de mejoras incentiva la competencia entre los colaboradores en beneficio de la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Delegación de poder	Mayor nivel de autoridad	Sus jefes son renuentes a delegar mayores responsabilidades en la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Mayor libertad en la toma de decisiones	La empresa le brinda mayor libertad para la toma de decisiones en beneficio de ella		<input checked="" type="checkbox"/>		
	El liderazgo	Trabajo en equipo	Los Jefes valoran y reconocen su labor dentro del equipo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación asertiva	La comunicación asertiva es una característica importante del liderazgo		<input checked="" type="checkbox"/>		
	La motivación	Reconocimiento de su labor en la empresa	La empresa reconoce de alguna forma la labor que realiza		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Recompensa	La recompensa que le brinda la empresa le sirve para motivar a los trabajadores		<input checked="" type="checkbox"/>		

		Logros	La consecución de logros no es reconocida por la empresa			
Desarrollo personal		Crecimiento personal	la empresa contribuye a su crecimiento personal			
		Crecimiento profesional	Su labor en la empresa contribuye a su crecimiento Profesional			
Cumplimiento del servicio prometido		Estándares	La empresa brinda sus servicios sujetándose a estándares pre establecido			
		Servicio Post venta	La empresa monitorea su servicio post venta			
Interés por Resolver Problemas		Planteo de soluciones	Cuándo los clientes aquejan problemas los colaboradores de la empresa muestran interés por plantear soluciones			
		Receptividad	La empresa es receptiva a la sugerencia sobre el servicio que brinda			
Realizan el servicio a la primera vez.		Conocimiento	Los empleados de la empresa poseen los conocimientos suficientes para responder a las interrogantes de sus clientes			
		Puntualidad	El servicio se inicia y concluye con la puntualidad requerida			
Concluyen el servicio en el tiempo prometido		Canales de atención	La empresa cuenta con adecuados canales de atención a sus clientes			
		oportunidad	Los servicios se brindan en la oportunidad requerida			
No cometen Errores		Control Adecuado	La empresa efectúa un adecuado control de las necesidades y atenciones que se brindan a sus clientes			
		Seguridad	La empresa transmite seguridad cuando atiende a sus clientes			
Firma del experto			Fecha:			

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

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

10487368
Dm I



AURA SYSTEMS

CONSULTORA TI & OUTSOURCING

Lima, 17 de Abril de 2019

A quien corresponda:

Por medio de la presente, se hace constar que mi representada ha autorizado al estudiante del 9no ciclo de la Facultad de Ciencias Empresariales, Carrera Administración de la Universidad Cesar Vallejo **JESÚS ANTONIO FLORES TRUJILLO**, identificado con **DNI N° 46652035**, para que durante el presente año realice el levantamiento de la Información necesaria para la elaboración de un trabajo académico de Investigación en nuestra empresa, para cuyos efectos se le brindará las facilidades correspondientes.

Se expide el presente documento, para los fines que el interesado crea conveniente.

Atentamente


AURA SYSTEMS S.A.C.
ANDRÉS ACÓSTA CHÁVEZ
Gerente General

AURA SYSTEMS S.A.C - Av. Circunvalación Golf Los Inkas 206 - 208 piso 6 Int. 602 B Torre 3 - Santiago De Surco | Telf. 739-2521 anexo 101 - 102

Anexo 04: Tabla 16 Tabla de correlación

r = correlación
 + = positivo
 - = negativo

Val.	Sig.
-0.91 a 1.00	r - perfecta
0.76 a 0.90	r - muy fuerte
-0.51 a -0.75	r - considerable
-0.11 a -0.50	r - media
-0.01 a 0.100	r - débil
0.00	No existe r
+0.01 a +0.10	r + débil
+0.11 a +0.50	r + media
+0.51 a +0.75	r + considerable
+0.76 a +0.90	r + muy fuerte
+0.91 a +1.00	r + perfecta

Fuente: Regunat, Vila y Torrado (2018, p.55)

Se realizo una consideración según lo siguiente: el nivel de sig. < 0.05, se rechaza la Ho y aprueba la Hi O Sig. > 0.05, sea prueba la Ho y niega Hi.

Matriz de consistencia

Matriz de operacionalización de variables