



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Empowerment estructural y calidad del servicio de la Corporación
Educativa Zoe, Chiclayo 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

AUTORA:

Asalde Cabrejos, Shey Vane (orcid.org/0009-0005-2925-1326)

ASESORES:

Mg. Walter Sechuran, Fernando Arturo (orcid.org/0000-0002-7233-4689)

Dr. Merino Nuñez, Mirko (orcid.org/0000-0002-8820-6382)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

Dedicatoria

A mi familia.

A mis abuelitos.

Agradecimiento

A Dios.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -
MBA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, WALTER SECHURAN FERNANDO ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Empowerment estructural y calidad del servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023", cuyo autor es ASALDE CABREJOS SHEY VANE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
WALTER SECHURAN FERNANDO ARTURO DNI: 10003475 ORCID: 0000-0002-7233-4689	Firmado electrónicamente por: FWALTERS el 11-01- 2024 08:51:39

Código documento Trilce: TRI - 0716548



ESCUELA DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -
MBA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ASALDE CABREJOS SHEY VANE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Empowerment estructural y calidad del servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ASALDE CABREJOS SHEY VANE DNI: 46291990 ORCID: 0009-0005-2925-1326	Firmado electrónicamente por: SASALDEAS3 el 04-01- 2024 02:03:24

Código documento Trilce: INV - 1437982

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	40
ANEXOS	47

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Validación de jueces de expertos	26
Tabla 2. Confiabilidad del instrumento	26
Tabla 3. R Descripción de los niveles de la variable Empowerment estructural	20
Tabla 4. Descripción de los niveles de la dimensión oportunidad.	20
Tabla 5. Descripción de los niveles de la dimensión apoyo.	21
Tabla 6. Descripción de los niveles de la dimensión acceso a la información	21
Tabla 7. Descripción de los niveles de la dimensión acceso a los recursos.	22
Tabla 8 Descripción de los niveles de la variable Calidad de servicio	22
Tabla 9. Descripción de los niveles de la dimensión elementos tangibles	23
Tabla 10 Descripción de los niveles de la dimensión fiabilidad	23
Tabla 11 Descripción de los niveles de la dimensión Capacidad de respuesta	24
Tabla 12 Descripción de los niveles de la dimensión Seguridad	24
Tabla 13 Descripción de los niveles de la dimensión Empatía	25
Tabla 14 Contingencia entre Empowerment estructural y la Calidad de Servicio	25
Tabla 15 Contingencia entre dimensión oportunidad y la calidad del servicio	26
Tabla 16 Contingencia entre dimensión apoyo y la calidad del servicio	26
Tabla 17 Contingencia entre dimensión acceso a la información y la calidad del servicio	27
Tabla 18 Contingencia entre dimensión acceso a los recursos y la calidad del servicio	27
Tabla 19 Test de normalidad	28
Tabla 20 Correlaciones entre Empowerment y la Calidad de servicio	29
Tabla 21 Correlaciones entre Oportunidades y la Calidad de servicio	30
Tabla 22 Correlaciones entre Apoyo y la Calidad de servicio	31
Tabla 23 Correlaciones entre información y la calidad de servicio	31
Tabla 24 Correlaciones entre recursos y la calidad de servicio	32

Índice de figuras

Figura 1. Esquema de nivel correlacional	Pág. 13
--	------------

Resumen

El propósito principal de este estudio fue determinar la incidencia del empowerment estructural en la calidad de servicios en la Corporación educativa Zoe S.A. Chiclayo 2023. Se empleó una metodología de tipo básico, sin experimentación, con un enfoque cuantitativo y un alcance correlacional. Tanto la población como la muestra estuvieron compuestas por 44 colaboradores de la Corporación educativa Zoe ubicada en la ciudad de Chiclayo, fue de tipo censal. La corporación educativa cuenta con niveles de inicial y primaria, a quienes se les administró una encuesta utilizando un cuestionario asociado a cada variable. Los hallazgos obtenidos verificaron la aceptación de la hipótesis general del estudio, dando un coeficiente de correlatividad de 0.424, valor que corresponde a las correlaciones positivas y significancia fue de $0,000 < 0,05$, dando a conocer que existe relación positiva entre las variables empowerment estructural y calidad de servicio de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023. En tal, sentido se concluyó que existe una relación significativa entre el empowerment estructural y la calidad del servicio que se brinda a los padres de familia, en la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023, es así que se comprobó que dicha herramienta gerencial incrementa la calidad del servicio que el personal brinda hacia el padre de familia y líderes y compañero de trabajo.

Palabras clave: Empowerment estructural, calidad de servicios, información.

Abstract

The main objective of this study was to determine the incidence of purposeful structural empowerment on the quality of services in the Zoe S.A. Educational Corporation. Chiclayo 2023. A basic methodology was used, without experimentation, with a quantitative approach and a correlational scope. Both the population and the sample were made up of 44 collaborators of the Zoe educational Corporation located in the city of Chiclayo, it was census type. The educational corporation has initial and primary levels, to whom a survey is administered using a questionnaire associated with each variable. The results obtained verified the acceptance of the general hypothesis of the study, giving a correlation coefficient of 0.424, a value that corresponds to the positive correlations and significance was $0.000 < 0.05$, revealing that there is a positive relationship between the empowerment variables. structural. and quality of service of the Zoe Educational Corporation, Chiclayo 2023. In this sense, it is concluded that there is a significant relationship between structural empowerment and the quality of the service provided to parents, in the Zoe educational Corporation, Chiclayo 2023. . , it is thus proven that this management tool increases the quality of service that the staff provides to the parent, leaders and co-worker.

Keywords: Business intelligence, competitiveness, Big data, processes, information.

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, todas las personas y empresas hemos avanzado en las diferentes estrategias de gestión para poder lograr eficiencia y una óptima calidad del servicio ofrecido al cliente, buscando el constante perfeccionamiento de los procesos generados, en cada colaborador desempeña un rol crucial para la organización. De ese mismo modo la metodología empowerment, es el recurso necesario para impulsar el talento humano hacia el aumento de su producción.

A nivel mundial, la herramienta del empowerment estructural potencia la capacidad de crear o innovar de las organizaciones, dando el poder a los empleados ya capacitados, con el fin de que estos estén aptos para los procesos decisivos en la empresa, aprovechando al máximo las capacidades colectivas y personales de éstos, Almeida (2019).

El éxito y reconocimiento que una empresa pueda tener está ligado a los logros alcanzados en base a los objetivos empresariales de cada área, por eso, es importante que toda empresa pueda ajustarse a las transformaciones ocurridas y necesidades que el mercado busca, como la modalidad del empoderamiento estructural, que cada día se posiciona como una estrategia gerencial importante para el logro de objetivos. Galilea (2021) indica que, si una empresa no logra adaptarse a los cambios gerenciales necesarios como el empowerment estructural, está condenado a desaparecer en el mercado. Carranza (2023) destaca el rol del empowerment estructural dentro de la organización, dado que examina la perspectiva estratégica y los logros gerenciales alcanzados.

Meenakshi (2020) destaca, que el empowerment estructural transformando un instrumento de administración empresarial brindada a la empresa la posibilidad de fidelizar el compromiso de los colaboradores, brindarles la confianza necesaria para el logro de objetivos por áreas y lograr eficiencia en sus labores. Es por ello por lo que el empowerment juega un rol fundamental como estrategia, dando al colaborador – líder la guía necesaria y respaldo para la toma de decisiones, así poder cumplir las metas organizacionales, Pérez (2019)

Tomando en cuenta lo citado por Palmar, L (2022) indica que la calidad sobre el servicio logrando vincular factores internos y externos, donde el factor humano desempeña un rol crucial a la búsqueda de fidelización de cartera a clientes.

A nivel nacional, las empresas peruanas están buscando adoptar un nuevo modelo de gestión empresarial dentro de su organización conocido como empoderamiento estructural o empresarial, buscando así la crear mejora continua en los diferentes procesos para obtener el buen resultado en un bien sea producto o servicio. Se puede ver que varias empresas privadas han tomado este modelo de estrategia en sus organizaciones, teniendo como base los inputs ya usados en la empresa a nivel mundial.

En la región Chiclayo, pocas son las empresas que trabajan con una metodología empresarial del empoderamiento del colaborador, siendo estas empresas de directorios no nacionales, por lo que aplican directrices de gestión empresarial internacionales. Sin embargo, las medianas y pequeñas empresas trabajan con el modelo tradicional del trabajo.

La Corporación Educativa Zoe, trabaja aún con la metodología tradicional, teniendo como jefatura máxima el promotor de la empresa, luego para las coordinaciones técnicas la directora y 15 docentes a nivel inicial y primario con sus respectivos apoyos y 5 colaboradores a nivel administrativo. Bajo un mercado competitivo, implementaron la estrategia de empowerment estructural, para poder cubrir con las exigencias gerenciales que el mercado pedía y así buscan incrementar su rentabilidad, pero al mismo tiempo, aspiran a mantener o incluso elevar el estándar de calidad del servicio brindando a los colaboradores a la institución bajo la metodología. Esta práctica gerencial ayudaría a que la institución crezca en el mercado satisfactoriamente.

De la problemática descrita precedente, el problema general de esta investigación es ¿cuál es la relación del empowerment estructural en la calidad del servicio de la corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023?

Así mismo, los problemas específicos serían ¿cuál es la relación del acceso a la oportunidad en la calidad de servicio de la corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023?, ¿cuál es la relación del acceso al apoyo en la calidad de servicio de la corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023?, ¿cuál es la relación del acceso a la información en la calidad de servicio de la corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023?, ¿cuál es la relación del acceso a los recursos en la calidad de servicio de la corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023?

Adicionalmente, toda investigación está orientada en las resoluciones de

problemas, por eso es importante indicar los motivos y necesidades por las cuales se realiza la investigación y así poder determinar la viabilidad del trabajo, Baena (2017)

El estudio presenta una justificación de nivel práctica, donde se observa resultados posibilitaron la corporación educativa realice elecciones a corto plazo acerca del uso de la herramienta empowerment estructural y así mejorar la calidad de servicio brindado al padre de familia a través de sus hijos, logrando fidelizar y aumentar el stakeholder de la zona de influencia. Baena (2017)

El propósito principal del estudio es determinar el nivel de relación del empowerment estructural en la calidad del servicio de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Así mismo, los objetivos específicos son: Determinar el nivel de relación de la oportunidad en la calidad de servicio de la corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023. Determinar el nivel de relación del apoyo en la calidad de servicio de la corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023. Determinar el nivel de relación del acceso a la información en la calidad de servicio de la corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023. Determinar el nivel de relación del acceso a los recursos en la calidad de servicio de la corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023.

La hipótesis de la investigación es: existe relación significativa del empowerment estructural en la calidad del servicio de la corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023; y las hipótesis específicas son. Existe relación significativa del acceso a la oportunidad en la calidad del servicio de la corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023; existe relación significativa del acceso al apoyo en la calidad del servicio de la corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023; existe relación significativa del acceso a la información en la corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023 y existe relación significativa del acceso a los recursos en la corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto nacional, cuya investigación es relevante al tema de investigación, tenemos a:

Alfaro (2020) que en su estudio indica que la alta dirección no enfoca eficazmente la gestión realizada en el rendimiento de los servidores, esto debido a que no existe un plan que integre dicho mecanismo que promueva aportes a las metas institucionales, propuso de manera correlacional- transversal y no experimental, utilizando la encuesta y el cuestionario, concluyendo que un buen liderazgo hacia los trabajadores de la empresa conlleva a mejorar sobre su calidad la atención del servicio donde brinda los clientes, y esto trae mayor beneficio en alcanzar las metas organizacionales.

Según Condor, et al 2018, analiza en su investigación las tres medidas de la productividad laboral que son el tiempo de trabajo y las condiciones laborales en que se ejecuta, la segunda dimensión es la eficiencia para poder cumplir con todas las actividades programadas y la tercera es la eficacia, que se requiere para alcanzar las metas organizacionales por área, optimizando los recursos dados y estas las compara con las dimensiones del empowerment de la empresa en estudio. Esta investigación tiene un alcance descriptivo, correlacional no experimental, teniendo como resultados en la validación de existencia de las relaciones que existe entre las variables. Por ese motivo, se recomienda a la empresa la supervisión para alcanzar la mejora continua en sus procesos.

Para Oseda (2020) sustenta que su investigación servirá para desarrollar y manejar diferentes estrategias de empoderamiento para los trabajadores de todas las áreas con la finalidad de mejorar el ambiente de trabajo, y cambiar la percepción que se tiene al momento de realizar un trabajo, haciendo que los trabajadores estén motivados, y puedan desempeñarse laboralmente de la manera más adecuada. Es así, como trabaja de manera cuantitativa, básico y correlacional utilizando una encuesta. Se mostró que encontró una presente relación positiva, donde se sugiere que se pueda implementar las acciones del empowerment en la organización para fortalecer mecanismos de asignación de funciones para alcanzar resultados más óptimos en las actividades diarias. Así mismo, el autor recomienda la implementación de nuevas políticas y estructuras que ayuden a que los colaboradores desarrollen la autonomía necesaria respaldada por su organización.

Así mismo, Díaz (2022) investigó con el fin de demostrar que toda empresa con un propósito viable y que esté utilizando dentro de sus políticas gerenciales el uso del empowerment, se interpreta como un desafío poco conocido que se genera entre los directivos y los empleados, puesto que potencializa los recursos humanos para lograr efectividad. La investigación propuso de manera básico, cuantitativo, no experimental- transversal, utilizando un cuestionario. Su conclusión obtenida de la investigación presenta una relación directa positiva de las variables; se muestra que la jefatura a la empresa pueda diseñar y emplear un plan operativo con cronograma para generar espacios de feed back con su personal, estableciendo metas a seguir de manera individual y por equipos.

También Altamirano, et al 2022, en su estudio plantea que el empowerment influye directamente sobre el crecimiento personal y profesional del colaborador transformándolo en un agente activo, empoderando al trabajador en su área de trabajo; indica también que grandes CEOS han optado por rediseñar sus procedimientos y estrategias internas de entrenamiento con su personal a cargo. El estudio fue realizado mediante de manera cuantitativo, no experimental, básica, utilizando técnicas e instrumentos de encuesta. Se concluye que la empresa implementar un manual de organización y funciones para que los colaboradores puedan tener en claro sus alcances de acuerdo con los diferentes puestos de trabajo por área.

En el análisis de Álvarez (2020) sostiene en su investigación doctoral que existe una falta de integración y comunicación entre los procesos que se genera en la escuela militar de Chorrillos, debido al tipo de organización vertical con la que se han venido desempeñando desde sus inicios, por lo que, para la conducción debida de sus operaciones de aspecto administrativo, esta nueva metodología organizacional permite brindar a sus colaboradores una formación empresarial. La investigación tuvo un alcance cuantitativo, básico y no experimental, utilizando ficha para recolección de datos. Se concluyó que las variables inciden significativamente con una correlación de nivel muy alto, recomendando implementar en la organización un cronograma de estrategias de empowerment organizacional para la mejora en la gestión integral de los resultados, teniendo que asumir cambios en la estructura organizacional para el éxito de nuevas oportunidades y retos que ofrece el entorno.

Así mismo, Arqque (2023) realizó un estudio para evaluar su correlación de empowerment y compromiso laboral, señalando la táctica de liderazgo de toda la entidad que debería adoptar para los procesos y actividades en favor de su usuario del servicio, así mismo permite a los trabajadores identificarse con los objetivos de cada área y generar el compromiso de su desarrollo. Se determinó de manera cuantitativo, no experimental- transversal que utilizan cuestionario y una encuesta, determinando una relación significativa existente entre ambas variables, siendo una herramienta importante en la gestión corporativa integral que abre posibilidades para potenciar la función de los trabajadores aumentando así el compromiso con la organización.

Conforme lo estudió Flores (2022) sostiene como componentes del desempeño laboral, el desempeño intra-rol que son las acciones para desarrollar el cumplimiento de las actividades programadas en la organización y el desempeño extra-rol, son las acciones que se hacen para tener un valor agregado en sus funciones, y el cumplimiento de las políticas como organización. Así mismo, ayuda a crear estrategias para crear mejoras en el ambiente de trabajo y que el colaborador pueda desempeñarse según sus funciones, esto ayudará a la aceptación de los clientes en los servicios brindados. El estudio se realizó mediante el método cuantitativo, tipo básico, descriptivo – correlacional. Se muestra en la conclusión de una relación positiva y significativamente fuerte, en esencial para área de la producción, permitiendo así el desarrollo del trabajador en el área designada, haciendo que este asuma competencias entre los demás trabajadores, aumentando así su productividad, por lo que, se recomienda fortalecer los mecanismos asignados en las funciones dadas para así mantener la mejora al momento de obtener resultados.

Así mismo Hinostraza (2022) indica en su investigación que se ha podido identificar que dentro del recurso humano hay ausencia de liderazgo, de iniciativa, de toma de decisiones, los colaboradores no tienen un a dirección clara de sus actividades a ejecutar por lo que tiende a retrasar las metas propuestas por los equipos de trabajo, indica también que los colaboradores sólo acatan órdenes de sus jefaturas sin tener la capacidad y oportunidad de desarrollar sus habilidades dentro de sus funciones, crear propuestas para el desarrollo organizacional, entre otros. La investigación tiene una metodología cuantitativa, no experimental-transversal, utilizando el cuestionario en recopilar datos. La conclusión presenta la

relación directa positiva moderada de ambas variables, lo cual determina a medida que se vaya implementando el empowerment en las estrategias gerenciales de la organización, la productividad laboral mejorará obteniendo los resultados esperados, por lo que se recomienda considerar como una política permanente la herramienta del empowerment dentro de la organización para así afianzar al trabajador dentro de sus funciones, mejorando los resultados a corto plazo.

También, Muñoz (2022) desarrolló una investigación logrando investigar relación de una herramienta a las diferentes áreas, sobre todo a la gerencial para poder tomar las decisiones correctas en cuanto a la solución de problemas y así incrementar la productividad laboral. Se empleo de enfoque cuantitativa, básica, correlación, no experimental, usando un formulario como método para la obtención de datos. Se muestra una relación significativa y directa. Se recomienda para alta dirección a empresa FCCA implementar estrategias de empoderamiento para cada tipo de colaborador de las áreas, mejorar técnicas de comunicación empresarial entre las áreas, y establecer como políticas la medición constante de objetivos, para así aumentar la eficiencia operativa de la empresa.

De igual forma, Presa, (2021) en la investigación desarrollada indica que en la empresa donde se desarrolla su investigación los colaboradores sólo cumplen con las funciones que se les imparte, ya que da respuesta a compromisos ya pactados, por lo que es necesario verificar si el empoderamiento tienen una incidencia pronunciada en la productividad de los colaboradores, para que estos puedan obtener los resultados esperados por la organización, es por eso que fue cuantitativa, no experimental – transversal, utilizando un cuestionario previamente validado garantizando la validez del mismo, teniendo como conclusiones se establece que hay correlación positiva, recomendando fomentar sobre empoderamiento entre todos los colaboradores para que se puedan sentir identificados con la compañía desde el primer día de labor.

Conforme la investigación de Saldarriaga, (2020) tiene como objetivo en su investigación determinar correlación entre variables, dado uno los problemas que afrontando la institución es la falta de toma de decisiones y el compromiso sobre el trabajo. Se adopta de enfoque descriptivo correlacional y no experimental, utilizando como instrumento el cuestionario, concluyendo se evidencia correlación altamente significativa de ambas variables examinadas, recomendando a la entidad

empresarial la implementación una alternativa de propuestas que permitan reforzar y fortalecer el compromiso laboral con la empresa, esto permitirá la constante optimización de optimizar los procedimientos para alcanzar las metas establecidas objetivos empresariales.

Así mismo, Montesinos, (2020) sostiene en su investigación que no se percibe un compromiso entre los trabajadores y los jefes, dado que algunos trabajadores no dedican su esfuerzo para poder llegar a sus metas, dado que no se sienten ligados y comprometidos con las metas de la organización, puesto que no perciben una lealtad ni con la empresa ni los compañeros del área. Es así, que, con la herramienta del empoderamiento, se brindará mayor autonomía y responsabilidad hacia los trabajadores. En esta investigación se ha considerado trabajar con de manera cuantitativa, correlacional- descriptivo, no experimental, empleando un cuestionario, teniendo como conclusión sí se ha demostrado la correlación entre ambas variables, de manera lineal positiva, por lo que se sigue que la constructora MECH pueda realizar un plan estratégico empresarial basado en la restructuración organizacional con base en políticas de empoderamiento para lograr mejoras en los resultados.

También Uribe (2023) menciona en su artículo científico sobre calidad sobre el servicio a los clientes basado del modelo SERVQUAL de intrínseca a filosofía empresarial y como tal forma parte de la visión y visión que se tenga. Se empleo de manera descriptiva correlacional. Su conclusión se presenta una correlación positiva y significativa de ambas variables analizadas, desde perspectiva a clientes internos. Sirve como base para crear tácticas efectivas que faciliten a empresa reducir las brechas dirigidas a mejorar el servicio a los clientes internos.

En el ámbito internacional se logró identificar dentro de los estudios publicados a Escaffi (2021) que tuvo como propósito en su investigación analizar empowerment mecanismo logrando presenta el éxito de la organización, como un aporte a una nueva cultura organizacional, incorporando metodologías y mejores prácticas para el trabajador, desde la perspectiva humanitaria, para que este pueda cumplir eficazmente con sus labores asignadas por su jefatura y tener resolución de conflictos dentro de sus funciones. La investigación empleó de manera no experimental, transeccional y descriptivo, teniendo como instrumento sobre medición empleado un cuestionario, llegando a la conclusión que es necesario

reconocer que el empowerment es un mecanismo adecuado para alcanzar el éxito organizacional, el funciona e impulsa la creación de estrategias novedosas, para fomentar el trabajo en equipo, por lo que se recomienda la implementación de dicha propuesta a fin de que los diversos equipos de trabajo asuman compromisos y responsabilidades dentro de la organización.

En la investigación de Barrios (2021) su finalidad es plantear evaluación de satisfacer el cliente experimentada la asociaciones público – privadas, se utilizó una metodología descriptiva, exploratoria y transversal, utilizando un cuestionario con las cinco dimensiones propuestas, teniendo como conclusión en el sector salud, tener y mantener un alto nivel de satisfacción del usuario es reto permanente para los trabajadores, por lo que las Asociaciones Público Privadas (APP) representan un nuevo modelo alternativo de gestión.

Así mismo, Pguaye, (2021) su estudio sostiene empowerment de un enfoque alterno que debe ser anexado a la gestión estratégica, cuya sustentación debe apoyarse en la delegación de responsabilidades a los subordinados que ostenten altos cargos directivos y administrativos, lo que implica entregar a los colaboradores cierto nivel de autonomía y autoridad en su ámbito de negocio. Se entrevistó a dos colaboradores de alto mando, al gerente general y a la jefa de talento humano, con elementos resultantes en categorías y descriptores.

También Reyes, (2022) sustenta en su investigación que la administración del talento humano ayuda a lograr prestación a servicios sobre alta calidad, y muchas empresas tienen dificultades justamente en la conservación de sus clientes, dado que desconocen el nivel de servicio que están prestando al público, por eso que este estudio analiza los diferentes factores internos con la finalidad de adaptarlos a las tendencias del mercado que son cambiantes, planteó de manera cuantitativo, no experimental y descriptiva, teniendo como conclusión que el modelo de gestión de organización del recursos humanos propuesto a la empresa, cumple con las especificaciones técnicas requeridas y ayuda a desarrollar a los trabajadores en cada área de manera eficiente mejorando así la calidad de servicio hacia sus clientes, por lo que recomienda aplicar el modelo desarrollado y personalizado para dicha institución.

Así mismo, Cruz (2023) en su investigación de evaluación sobre la percepción de clientes externos sobre calidad del servicio señala a los clientes

están satisfechos bajos elementos evaluados sobre tangibilidad, fiabilidad, respuesta, seguridad y empatía. El estudio realizó sobre muestra de 920 personas, de carácter descriptivo, teniendo como hallazgos que los individuos están contentos con el servicio ofrecido por las cadenas televisivas.

Por otro lado, Berrospi (2021) en su estudio se ha demostrado de influir positivamente las variables. Empleado sobre manera cuantitativa, correlacional, no experimental, realizada en 50 colaboradores de la empresa de estudio, teniendo como recomendaciones que el área de recursos humanos pueda innovar en las estrategias del nivel de liderazgo, así como el reconocimiento de cada colaborador y las capacitaciones correspondientes para poder aumentar la excelencia en el servicio brindado.

Para Ashraf (2020) indica una relación positiva entre las variables, lo que facilita a la aerolínea analizar cómo la percepción del servicio ofrecido afecta directamente la satisfacción del usuario. Esta iniciativa pudo ayudar a entender porque los pasajeros son leales a la marca. Entendimiento y la satisfacción del cliente se ven influenciados por diversos factores cliente puede tener expectativas del servicio escogido mediante un sistema y si éste considera haberlo recibido de acuerdo con lo ofrecido, el cliente se convertirá en fiel a la empresa.

En su estudio Román (2017) sostiene que el impacto de la estructura organizacional es muy importante en el comportamiento de sus trabajadores, fortaleciendo lazos de comunicación efectiva en la organización. Así mismo, Spencer (2012) indica que la metodología del “The Conditions of Work Effectiveness Questionnaire” o sus siglas CWEQ que registra y mide el concepto de empoderamiento estructural, que define la capacidad de movilizar recursos e información, así como el apoyo requerido por el bien de la organización.

La investigación sostenida por De los Ríos (2012) se basa en cuatro dimensiones anteriormente desarrolladas por Kanter en 1977, Laschinger 1996, siendo oportunidad, apoyo, información y recursos. Así mismo, indica que el Empowerment introduce la autoridad y más altos de la organización, implicando un proceso cuidadoso y deliberado más bajos de la estructura organizativa. En este sentido, la autora contribuye a la comprensión integral del Empowerment al profundizar en las dimensiones clave que lo componen, ofreciendo una perspectiva valiosa para aquellos interesados en mejorar la eficacia organizativa y promover un

ambiente laboral que fomente el crecimiento y la participación activa de los empleados.

Así mismo, Patilla (2016) sostiene como primer indicador a las oportunidades que la empresa puede brindar al trabajador en cuanto al crecimiento y movimiento dentro de la misma organización. También aplica para el desarrollo de educación por y para el trabajo. En el contexto de las oportunidades, Patilla destaca la importancia de proporcionar vías claras para el avance profesional y el desarrollo personal de los empleados. Esto implica no solo la existencia de planes de carrera bien definidos, sino también la creación de un entorno que fomente la capacitación continua y el aprendizaje.

También Orgambidez (2018) menciona en su estudio que el acceso a la oportunidad hace referencia a las diversas oportunidades de avanzar en la organización mediante la exposición y la visibilidad profesional. La exposición y visibilidad profesional pueden lograrse mediante la asignación de proyectos significativos, la participación en equipos multidisciplinarios y la promoción de la colaboración interdepartamental. El autor destaca que estas prácticas no solo benefician a los empleados al ofrecerles oportunidades de crecimiento, sino que también son beneficiosas para la organización al aprovechar y potenciar el talento interno.

Para la segunda dimensión de acceso al apoyo, en donde De los Ríos (2012) conceptualiza como la habilidad para tomar decisiones con la consideración de posibles riesgos que significa. Huaranga (2021) lo menciona como un feedback para la toma de disposiciones en el ambiente organizacional.

Según el análisis De los Ríos (2012) menciona como tercera dimensión al acceso a la información, referente a contar con la información necesaria para el logro de objetivos dentro de la empresa y los cambios que pudieran desvincularse de estas. Vergara (2023) hace referencia a los conocimientos que el trabajador viene adquiriendo durante su permanencia en la empresa en las actividades propias del trabajo como para la ejecución de estos.

Como cuarta dimensión De los Ríos (2012) indica el acceso a los recursos, en donde sostiene la capacidad que tiene el colaborador de usar y movilizar los recursos tangibles para realizar sus actividades. Leyva (2020) conceptualiza como la capacidad de poder adquirir los materiales y financiación necesaria para realizar

sus labores dentro a la empresa.

Sobre calidad de servicio, para Silva, (2021) menciona que es una opción para que las compañías logrando adquirir una posición competitiva favorable en su entorno que se mueve, siendo que las pequeñas y medianas empresas puedan dar plus a la atención al cliente que la gran empresa, para poder obtener preferencia entre sus clientes. En tal sentido, se pudo confirmar que las variables del estudio tienen una relación positiva

Así mismo, Malpartida, (2022), sostiene en satisfacer a clientes donde ha transformado de tema importante, pues se trata de un factor clave para que cualquier negocio pueda tener el éxito esperado, por lo que, en este último tiempo, las empresas han destinado energías en la comprensión y estudio de estas necesidades, delimitándolos en varios aspectos, que puede ser por sexo, clase social, género, entre otros.

Como parte del análisis sobre calidad del servicio, Santos Del Cerro (2020) estableció 3 dimensiones, siendo la primera la empatía, y se refiere a la comprensión que se tenga por la otra persona, promoviendo un aprendizaje centrado en la persona a través de una variedad de estrategias adaptadas a los intereses y características que puedan poseer cada uno.

La segunda dimensión se define como capacidad de respuesta, y según Demuner (2020), presentó ver la respuesta inmediata basada al conocimiento acumulado y habilidades cultivadas para potenciar la organización logrando actuar y comprender de una manera efectiva. Las empresas con rápida respuesta en sus gestiones suelen ser reconocidas por su capacidad de respuesta rápida y la realización a los deberes siendo manera eficiente, creando la mejora continua en sus procesos.

La tercera dimensión, según Tinco, (2022) indica que su fiabilidad eficiente y efectiva consistentemente confiable consistente y confiable brindado por la empresa con formalidad y exactitud para así la empresa pueda alcanzar las metas y compromisos adquiridos con el cliente, logrando su satisfacción.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

Esta investigación sigue una perspectiva esencial, centrándose en brindar una interpretación teórica más detallada de los fenómenos estudiados (Hernández, 2018). Su propósito es ampliar el conocimiento teórico previo sobre Empowerment estructural y calidad del servicio. Además, el estudio se destaca por su diseño transversal, clasificado dentro de la observación y prevalencia en la población, donde el recojo de información se realiza en un tiempo determinado (Hernández, 2018). Este método fue elegido porque los instrumentos se administran en un único punto temporal.

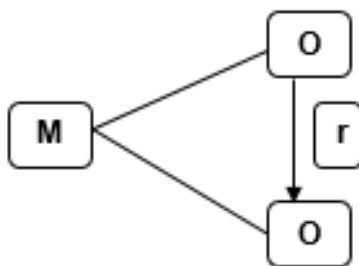
Se empleará de enfoque cuantitativo, para Hernández (2018) afirma que dicho método permite en base a recopilación de datos probar la hipótesis descrita, en armonía con cálculos numéricos y análisis estadísticos.

Diseño:

Se realizó con diseño no experimental, demuestra que no se manipula las variables simplemente de observaron los fenómenos para su análisis, sin control sobre la variable independiente (Hernández, 2018). Tomando en cuenta este diseño se busca la relación en las variables mencionadas.

Figura 1

Esquema de nivel correlacional



Dónde:

M: Muestra

O1: Empowerment estructural

O2: Calidad de servicio

r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Empowerment estructural

Definición conceptual:

Una herramienta organizacional permite que el colaborador pueda activar los recursos y oportunidades para el logro de sus objetivos organizacionales. (Orgambidez et al., 2018).

Definición operacional:

Se evaluó mediante las dimensiones: apoyo, acceso a la información, los recursos, y oportunidades, las cuales serán evaluadas con un cuestionario para el Empowerment CWEQ-II. Spencer (2012).

Indicadores:

Se evalúan los indicadores para cada dimensión, se describió en anexo 2.

Escala de medición:

Ordinal.

Variable dependiente: Calidad del Servicio

Definición conceptual

La apreciación que el cliente realiza en relación con la calidad y excelencia del servicio recibido, al contrastar lo que esperaba con su experiencia real (Malpartida, 2022).

Definición operacional

A través de las dimensiones: confiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

Indicadores

Se evalúan los indicadores para cada dimensión, se describió en anexo 2

Escala de medición:

Ordinal

3.3. Población

Población

Es un conjunto de atributos compartidos, ya sean finito o infinito, que constituye una colección identificable en el entorno particular en el que se desarrollará el estudio (Hernández, 2018). Es por ello, este estudio es finito, siendo compuesta por 44 colaboradores pertenecientes a la Corporación educativa Zoe, durante el año 2023.

Criterios de inclusión

Solo tuvieron cuenta empleados sobre la compañía Corporación Educativa Zoe, Chiclayo. Hombres y mujeres, del área de docencia y administrativa. Además, se incluirán los empleados que den su consentimiento logrando formar parte del estudio.

Criterios de exclusión

Empleados del departamento a limpieza, que debido a sus labores operan fuera de la sede de la empresa y de forma ocasional, así como clientes y personal que opten por no participar en la investigación.

Muestra

Se llevará a cabo de tal forma que refleje fielmente a la totalidad de la población, asegurando semejanzas en aspectos generales con el conjunto poblacional en su conjunto (Hernández, 2018). Se estableció como censal, lo que significa que todas las unidades del estudio en cuestión fueron consideradas como muestra. Dentro de este estudio, se eligió emplear una muestra censal que incluye a todos los individuos en cuestión.

Muestreo

Se trabajó con todos los empleados de la Corporación Educativa Zoe en Chiclayo, el muestreo fue innecesario y no se basó en probabilidades. Por ende, no se aplicó ninguna técnica de selección aleatoria. Según Hernández y Mendoza (2018) en un muestreo no probabilístico, no es necesario realizar cálculos estadísticos para definir el tamaño muestral en el estudio.

Unidad de análisis

El éxito de la investigación se garantiza al cumplir plenamente con el objetivo general.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se utilizó como técnica la encuesta, Cisneros (2022) indica en su estudio que la encuesta es el método más utilizado en investigaciones científica, ejecutada a través de un entrevistador capacitado; existen diversas maneras de llevar a cabo una encuesta; una de ellas es la forma tradicional que se realiza de manera presencial o la online a través de su sistema digitalizado.

Instrumento

Los cuestionarios comprenden un grupo de preguntas vinculadas a una o varias variables que se desean evaluar, en concordancia con la formulación del problema o la hipótesis descrita (Hernández, 2018).

Se diseñó un cuestionario específico para cada variable, formado por un conjunto de interrogantes seleccionadas a los indicadores sobre las dimensiones. Estas preguntas se utilizaron para recopilar información de los participantes y posteriormente se tabularon.

Se utilizó el cuestionario denominado escala de empoderamiento Estructural (CWEQ-II) y el cuestionario SERVQUAL con el fin de poder registrar la medición de las variables de estudio.

Para medir las variables del presente estudio de escala ordinal, su respuesta fue de tipo Likert siendo: (5) Totalmente de acuerdo (TDA), (4) De acuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo (NDANED), (2) Desacuerdo (DE), (1) Totalmente desacuerdo (TDA). Cada respuesta será registrada en una base de datos del software Excel, estructurada en dicho fin. Luego, la base de datos recopilada será sometida a un análisis estadístico para lograr resultados en tablas y figuras.

Validación

Se llevó a cabo mediante el juicio de expertos, quienes evaluaron los ítems incluidos en ambos cuestionarios para realizar su juicio sobre ellos en relación con, si son aplicables para el presente estudio.

Como lo indica Cisneros (2022), previo para utilizar el instrumento en la muestra, es esencial realizar un proceso de validar y confiabilidad del instrumento, garantizando así una escala final que proporcione respuestas precisas al problema planteado.

Confiabilidad

Se llevó a cabo un proceso de confiabilidad mediante una encuesta preliminar dirigida a 25 colaboradores de la corporación educativa Zoe. El propósito era asegurar que las preguntas estuvieran correctamente formuladas y que su interpretación fuera clara para los encuestados. Los datos recolectados se analizaron estadísticamente utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, lo que permitió determinar la confiabilidad de los instrumentos empleados, como se detalla en la tabla 1.

Tabla 1

Validación de jueces de expertos

Apellidos y nombres del experto	Grado del experto	Aprueba
Yuliana del Rosario Cabrejos Bravo	Mg. Administración	Sí
Susetty Alejandra Arteaga Asalde	Mg. Administración	Sí
Wilson Leonardo López	Mg. Administración	Sí

Según Hernandez, (2018) indica que La confiabilidad es un criterio indispensable que debe cubrir cualquier cuestionario para recolección de datos, y se relaciona con la medida en que la implementación del mismo instrumento de medición genera resultados consistentes, es así como para una investigación cuantitativa el coeficiente de confiabilidad debe variar entre 0 y 1, representando la 0 nula confiabilidad y el 1 total confiabilidad, por lo que se aplicaría una prueba piloto.

De acuerdo con Ñaupas et al. (2018), un instrumento es confiable cuando sus medidas no muestran fluctuaciones y su eficacia no cambia con el tiempo ni al ser aplicado a distintos participantes. Por lo tanto, conserva su nivel de confiabilidad, evidenciado por un coeficiente.

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento

	Alfa de Cronbach	N° elementos
Empowerment Estructural	0,855	12
Calidad de servicio	0,907	22

De acuerdo con los resultados de la prueba piloto, se observa que los instrumentos Empowerment estructural y Calidad de servicio presenta un Alpha de Cronbach de 0.855 y 0.97 respectivamente, lo cual indica que los instrumentos son altamente confiables y pueden ser utilizados por el investigador.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se le envió al Gerente General y promotor de la Corporación educativa Zoe una carta de presentación y autorización para la realización de la encuesta entre sus empleados. Posteriormente, se informó a la directora a cargo sobre el proceso de la encuesta, los ítems a considerar y su importancia en la recopilación de datos. Además, se comunicó con anticipación a los trabajadores sobre la encuesta, asegurándoles que la información proporcionada sería anónima y confidencial. Se enfatizó que esta información se mantendría en estricta reserva y solo se usaría para propósitos académicos, obteniendo así el consentimiento informado de los participantes.

La encuesta fue llenada a través del formulario goggle form, enviada vía on line, y los datos obtenidos son tabulados en una hoja Excel para luego ser procesados en el programa SPSS de la versión 26.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez que se tabularon la información de la encuesta en Excel, estos resultados se importaron a una hoja del software estadístico SPSS-26. De este modo, se realizó del análisis estadístico descriptivo e inferencial, ambos llevados a cabo dentro de dicho programa.

Esta investigación se utilizó la estadística descriptiva para cada variable, que cuenta con tablas de datos, tablas de frecuencia y creación de figuras estadísticas. Hernandez (2018).

Así mismo, se utilizará la estadística inferencial, utilizada para evaluar hipótesis y calcular parámetros, se fundamenta en el concepto de distribución muestral. Esto

nos permite examinar la relación entre las variables mediante el análisis de la prueba estadística de Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Las encuestas llevaron a cabo considerando el principio de consentimiento informado, guardando la confidencialidad y anonimato de la información recopilada. Así mismo, el análisis y las conclusiones se llevaron a cabo de manera objetiva e imparcial.

Los principios éticos empleados para el presente estudio se expresan en la Resolución de Vicerrectorado de investigación N° 062-2023-VI-UCV.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 3

Descripción de los niveles de la variable Empowerment estructural

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	2	4.5
	Medio	3	6.8
	Alto	39	88.6
	Total	44	100.0

Interpretación

En la tabla 3, reflejan los datos obtenidos al analizar la información recolectada mediante la encuesta de Empowerment CWEQ-II Spencer, realizada a los colaboradores pertenecientes a la Corporación educativa Zoe. Según los resultados, el 88.8% de los colaboradores calificaron con el empowerment alto, el 6.8% las calificaron como medio, y el 4.5% las consideraron bajo

Tabla 4

Descripción de los niveles de la dimensión oportunidad.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	3	6.8
	Medio	5	11.4
	Alto	36	81.8
	Total	44	100.0

Interpretación

Para la tabla 4, reflejan los datos obtenidos al analizar la información recolectada mediante la encuesta de Empowerment CWEQ-II Spencer, realizada a los colaboradores pertenecientes a la Corporación educativa Zoe. Según los resultados, el 81.8% de los colaboradores calificaron con el empowerment alto, el 11.4% las calificaron como medio, y el 6.8% las consideraron bajo.

Tabla 5*Descripción de los niveles de la dimensión apoyo.*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	2	4.5
	Medio	4	9.1
	Alto	38	86.4
	Total	44	100.0

Interpretación

En la tabla 5, reflejan los datos obtenidos al analizar la información recolectada mediante la encuesta de Empowerment CWEQ-II Spencer, realizada a los colaboradores pertenecientes a la Corporación educativa Zoe. Según los resultados, el 86.4% de los colaboradores calificaron con el empowerment alto, el 9.1% las calificaron como medio, y el 4.5% las consideraron bajo.

Tabla 6*Descripción de los niveles de la dimensión acceso a la información.*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	2	4.5
	Medio	3	6.8
	Alto	39	88.6
	Total	44	100.0

Interpretación

La tabla 6, reflejan los datos obtenidos al analizar la información recolectada mediante la encuesta de Empowerment CWEQ-II Spencer, realizada a los colaboradores pertenecientes a la Corporación educativa Zoe. Según los resultados, el 88.6% de los colaboradores calificaron con el empowerment alto, el 6.8% las calificaron como medio, y el 4.5% las consideraron bajo.

Tabla 7*Descripción de los niveles de la dimensión acceso a los recursos.*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	2	4.5
	Medio	1	2.3
	Alto	41	93.2
	Total	44	100.0

Interpretación

Para la tabla 7, reflejan los datos obtenidos al analizar la información recolectada mediante la encuesta de Empowerment CWEQ-II Spencer, realizada a los colaboradores pertenecientes a la Corporación educativa Zoe. Según los resultados, el 93.2% de los colaboradores calificaron con el empowerment alto, el 2.3% las calificaron como medio, y el 4.5% las consideraron bajo.

Tabla 8*Descripción de los niveles de la variable Calidad de servicio*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	3	6.8
	Regular	3	6.8
	Eficiente	38	86.4
	Total	44	100.0

Interpretación

En la tabla 8, reflejan los datos obtenidos al analizar la información recolectada mediante del instrumento Modelo Estandarizado SERVQUAL, realizada a los colaboradores pertenecientes a la Corporación educativa Zoe. Según los resultados, el 86.4% de los colaboradores calificaron la Calidad de servicio eficiente, el 6.8% la calificaron como regular, y el 6.8% las consideraron como deficiente.

Tabla 9*Descripción de los niveles de la dimensión elementos tangibles*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	2	4.5
	Regular	4	9.1
	Eficiente	38	86.4
	Total	44	100.0

Interpretación

La tabla 9, reflejan los datos obtenidos al analizar la información recolectada mediante instrumento Modelo Estandarizado SERVQUAL, realizada a los colaboradores pertenecientes a la Corporación educativa Zoe. Según los resultados, el 86.4% de los colaboradores calificaron la Calidad de servicio eficiente, el 9.1% la calificaron como regular, y el 4.5% las consideraron como deficiente.

Tabla 10

Descripción de los niveles de la dimensión fiabilidad

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	2	4.5
	Regular	4	9.1
	Eficiente	38	86.4
	Total	44	100.0

Interpretación

Para la tabla 10, reflejan los datos obtenidos al analizar la información recolectada mediante del instrumento Modelo Estandarizado SERVQUAL, realizada a los colaboradores pertenecientes a la Corporación educativa Zoe. Según los resultados, el 86.4% de los colaboradores calificaron la Calidad de servicio eficiente, el 9.1% la calificaron como regular, y el 4.5% las consideraron como deficiente.

Tabla 11

Descripción de los niveles de la dimensión Capacidad de respuesta

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	2	4.5
	Regular	3	6.8
	Eficiente	39	88.6
	Total	44	100.0

Interpretación

Para la tabla 11, reflejan los datos obtenidos al analizar la información recolectada mediante el instrumento Modelo Estandarizado SERVQUAL, realizada a los colaboradores pertenecientes a la Corporación educativa Zoe. Según los resultados, el 88.6% de los colaboradores calificaron la Calidad de servicio eficiente, el 6.8% la calificaron como regular, y el 4.5% las consideraron como deficiente.

Tabla 12

Descripción de los niveles de la dimensión Seguridad

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	1	2.3
	Regular	4	9.1
	Eficiente	39	88.6
	Total	44	100.0

Interpretación

La tabla 12, reflejan los datos obtenidos al analizar la información recolectada mediante el instrumento Modelo Estandarizado SERVQUAL, realizada a los colaboradores pertenecientes a la Corporación educativa Zoe. Según los resultados, el 88.6% de los colaboradores calificaron la Calidad de servicio eficiente, el 9.1% la calificaron como regular, y el 2.3% las consideraron como deficiente.

Tabla 13*Descripción de los niveles de la dimensión Empatía*

Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	1	2.3
	Regular	13	29.5
	Eficiente	30	68.2
	Total	44	100.0

Interpretación

En la tabla 13, reflejan los datos obtenidos al analizar la información recolectada mediante el instrumento Modelo Estandarizado SERVQUAL, realizada a los colaboradores pertenecientes a la Corporación educativa Zoe. Según los resultados, el 68.2% de los colaboradores calificaron la Calidad de servicio eficiente, el 29.5% la calificaron como regular, y el 2.3% las consideraron como deficiente.

Tabla 14*Contingencia entre Empowerment estructural y la Calidad de Servicio*

			Calidad de servicio			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Empowerment Estructural	Bajo	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,00%	2,30%	2,30%	4,50%
	Medio	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,00%	0,00%	6,80%	6,80%
	Alto	Recuento	3	2	34	39
		% del total	6,80%	4,50%	77,30%	88,60%
Total	Recuento	3	3	38	44	
	% del total	6,80%	6,80%	86,40%	100,00%	

Interpretación

En la corporación educativa Zoe, aproximadamente el 77.3% de los colaboradores considera el empowerment alto, y al mismo tiempo, perciben la calidad de servicio como eficiente. Por otro lado, un 6.8% de los colaboradores califica el empowerment como medio, y la calidad de servicio en nivel eficiente.

Tabla 15*Contingencia entre dimensión oportunidad y la calidad del servicio*

			Calidad de servicio			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Oportunidad	Bajo	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,00%	2,30%	4,50%	6,80%
	Medio	Recuento	0	0	5	5
		% del total	0,00%	0,00%	11,40%	11,40%
	Alto	Recuento	3	2	31	36
		% del total	6,80%	4,50%	70,50%	81,80%
Total	Recuento	3	3	38	44	
	% del total	6,80%	6,80%	86,40%	100,00%	

Interpretación

En la corporación educativa Zoe, aproximadamente el 70.5% de los colaboradores considera el empowerment alto, y al mismo tiempo, perciben la calidad de servicio como eficiente. Por otro lado, un 2.3% de los colaboradores califica el empowerment como medio, y la calidad de servicio en nivel eficiente.

Tablas cruzadas**Tabla 16***Contingencia entre dimensión apoyo y la calidad del servicio*

			Calidad de servicio			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Apoyo	Bajo	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,00%	2,30%	2,30%	4,50%
	Regular	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,00%	0,00%	9,10%	9,10%
	Alto	Recuento	3	2	33	38
		% del total	6,80%	4,50%	75,00%	86,40%
Total	Recuento	3	3	38	44	
	% del total	6,80%	6,80%	86,40%	100,00%	

Interpretación

aproximadamente el 75.0% de los colaboradores considera el empowerment

alto, y al mismo tiempo, perciben la calidad de servicio como eficiente. Por otro lado, un 2.3% de los colaboradores califica el empowerment como medio, y la calidad de servicio en nivel eficiente.

Tabla 17

Contingencia entre dimensión acceso a la información y la calidad del servicio

		Calidad de servicio			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Información	Bajo	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,00%	2,30%	2,30%	4,50%
	Regular	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,00%	0,00%	6,80%	6,80%
	Alto	Recuento	3	2	34	39
		% del total	6,80%	4,50%	77,30%	88,60%
Total	Recuento	3	3	38	44	
	% del total	6,80%	6,80%	86,40%	100,00%	

Interpretación

En la corporación educativa Zoe, aproximadamente el 77.3% de los colaboradores considera el empowerment alto, y al mismo tiempo, perciben la calidad de servicio como eficiente. Por otro lado, un 2.3% de los colaboradores califica el empowerment como medio, y la calidad de servicio en nivel eficiente.

Tabla 18

Contingencia entre dimensión acceso a los recursos y la calidad del servicio

		Calidad de servicio			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Recursos	Bajo	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,00%	2,30%	2,30%	4,50%
	Regular	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,00%	0,00%	2,30%	2,30%
	Alto	Recuento	3	2	36	41
		% del total	6,80%	4,50%	81,80%	93,20%
Total	Recuento	3	3	38	44	

% del total	6,80%	6,80%	86,40%	100,00%
-------------	-------	-------	--------	---------

Interpretación

En la corporación educativa Zoe, aproximadamente el 81.8% de los colaboradores considera el empowerment alto, y al mismo tiempo, perciben la calidad de servicio como eficiente. Por otro lado, un 4.5% de los colaboradores califica el empowerment como medio, y la calidad de servicio en nivel eficiente.

Exploración inferencial

Test de normalidad

La prueba de normalidad se realiza antes de realizar una prueba paramétrica, por ello es sumamente importante validar que los datos presentan una distribución normal, es por ello que a continuación se realizará el contraste de hipótesis para determinar la normalidad de los datos analizados.

Contraste de normalidad

Ho: Los datos siguen una distribución normal

Ha: Los datos no siguen una distribución normal.

Decisión

Si el sig. P value <0.05 se rechaza la Ho

Si el sig P value >0.05 se acepta la Ho

Como la muestra determinada “n” fue menor de 50 casos, se empleará el estadístico Shapiro-Wilk para el contraste de hipótesis de normalidad.

Tabla 19

Test de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Empowerment	,373	44	,000
Oportunidades	,486	44	,000
Apoyo	,416	44	,000
Información	,373	44	,000
Recursos	,274	44	,000
Calidad de servicio	,413	44	,000

Elementos tangibles	,416	44	,000
Fiabilidad	,416	44	,000
Capacidad de respuesta	,373	44	,000
Seguridad	,377	44	,000
Empatía	,629	44	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Interpretación:

Para la tabla 19 se presenta sobre la aplicación del estadístico Shapiro -Wilk, esta prueba se usa del tamaño de la muestra es inferior a 50 casos. Se observa el p valor significancia de 0.00, el cual es inferior al nivel de significancia de 0.05, este comportamiento observa en las variables empowerment y calidad de servicio como respectivas dimensiones, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Esto indica datos no presentan una distribución normal, deriva en elección sobre una estadística no paramétrica como la Rho de Spearman para evaluar las hipótesis de la presente pesquisa.

Correlación de Hipótesis

Hipótesis General:

H0: No existe relación significativa del empowerment estructural y la calidad del servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Ha: Existe relación significativa del empowerment estructural y la calidad del servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Reglas de decisión:

Intervalo de confianza: 95%. Nivel de significación: .05 Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 20

Correlaciones entre Empowerment y la Calidad de servicio

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Empowerment	Coefficiente de correlación	,424**
		Sig. (bilateral)	0,004
		N	44

Interpretación:

De la tabla 20 aprecia del valor p siendo menor a .05, indica que rechaza Ho. Por consiguiente, se determina que hay una relación significativa entre el empowerment estructural y calidad del servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Hipótesis Específica 1:

H₀: No existe relación significativa del acceso a la oportunidad y la calidad del servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023.

H_a: Existe relación significativa del acceso a la oportunidad y la calidad del servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023

Reglas de decisión:

Intervalo de confianza: 95% Nivel de significación: .05 Prueba estadística: Rho de Spearman.

Tabla 21

Correlaciones entre *Oportunidades* y la Calidad de servicio

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Oportunidad	Coeficiente de correlación	,379*
		Sig. (bilateral)	0,011
		N	44

Interpretación:

La tabla 21 aprecia el valor p es menor de .05, esto rechaza la H₀. Por ende, se establece que hay una relación significativa del acceso a la oportunidad y calidad del servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023,

Hipótesis Específica 2:

H₀: No existe relación significativa del acceso al apoyo y la calidad del servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023.

H_a: Existe relación significativa del acceso al apoyo y la calidad del servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023

Reglas de decisión:

Intervalo de confianza: 95% Nivel de significación: .05 Prueba estadística:

Rho de Spearman

Tabla 22

Correlaciones entre *Apoyo* y la Calidad de servicio

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Apoyo	Coeficiente de correlación	0,400
		Sig. (bilateral)	0,007
		N	44

Interpretación:

La tabla 22 aprecia del valor p siendo menor de .05, se observa que rechaza H0. Por ende, se determina que existe relación significativa de la dimensión apoyo y calidad del servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Hipótesis Específica 3:

H₀: No existe relación significativa del acceso a la información y la calidad del servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023.

H_a: Existe relación significativa del acceso a la información y la calidad del servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023

Reglas de decisión

Intervalo de confianza: 95% Nivel de significación: .05 Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 23

Correlaciones entre *información* y la calidad de servicio

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Información	Coeficiente de correlación	,410**
		Sig. (bilateral)	0,006
		N	44

Interpretación:

Para la tabla 23 aprecia del valor p siendo menor de .05, muestra que rechaza H0. Por ende, se establece que hay una relación significativa del acceso a la información en la calidad del servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Hipótesis Específica 4:

H₀: No existe relación significativa del acceso de recursos y la calidad del servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023.

H_a: Existe relación significativa del acceso de recursos y la calidad del servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023

Reglas de decisión:

Intervalo de confianza: 95% Nivel de significación: .05 Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 24

Correlaciones entre recursos y la calidad de servicio

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Recursos	Coeficiente de correlación	,400**
		Sig. (bilateral)	0,007
		N	44

Interpretación:

La tabla 24 aprecia siendo menor de .05, esto indica que se rechaza H₀. En consecuencia, se determina que existe relación estadísticamente significativa del acceso a los recursos en la calidad del servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023.

V. DISCUSIÓN

Los resultados indicaron que la corporación educativa aplica el empowerment estructural alto con un 88.6% y la apreciación de la calidad del servicio es eficiente con un 86.4%. Basándose en análisis de recolección de datos, se observa que se confirma la hipótesis y logra mostrar la relación positiva significativa del empowerment estructural y calidad del servicio, en donde presenta el coeficiente logrando correlación $r_s = .424$ (p valor = $0.00 < a 0.05$). Con lo expuesto, este resultado concuerda con el investigador Oseda (2020) quien, en sus hallazgos, concluye su presencia de relación positiva, donde su coeficiente de correlación $r_s = 0.944$ 424 (p valor = $0.00 < a 0.05$). La encuesta de su investigación se orientó hacia los colaboradores administrativos de la Universidad Privada, quienes indicaron que la empresa tiene un resultado de empowerment en nivel moderado con un 63.5% y un desempeño laboral de rango regular de 68.2% para las dimensiones utilizadas. La autora recomendó que se debieran formar políticas y estructuras permitiendo a colaboradores desarrollen una autonomía en el trabajo y al mismo tiempo se sientan respaldados por su organización, permitiendo el acceso a la información y recursos para poder desarrollar mejor sus funciones.

Así mismo, la conclusión de este estudio se asemeja a la investigación de Arque (2023) lo cual emplea una correlación positiva sobre el empoderamiento y compromiso laboral, con un coeficiente correlación fue 0.762, así pues, el autor señala que el empoderamiento siendo esencial como útil sobre gestión, siendo potencia, incentiva, guía y crea conformidades de robustecer la posición a empleados. La autora recomienda que se debiera fomentar la estrategia de empoderamiento mediante talleres o cursos, por lo tanto, el empoderamiento es una estrategia clave para que los empleados se sientan motivados e involucrados, así ayuda a incrementar el compromiso laboral y mejora la calidad del servicio brindado.

En la investigación de Alfaro (2020) sustenta que hay una relación positiva entre el liderazgo de los trabajadores debido al empoderamiento y su influencia en la calidad del servicio la unidad de gestión educativa en una localidad, por lo que se le recomienda que los líderes gerenciales puedan fomentar incentivar el trabajo en unidad de equipo para poder elevar el desempeño de cada trabajador, así mismo que los líderes y/o jefes se involucren dentro de los procesos para que se cumplan así las actividades programadas de manera académica anualmente, creando espacios de

equilibrio y respeto entre los integrantes de todas las áreas.

En relación con la primera hipótesis específica, los resultados evidenciaron que corporación educativa Zoe tiene un nivel alto de oportunidad con un valor del 81.8%. Así mismo, respecto a la dimensión Oportunidad y calidad del servicio presentando una relación significativa positiva (.379).

Este resultado coincide con la investigación de Muñoz (2022) que indica que existe un índice de correlación entre el desarrollo de metas y objetivos, indicador de la dimensión oportunidad y el empowerment, en su investigación elaborada en el Ferrocarril Central Andino (.886). Por tanto, con una adecuada implementación y gestión del empowerment, se logrará alcanzar la mayoría de los objetivos propuestos. Además, el autor sugiere a la alta dirección establecer directrices corporativas relacionadas con la creación de herramientas de evaluación de metas, de modo que los empleados puedan entender su progreso y, de esta manera, se estimulen en una competencia interna.

La segunda hipótesis, los resultados obtenidos en el presente estudio, indican su presencia del apoyo con calidad del servicio brindado (.400). Para la investigación de Vergara (2023) en donde concluye de presencia de relación positiva sobre la dimensión apoyo y el compromiso en empresa brindado un mejor servicio al cliente. El estudio presento un coeficiente de relación sobre 0.498. La autora concluye que cuanto mayor es el apoyo que se recibe por parte de los colegas, superiores o técnicos, se aprecia un mayor compromiso organizacional en la institución, por lo que recomienda desarrollar actividades orientadas al fortalecimiento de relaciones intrapersonales a fin de mejorar los lazos de apoyo entre trabajadores de la organización.

En la investigación realizada por Orgambidez (2018) menciona que el acceso al apoyo consiste en que el colaborador pueda recibir el feed back adecuado, de parte de todo el equipo de trabajo en todas las escalas, sean subordinados, compañeros y líderes directos. Así que los resultados de la investigación muestran que existe relación entre las dimensiones, por lo que recomienda planes de formación y crear espacios para el desarrollo profesional de mayores oportunidades para aprender y adquirir nuevos conocimientos.

Así mismo, Huaranga (2021) en su investigación muestra que existe una relación positiva y significativa del acceso al apoyo con el bienestar laboral y el servicio que entregan en la empresa en mención de un 0.544. Por lo que recomienda que la empresa debe de dar énfasis a los elementos del acceso a la información para que se pueda empezar a laborar con la debida transparencia y que todos los involucrados tengan la información necesaria para el desarrollo de sus actividades y su tranquilidad. También comenta, que es recomendable organizar reuniones con una frecuencia moderada para indicar las noticias y anuncios más resaltantes con la finalidad que los integrantes puedan sentirse involucrados en la institución y realizar las preguntas o dudas que puedan haber surgido.

La tercera hipótesis, indicaron una correlación significativa entre las variables calidad de servicio y acceso a la información, proporcionado por corporación educativa Zoe fue .410. Este hallazgo alinea del estudio sobre Muñoz (2022), muestra la relación directa y notable del empowerment y comunicación organizacional. Al analizar los datos, se observa un Rho de Spearman de 0.849. Por lo tanto, se sugiere que una adecuada implementación y gestión del empowerment puede potenciar las técnicas de comunicación en la organización estudiada. Además, el autor recomienda mejorar las estrategias de comunicación organizacional, ya que, en ocasiones, la información no se transmite de manera oportuna, lo que puede generar complicaciones. Es esencial que todos los colaboradores estén informados y al tanto de las actividades a llevar a cabo.

Así mismo, Hinostroza (2022) identifica en el desarrollo de su investigación que existe una relación directa y positiva moderada ($Rho = 0.441$ y $p=valor 0.000$) entre el desarrollo cuyo indicador posiciona como el comparto de información y el servicio laboral de los integrantes colaboradores de una entidad financiera, de tal forma que el área correspondiente de crecimiento profesional impulso por medio de capacitaciones y talleres ajustadas a la necesidad y realidad. Por lo que recomienda el uso de la herramienta gerencial del empowerment en la institución, dado que ayuda a gestionar mejor los inconvenientes presentados a través de la toma de decisiones adecuadas. También recomienda abrir un programa de incentivos no remunerativos, los cuales pueden estar basados en un reconocimiento del trabajador que le permitan a este desarrollarse e impulsarse en el desarrollo de las actividades diarias.

También en la investigación sustentada por Leyva (2020) menciona que existe

una relación directa y significativa del desarrollo y compartir la información más resaltante con la calidad de servicio que se brinda a base de la productividad, debido que se correlaciona con el Rho de Spearman ($r_{rho} = 0.709$) y una significancia de $p = 0.000$. Bajo el alcance de esta relación. Leyva, propone que la gerencia general pueda implementar dentro de sus políticas la autonomía para que los líderes directos e indirectos puedan tener acceso a su área de trabajo y tomar las decisiones sabiamente y con responsabilidad que le puesto lo amerita. Así mismo, implementar el liderazgo participativo en las agencias de todos los miembros que pertenecen al equipo con la visión de integrar la confianza entre los colaboradores.

En el estudio de Alfaro (2022) menciona que existe una relación positiva entre las variables del estudio en los colaboradores del hotel San Eduardo, por lo que se recomienda que la organización de estudio pueda implementar un activos de la organización importantes y requeridos en la institución educativa, como son el manual de la las funciones dentro de una organización, un reglamento de la organización en donde indiquen las pautas necesarias que el colaborar tiene dentro de la organización. Así mismo, el investigador sostiene que se debe poner en práctica de manera semanalmente las técnicas de coaching empresarial para que pueda aumentar el empoderamiento de los colaboradores del hostel en mención y así el colaborador pueda poner en práctica lo aprendido dentro del empowerment para que asuma responsabilidades con disciplina y ayudarle así en su crecimiento personal y profesional.

Respecto a la cuarta hipótesis, el estudio efectuado en la corporación educativa Zoe arroja un valor de .400, indicando la presencia de una correlación estadísticamente significativa del acceso a los recursos en la calidad del servicio. Concordando con el estudio de Vergara (2023) donde indica que existe una relación entre recursos y el compromiso en la organización, teniendo sobre Sperman (.575) indicando que existe una relación positiva estadísticamente entre ambas variables, concluyendo que cuanto mejor sea el mecanismo estructural que permita a los colaboradores acceder a los recursos esenciales para una adecuada ejecución de su trabajo, se apreciará un mayor compromiso en la organización por ende una mejora en la calidad del servicio ofrecido.

Así mismo, Muñoz (2022) concluye en su investigación desarrollada que existe una relación positiva entre las variables en cuanto al manejo de los recursos, ya que al procesar la información se obtuvo una correlación estadísticamente significativa, es por ello que se necesita una correcta aplicación y manejo del empowerment en base al manejo de los recursos. La investigadora recomienda, desarrollar estrategias de empoderamiento y trabajar con cada tipo de colaborador.

VI. CONCLUSIONES

Basándose en los hallazgos de la investigación, se concluyen en lo siguiente:

Primera. Se evaluó la correlación de estrategias de empowerment estructural y calidad del servicio. Según los resultados de la prueba de hipótesis general, se observó un coeficiente de correlación de 0.424 ($p\text{-valor}=0.000 < 0.05$). Esto muestra una relación positiva moderada. Los empleados de la institución educativa señalaron que la implementación de la estrategia de empowerment estructural es alta, alcanzando un 88.6%. De igual manera, perciben que la calidad del servicio ofrecido es eficaz, con un 86.4%.

Segunda. Se analizó la relación de la dimensión "oportunidad" y calidad del servicio. Se registró un coeficiente fue 0.379 ($p\text{-valor}=0.000 < 0.05$). Esto sugiere una correlación positiva moderada. Los empleados del centro educativo reportaron que la implementación de la estrategia de empowerment estructural alcanza un 81.8%. De manera similar, observan de la calidad del servicio proporcionado fue eficiente, con un 86.4%

Tercera. Se evaluó el grado de relación entre la dimensión "apoyo" y calidad de servicio, según los hallazgos de la prueba de hipótesis 2, donde muestra un coeficiente de 0.400 ($p\text{ valor}=0.000 < 0.05$) Se concluye el hallazgo de una correlación positiva moderada entre las variables. Los colaboradores del centro educativa indicaron que el desempeño de la estrategia del empowerment estructural es alta con un 88.6%, así mismo la percepción de la calidad del servicio es eficiente con un 86.4%.

Cuarta. Se analizó la relación de la dimensión "acceso a la información" y calidad del servicio. De acuerdo a los datos de la prueba de hipótesis específica 3, mostrando un coeficiente de 0.410 ($p\text{-valor}=0.000 < 0.05$). Mostrando una relación positiva moderada. Los colaboradores del centro educativo reportaron que implementación a estrategia de empowerment estructural es alta, con un 88.6%. De manera similar, sienten que la calidad del servicio ofrecido es eficiente, con un 86.4%

Quinta. Se analizó la relación de la dimensión "acceso a los recursos" y calidad del servicio. Basándose de recolectar los datos sobre la prueba de hipótesis específica 4, registró un coeficiente de 0.400 ($p\text{-valor}=0.000 < 0.05$). Evidenciando

una relación positiva moderada. Los colaboradores de la institución educativa manifestaron que la implementación de la estrategia de empowerment estructural es notablemente alta, alcanzando un 93.2%. Del mismo modo, consideran que la calidad del servicio brindado es alta eficiencia, con un porcentaje del 86.4%.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. El Gerente General de la Corporación Educativa Zoe, debe implementar en sus liderados directos un Plan de Acción de frecuencia anual, en dónde se defina el ámbito de trabajo, sus prioridades del área y metas trazadas a lo largo del año. De igual manera sus líderes directos (docentes de aula) deben hacerlo con sus liderados (auxiliares) para dar continuidad en el proceso, como una hoja de ruta. Este Plan de Acción, debe funcionar con un acompañamiento continuo, estableciendo seguimiento a las metas propuestas. Es importante definir un reconocimiento por el logro de los objetivos.

Segundo. El Gerente General de la Corporación Educativa Zoe, debe implementar estrategias de educación por y para el trabajo, en donde el colaborador le permita posicionarse dentro de sus funciones cada vez más y generar conocimientos dentro de la organización y fuera de ella, a través de un plan de capacitaciones, de acuerdo con las habilidades de cada uno. Este plan de capacitaciones debe ir ligado a las metas trazadas por cada líder en el Plan de Acción.

Tercero. El Gerente General de la Corporación Educativa Zoe, debe implementar dentro de sus procesos el feedback 360 en sus colaboradores, haciendo que todos puedan tener una retroalimentación de alguna actividad específica para que juntos puedan identificar los logros obtenidos y las oportunidades de mejora en cada uno o en forma grupal.

Cuarto. El Gerente General de la Corporación Educativa Zoe, debe implementar workshops mínimo 3 veces al año electivo, en donde el gerente pueda fomentar espacios de comunicación, escucha activa y dar información relevante de la empresa.

Quinto. El Gerente General de la Corporación Educativa Zoe, debe implementar capacitaciones al personal sobre Gestión del tiempo y su efectividad de manera anual, con la finalidad de que los colaboradores puedan identificar y clasificar las actividades a realizar dentro de sus funciones.

REFERENCIAS

- Alfaro, L. (2020) *Liderazgo y su influencia en la calidad de servicio prestado a los usuarios de la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, región Ucayali 2020*. Universidad San Martín de Porres. Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/6597>
- Almeida, J. (2019) *Structural empowerment: Enhancing the Innovative capacity of organizations*.
<https://doi.org/10.7559/gestaoedesenvolvimento.2019.374>
- Altamirano, X. (2022) *Coaching empresarial y empowerment en los colaboradores del hostel San Eduardo, 2021*. Universidad César Vallejo. Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/105336>
- Álvarez, V. (2020) *Empowerment organizacional y competencias gerenciales en la gestión por resultados en empleados de la Escuela Militar de Chorrillos, Lima, 2020*. Universidad César Vallejo. Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/58580>
- Arias, J. (2020). *Thesis project. Guide to preparation*. Concytec.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Arque, D. (2023) *Empoderamiento y compromiso laboral en la gerencia regional de transportes y comunicaciones del Cusco, 2022*. Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/113113>
- Baena, G (2017) *Metodología de la investigación* <https://acortar.link/UojSA>
- Barrios, P. (2021) *Calidad y excelencia en los servicios de salud peruanos: una aplicación al modelo de organización de las asociaciones públicas- privadas*. Universidad de Sevilla. España. <https://hdl.handle.net/11441/135311>
- Berrosipi, L., Méndez, R. (2021) *Empowerment y su influencia en la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cascapara, Tungay-2021*.
<mailto:https://hdl.handle.net/20.500.12692/77165>
- Carranza, N.S (2023) *Empowerment in Business Sucess.*

<https://doi.org/10.26495/rce.v10i1.2480>

Cisneros, A. (2022) *Techniques and instruments for Data Collection that Support Scientific Research in Pandemic times, 2022. Revista científica Dominio de Las Ciencias, volumen 8, número 1, pp. 1165-1185.*

<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>

Condor, L. (2018) *El empowerment y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa inversiones Hen EIRL, Chimbote 2019.*

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/35998>

Cruz, F., Olivares, G. (2023) *Evaluation of the perception of the quality of television services in the Isthmus Oaxaqueño. Artículo científico.*

<https://doi.org/10.36792/rvu.v25i94.74>

De los Ríos. (2012) *Organizational empowerment: Review of theoretical models and their applicability in business management. University of Almería – Spain.*

<http://hdl.handle.net/10835/3749>

Demuner, M. (2020) *Responsiveness and absorption capacity. Study of manufacturing companies in Mexico.* <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>

Díaz, J. (2022) *Empowerment y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de idiomas de una universidad privada, 2022. Universidad César Vallejo. Perú.*

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/99465>

Escaffi A. (2021) *Empowerment como mecanismo para alcanzar el éxito organizacional en el centro diagnóstico de especialistas Cedes LTDA, 2021.*

<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/514>

Flores, C. (2022) *Empowerment y el desempeño laboral en el área de producción de la empresa Plastimiq S.R.L – San Juan de Lurigancho, 2019. Universidad César Vallejo. Perú.*

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/47223>

Galilea, M & Lobo, M. (2021) *Break with paternalism, the empowerment of people.*

<mailto:https://doi.org/10.5209/cgap.76197>

Hernandez-Sampieri, Mendoza (2018) *Metodología de la investigación. Las rutas*

cuantitativa, cualitativa y mixta.

<http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf>

Hinostroza, J. (2022) *Empowerment y productividad laboral de los colaboradores en una entidad financiera, 2022. Universidad César Vallejo. Perú.*
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/110330>

Huaringa, M. (2022) *El empoderamiento estructural y su relación con el bienestar laboral de la empresa Bafing S.A.C. durante la pandemia del covid 19. Año 2021.*
<https://hdl.handle.net/20.500.12724/16343>

Jahmani, A., Bourini, I., Jawabrech, O. (2020) *The relationship between service quality, client satisfaction, perceived value and client loyalty case study of Fly Emirates.*
<https://goo.su/RhK9KJX>

Leyva, L. (2020) *El empowerment y la productividad laboral de los colaboradores de la zona 1 de la CMAC Huancayo S.A. – 2020.*
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/10066>

Malpartida, D. (2022) *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima-Perú), 2021.*
<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>

Meenakshi, H (2020) *Digital cause-related marketing campaigns: Relationship between brand-cause fit and behavioural intentions. Journal of Indian Business Research,* <https://doi.org/10.1108/JIBR-09-2019-0285>

Montesinos, S (2020) *Empowerment y la productividad en los trabajadores del área de operaciones de la constructora MECH en la ciudad de Cusco, 2019. Universidad Andina del Cusco, Perú. Universidad Científica del Sur. Perú.*
<https://hdl.handle.net/20.500.12557/3579>

Muñoz, H. (2022) *Empowerment y productividad laboral en el ferrocarril central andino tramo Callao, 2021. Universidad César Vallejo. Perú.*

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/81103>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. 5ª. Ed. Ediciones de la U. https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf

OECD, (2018). *Results management concept: OECD Publishing*

Orgambídez, A. (2018) *Empowerment, stress vulnerability and burnout among Portuguese nursing staff. Portugal.*
<https://doi.org/10.1590/1413-81232018231.15522015>

Oseña, E. (2020) *Empowerment y desempeño laboral en los colaboradores de una universidad privada del cono norte, 2020. Universidad César Vallejo. Perú.*
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/47658>

Palmar, L., Calimaán, A.(2022) *Organizational climate and quality of service since the beginning of fraternity* <https://goo.su/i9ZXq>

Patilla, J. (2016) *El empowerment organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Inversiones Portamport SAC Huancayo.*
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/3378>

Paul, E. (2017). *Ways to Improve Employee Motivation. Estados Unidos: EMP Trust HR. Recuperado de* <https://www.emptrust.com/blog/ways-to-improveemployeemotivation>

Pérez – Escolar, M & Ostúa, P. N. (2019) *Activismo y narrativas gamificadas: estudio comparativo de entornos ciberdemocráticos de empoderamiento ciudadano.*
<mailto:https://doi.org/10.5209/ciyc.64842>

Pihuave-Bello, M. (2021) *Empowerment como herramienta de gestión estratégica efectiva en el desempeño laboral en equipos de trabajo, año 2021. Revista Científica Multidisciplinaria arbitrada Yachasun. Volumen 5, Número 8 (Ed. Esp. Enero 2021).* <https://doi.org/10.46296/yc.v5i8edespen.0089>

Presa, P. (2021) *El empowerment y la productividad laboral de los colaboradores de*

una empresa de servicios digitales en Lima, año 2021. Universidad César Vallejo. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92523>

Rappaport, J. (1987). *Terms of Empowerment/Exemplars of Prevention: Toward a theory for community psychology*. *American Journal of Community Psychology*, vol. 15, núm. 2, enero-abril, 1987, pp. 121-148. Recuperado

[https://www.scirp.org/\(S\(vtj3fa45qm1ean45vvffcz55\)\)/reference/References](https://www.scirp.org/(S(vtj3fa45qm1ean45vvffcz55))/reference/References)

Reyes, E. (2022) *Modelo de gestión del talento humano para mejorar la calidad del servicio al cliente de la empresa publicidad Villavicencio de la ciudad de Santo Domingo, año 2022*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Sede Esmeraldas. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/3049>

Rojas, R. (2017). *Applied Psychology. International Review of Applied Psychology*, vol. 35, núm. 1, abril-julio, 1986, pp. 267-270.

Román, J. (2017) *Empowerment estructural, potenciando la capacidad innovadora de las organizaciones*. <https://goo.su/ekjDUGc>

Saldarriaga, M. (2020) *Relación entre empowerment y compromiso laboral en los trabajadores de una entidad pública Piura, 2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45857>

Santos Del Cerro, J. (2020) *Teaching quality: The satisfaction of university students with their professors Spain*. <https://doi.org/10.6018/analesps.335431>

Silva, J (2021) *The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty. A case of a trading company - México*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085

Spencer, H. (2012) *Conditions for work effectiveness questionnaire I and I. Manual*. Western University Canadá. <https://www.uwo.ca/fhs/hkl/cweg.html>

Tinco, L. (2022) *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares*

de distribución de gas a domicilio. Caso: Distribuidora de Gas Lidia. Periodo 2019-2020. Universidad Mayor de San Marcos.
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/17783>

Timothy, A. y Abubakar, H. (2013). *Impact of Employee Empowerment on Service Quality – an Empirical Analysis of the Nigerian Banking Industry*. *British Journal of Marketing Studies*, vol. 1, núm. 4, diciembre, 2013, pp. 32-40. Recuperado de <https://www.eajournals.org/wp-content/uploads/Impact-of-Employee-Empowerment-on-Service-Quality-An-Empirical-Analysis-of-The-Nigerian-Banking-Industry>

Uribe, K., Rodriguez, R., Rey de Castro, D. (2021) *La calidad de servicio del cliente interno basado en el modelo SERVQUAL y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada de Lima Metropolitana, 2021*. <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v26i1.24243>

Vergara, H. (2023) *Empoderamiento estructural y compromiso organizacional en enfermeras del instituto nacional de salud del niño San Borja, 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/7892>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz operacional

Dimensión	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Nivel y rangos
VARIABLE 1 EMPOWERMENT ESTRUCTURAL	Empowerment estructural es una herramienta organizacional que permite que el colaborador pueda activar los recursos y oportunidades para el logro de sus objetivos organizacionales. (Orgambidez et al., 2018)	Se medirá a través de 4 dimensiones: apoyo, acceso a la información, acceso a los recursos, y oportunidades, las cuales serán evaluadas con un cuestionario para el Empowerment CWEQ-II.s, 9 indicadores y 16 ítem medidos por la escala de Likert. El cuestionario e mención será llenado por los colaboradores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo.	Oportunidades	Trabajo estimulante	1	1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Totalmente en Desacuerdo	1. Eficiente 2. Regular 3. Deficiente
				Nuevas habilidades	2		
				Desarrollo de tareas	3		
			Apoyo	Tareas específicas	4		
				Feedback	5		
				Resolución de problemas	6		
			Información	Estado actual de la organización	7		
				Valores de la organización	8		
				Objetivos de la organización	9		
			Recursos	Tiempo para realizar tareas	10		
				Tiempo para cumplir requisitos	11		
				Ayuda cuando se necesita	12		
VARIABLE 2 CALIDAD DEL SERVICIO	La calidad del servicio es considerada como el juicio que realiza el cliente acerca de la excelencia y superioridad del servicio brindado basado en resultados de comparar expectativas y percepción del consumidor (Malpartida, 2022).	Se basa en el modelo estandarizado SERVQUAL, y se medirá usando la técnica de encuesta e instrumento de cuestionario que cuenta con: 5 dimensiones, 14 indicadores y 22 ítem medidos por la escala de Likert. El cuestionario en mención será llenado por los colaboradores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo.	Elementos tangibles	Infraestructura	1,2	1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Totalmente en Desacuerdo	1. Eficiente 2. Regular 3. Deficiente
				Prestación de Servicio	3,4		
			Fiabilidad	Compromiso	5		
				Eficiencia	6,7		
				Eficacia	8,9		
			Capacidad de respuesta	Diálogo	10		
				Aptitud	11,12		
				Rapidez	13		
			Seguridad	Confianza	14,15		
				Amabilidad	16		
				Destreza	17		
			Empatía	Respeto	18,19		
Entendimiento	20						
Necesidades	21,22						

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Empowerment estructural en la calidad del servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores								
			Variable 1: Empowerment estructural								
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos				
¿cuál es la relación del empowerment estructural en la calidad del servicio de la corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023?	Determinar la influencia del empowerment estructural en la calidad del servicio de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.	existe relación significativa del empowerment estructural en la calidad del servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023	Oportunidades	Trabajo estimulante	1,2,3	1. Totalmente de acuerdo	Adecuado Eficiente [9-12]				
				Nuevas habilidades							
				Desarrollo de tareas							
			Apoyo	Tareas específicas	4,5,6			2. De acuerdo			
				Feedback							
				Resolución de problemas							
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Información	Estado actual de la organización	7,8,9	3. Ni de acuerdo, ni desacuerdo	Regular Aceptable [7-11]				
				Valores de la organización							
				Objetivos de la organización							
Problema específico 1	Objetivo específico 1	Hipótesis específica 1	Recursos	Tiempo para realizar tareas	10,11,12			4. En desacuerdo	Inadecuado Deficiente [2-16]		
				Tiempo para cumplir requisitos							
				Ayuda cuando se necesita							
Variable 2: Calidad de Servicio					5. Totalmente en Desacuerdo						
Problema específico 2	Objetivo específico 2	Hipótesis específica 2	Elementos tangibles	Infraestructura			1,2,3,4			1. Totalmente de acuerdo	Adecuado Eficiente [9-12]
				Prestación de Servicio							
¿cuál es la relación del apoyo en la calidad de servicio de la corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023?	Determinar el nivel de relación del apoyo en la calidad de servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023.	existe relación significativa del acceso al apoyo en la calidad del servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023	Fiabilidad	Compromiso			5,6,7,8,9	2. De acuerdo	Aceptable [7-11]		
				Eficiencia							
				Eficacia							
Problema específico 3	Objetivo específico 3	Hipótesis específica 3	Capacidad de	Diálogo	10,11,12,13	3. Ni de acuerdo, ni desacuerdo	Inadecuado Deficiente [2-16]				
¿cuál es la relación del acceso	Determinar el nivel de relación	existe relación significativa del						4. En			

a la información en la calidad de servicio de la corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023?	del acceso a la información en la calidad de servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023	acceso a la información en la calidad del servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023	respuesta	Aptitud		desacuerdo 5. Totalmente en Desacuerdo
				Rapidez		
			Seguridad	Confianza	14,15,16,17	
Problema específico 4	Objetivo específico 4	Hipótesis específica 4		Amabilidad		
				Destreza		
¿cuál es la relación del acceso a los recursos en la calidad de servicio de la corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023?	Determinar el nivel de relación del acceso a los recursos en la calidad de servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023.	existe relación significativa del acceso a los recursos en la calidad del servicio de la Corporación educativa Zoe, Chiclayo 2023.	Empatía	Respeto	18,19,20,21,22	
				Entendimiento		
				Necesidades		

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Está dirigida a los colaboradores de la corporación educativa Zoe del distrito de Chiclayo, por ser la población objetiva de la presente investigación.

MODELO DEL INSTRUMENTO PARA VARIABLE EMPOWERMENT ESTRUCTURAL

INSTRUCCIONES: Esta encuesta busca recopilar información sobre “Empowerment estructural y Calidad del Servicio, en la corporación educativa Zoe, por ello que se le solicita responder a las siguientes preguntas. Leer con mucha atención y elegir la alternativa que usted considere correcta, marcando según corresponda. Esta técnica tiene carácter anónimo y confidencial, se agradece su amable colaboración.

OPCIONES DE RESPUESTA

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variable 1: Empowerment Estructural						
Dimensión 1: Oportunidades						
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿Mi trabajo es estimulante?					
2	¿Tengo oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos en el trabajo?					
3	¿Desarrollo tareas que emplean todas sus habilidades y conocimientos?					

Dimensión 2: Apoyo						
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
4	¿Recibo información específica sobre las cosas que hago bien?					
5	¿Recibo comentarios concretos sobre las cosas que podría mejorar?					
6	¿Recibo consejos útiles o sugerencias sobre la solución de problemas?					

Dimensión 3: Información						
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
7	¿Recibo información sobre el estado actual de la organización?					

8	¿Se ha compartido conmigo, los valores de la organización?					
9	¿Se ha compartido conmigo, los objetivos organizacionales?					

Dimensión 4: Recursos						
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
10	¿Tengo el tiempo necesario para realizar el trabajo encargado?					
11	¿Dispongo del tiempo necesario para cumplir los requisitos del trabajo?					
12	¿Tengo la oportunidad de conseguir ayuda temporal cuando la necesito?					

MODELO DEL INSTRUMENTO PARA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES: Esta encuesta busca recopilar información sobre “Empowerment estructural y Calidad del Servicio, en la corporación educativa Zoe, por ello que se le solicita responder a las siguientes preguntas. Leer con mucha atención y elegir la alternativa que usted considere correcta, marcando según corresponda. Esta técnica tiene carácter anónimo y confidencial, se agradece su amable colaboración.

OPCIONES DE RESPUESTA

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variable 1: Empowerment Estructural						
Dimensión 1: Elementos tangibles						
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿La institución educativa cuenta con equipos modernos?					
2	¿La institución educativa cuenta con instalaciones atractivas para poder ejercer mi trabajo?					
3	¿Se esmera la corporación educativa por la buena presencia de sus colaboradores?					
4	¿La corporación educativa cuenta con recursos materiales atractivos e interactivos que me permiten mi desempeño?					

Dimensión 2: Fiabilidad						
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
5	¿La corporación educativa se esfuerza por cumplir lo prometido con el servicio educativo?					
6	¿¿La corporación educativa muestrsa interés por resolver los conflictos de mi área de trabajo?					
7	¿La corporación educativa brinda el servicio ofrecido desde un inicio					

8	¿La corporación educativa me brinda su atención de manera inmediata cuando lo necesito?					
9	¿La corporación educativa cuenta con un staff capacitado que evita cometer errores con la información brindada?					

Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
10	¿La corporación educativa me permite comunicarme con el padre de familia respecto al aprendizaje de su hijo u otras actividades acorde a mis funciones?					
11	¿La corporación educativa siempre está dispuesta a atenderme en cualquier momento?					
12	¿La corporación educativa me brinda ayuda para poder resolver problemas de manera inmediata?					
13	¿La corporación educativa me brinda información de manera oportuna cuando lo necesito?					

Dimensión 4: Seguridad						
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
14	¿La corporación educativa cuenta con un staff que trasmite confianza?					
15	¿La corporación educativa brinda información para ser compartida con el padre de familia de manera segura?					
16	¿La corporación educativa brinda un trato amable a su personal?					
17	¿La corporación educativa no nos limita para brindar los conocimientos adquiridos durante mi trabajo?					

Dimensión 5: Empatía						
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5

18	¿Recibo una atención personalizada de parte de la corporación educativa?					
19	¿La corporación educativa ha coordinado conmigo los horarios establecidos para la atención de inquietudes por parte del padre de familia?					
20	¿La corporación educativa ofrece información clara y precisa para realizar mis actividades?					
21	¿La corporación educativa se preocupa por mi bienestar??					
22	¿La corporación educativa me ayuda a comprender las necesidades del padre de familia?					

Anexo 4. Autorización de aplicación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización	RUC 20605158090
CORPORACIÓN EDUCATIVA ZOE I.E.P. NEW PEOPLE KIDS	
Nombre del Titular o Representante legal: MUÑOZ MEZA YATSEN EVELIO - GERENTE GENERAL	
Nombres y Apellidos	DNI:
MUÑOZ MEZA YATSEN EVELIO	43371672

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal "f" del código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	RUC
Influencia del Empowerment en la calidad del servicio de la Corporación educativa Zoe, Lambayeque 2023.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Administración de Negocios (MBA)	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
ASALDE CABREJOS SHEY VANE	46291990

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chiclayo, 23 de octubre de 2023

ING. YATSEN EVELIO MUÑOZ MEZA
REPRESENTANTE LEGAL
CORPORACIÓN EDUCATIVA ZOE S.A.C.

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo Artículo 7°, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de Investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la Institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la Institución. Por ello, tanto en los proyectos de Investigación como en los Informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 5 Prueba de normalidad

Test de normalidad

La prueba de normalidad se realiza antes de realizar una prueba paramétrica, por ello es sumamente importante validar que los datos presentan una distribución normal, es por ello que a continuación se realizará el contraste de hipótesis para determinar la normalidad de los datos analizados.

Contraste de normalidad

Ho: Los datos siguen una distribución normal

Ha: Los datos no siguen una distribución normal.

Decisión

Si el sig. P value < 0.05 se rechaza la Ho

Si el sig P value > 0.05 se acepta la Ho

Como la muestra determinada “n” fue menor de 50 casos, se empleará el estadístico Shapiro-Wilk para el contraste de hipótesis de normalidad.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Empowerment	,373	44	,000
Oportunidades	,486	44	,000
Apoyo	,416	44	,000
Información	,373	44	,000
Recursos	,274	44	,000
Calidad de servicio	,413	44	,000
Elementos tangibles	,416	44	,000
Fiabilidad	,416	44	,000
Capacidad de respuesta	,373	44	,000
Seguridad	,377	44	,000
Empatía	,629	44	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Interpretación:

En la Tabla se presenta la aplicación del estadístico Shapiro -Wilk, esta prueba se usa dado que la muestra es menor de 50 casos. De los resultados se observa que el p valor de significancia es 0.00, el cual es menor que el nivel de significancia de 0.05, este comportamiento se observa en las variables empowerment y calidad de servicio como en sus respectivas dimensiones, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Esto indica que los datos no siguen una distribución normal, lo que deriva en la elección de una estadística no paramétrica como la Rho de Spearman para contrastar las hipótesis de la presente pesquisa.

Anexo 6 Base de datos

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	D1	D2	D3	D4	Empowement
1	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	12	14	13	12	51
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	15	15	14	13	57
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	15	15	15	13	58
4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	14	13	13	13	53
5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	13	14	13	14	54
6	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	12	12	12	50
7	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	11	12	11	12	46
8	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	15	14	14	15	58
9	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	14	12	14	14	54
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	48
11	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	12	13	13	13	51
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11	12	12	12	47
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	15	15	60
14	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	15	14	12	12	53
15	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	14	12	13	13	52
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	48
17	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	14	15	14	13	56
18	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	13	12	12	14	51
19	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	11	11	11	13	46
20	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	15	15	13	12	55
21	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	13	13	14	14	54
22	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	12	12	15	13	52
23	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	14	12	14	14	54
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	12	48
25	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	14	14	13	13	54
26	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	15	15	14	14	58
27	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	12	13	14	13	52
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	12	11	12	12	47
29	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	15	12	12	14	53
30	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	13	14	15	13	55
31	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	12	12	13	13	50
32	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	14	14	13	14	55
33	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	14	13	15	14	56
34	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	12	12	15	12	51
35	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	12	12	12	12	48
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	15	15	15	14	59
37	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	12	12	15	12	51
38	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	12	12	12	49
39	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	12	13	12	13	50
40	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	15	12	13	14	54
41	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	13	15	12	13	53
42	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	13	15	13	12	53
43	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	12	12	13	14	51
44	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	15	12	13	13	53

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	C1	C2	C3	C4	C5	Calidad Servicio	
1	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	17	22	16	9	17	81	
2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	3	4	15	19	14	13	13	74	
3	4	4	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	16	20	20	17	23	96	
4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	18	22	17	18	22	97	
5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	17	22	17	19	17	92	
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	15	20	17	10	20	82	
7	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	5	4	4	5	3	4	4	16	20	18	16	20	90	
8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	25	20	20	25	109	
9	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	17	25	19	20	24	105	
10	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	19	22	16	20	22	99	
11	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	15	19	15	15	19	83	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	16	20	16	16	16	84	
13	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18	24	20	20	25	107	
14	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	14	18	16	15	12	75	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	2	2	20	25	20	20	12	97	
16	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	4	4	4	15	22	20	18	19	94	
17	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	2	20	23	20	19	16	98	
18	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	2	18	20	18	18	16	90	
19	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	2	5	5	4	4	18	20	15	19	20	92	
20	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	17	24	17	16	20	94
21	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	18	21	19	17	22	97	
22	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	18	22	20	18	20	98	
23	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	18	23	20	19	20	100	
24	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	17	24	20	16	19	96	
25	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	19	23	16	18	21	97	
26	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	16	23	17	17	23	96	
27	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	3	3	20	23	17	19	16	95	
28	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	18	22	19	16	18	93	
29	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	2	20	24	18	18	21	101	
30	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	2	19	24	16	16	21	96	
31	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	2	19	21	16	15	20	91	
32	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	4	5	4	4	2	18	22	17	17	19	93	
33	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	2	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	17	23	17	19	23	99
34	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	2	5	5	4	4	5	5	4	5	4	16	21	16	18	23	94	
35	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	18	24	19	17	20	98	
36	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	17	22	20	19	22	100	
37	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	2	4	5	4	4	4	5	18	24	17	12	22	93	
38	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	2	4	5	3	3	3	2	18	22	17	12	16	85	
39	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	2	18	22	18	17	17	92	
40	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	2	2	17	23	20	20	12	92	
41	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	2	2	2	16	21	19	18	14	88	
42	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	2	2	5	18	24	19	19	16	96	
43	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	14	21	17	18	22	92	
44	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	18	25	19	18	23	103	

Anexo 7 Evaluación por juicio de experto

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir la Variable Empowerment estructural. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Yuliana Del Rosario Cabrejos Bravo		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (x)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo / Universidad Norbert Wiener		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (x)		
Experiencia en Investigación (si corresponde)	Asesora de Tesis en Pregrado y Posgrado		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del Instrumento:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Empowerment estructural
Autor:	Modelo CWEQ-II Adaptado por SHEY VANE ASALDE CABREJOS
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Corporación Educativa Zoe
Significación:	El cuestionario de la Variable Empowerment estructural está compuesto de 4 dimensiones que son: Oportunidades, Apoyo, Acceso a la información, Acceso a los recursos

4. Soporte teórico:

Empowerment estructural: Orgambidez (2018) es una herramienta que permite que el colaborador pueda activar los recursos y oportunidades para el logro de sus objetivos organizacionales.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Empowerment Estructural	Oportunidad	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo estimulante - Nuevas habilidades - Desarrollo de tareas
	Apoyo	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none"> - Tareas específicas - Feedback - Resolución de problemas
	Acceso a la información	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none"> - Estado actual de la organización - Valores de la organización - Objetivos de la organización
	Acceso a los recursos	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo para realizar tareas - Tiempo para cumplir requisitos - Ayuda cuando se necesita -

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable Empowerment estructural, siguiendo el modelo CWEQ -II, elaborado por Asalde Cabrejos, Shey Vane en el presente año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según correspondan.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.

sintáctica y semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Oportunidad
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión oportunidad de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo estimulante	¿Mi trabajo es estimulante?	4	4	4	
Nuevas habilidades	¿Tengo oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos en el trabajo?	4	4	4	
Desarrollo de tareas	¿Desarrollo tareas que emplean todas sus habilidades y conocimientos?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Apoyo
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión apoyo de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tareas específicas	¿Recibo información específica sobre las cosas que hago bien?	4	4	4	
Feedback	¿Recibo comentarios concretos sobre las cosas que podría mejorar?	4	4	4	
Resolución de problemas	¿Recibo consejos útiles o sugerencias sobre la solución de problemas?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Acceso a la información
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión Acceso a la información de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estado actual de la organización	¿Recibo información sobre el estado actual de la organización?	4	4	4	
Valores de la organización	¿Se ha compartido conmigo, los valores de la organización?	4	4	4	
Objetivos de la organización	¿Se ha compartido conmigo, los objetivos organizacionales?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Acceso a los recursos
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión Acceso a los recursos de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo para realizar tareas	¿Tengo el tiempo necesario para realizar el trabajo encargado?	4	4	4	

Tiempo para cumplir requisitos	¿Dispongo del tiempo necesario para cumplir los requisitos del trabajo?	4	4	4	
Ayuda cuando se necesita	¿Tengo la oportunidad de conseguir ayuda temporal cuando la necesito?	4	4	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sin observación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Cabrejos Bravo, Yuliana Del Rosario

Especialidad del validador: Licenciada en Turismo y Negocios, con grado de maestra en Administración de Negocios MBA

20 de noviembre del 2023.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto validador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir la Variable Calidad del servicio. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Yuliana Del Rosario Cabrejos Bravo		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (x)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo / Universidad Norbert Wiener		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(x)	
Experiencia en Investigación (si corresponde)	Asesora de Tesis en Pregrado y Posgrado		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del Instrumento:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad del Servicio
Autor:	Modelo SERVQUAL Adaptado por SHEY VANE ASALDE CABREJOS
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Corporación Educativa Zoe
Significación:	El cuestionario de la Variable Calidad del Servicio está compuesto de 5 dimensiones que son: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

4. Soporte teórico:

Calidad del servicio: Malpartida (2022) considerada como el juicio que realiza el cliente acerca de la excelencia y superioridad del servicio brindado basado en resultados de comparar expectativas y percepción del consumidor.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad del Servicio	Elementos tangibles	Consta de 2 indicadores: <ul style="list-style-type: none">- Infraestructura- Prestación de Servicio
	Fiabilidad	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none">- Compromiso- Eficiencia- Eficacia
	Capacidad de respuesta	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none">- Diálogo- Aptitud- Rapidez
	Seguridad	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none">- Confianza- Amabilidad- Destreza
	Empatía	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none">- Respeto- Entendimiento- Necesidades

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable Calidad del Servicio, siguiendo el modelo SERVQUAL, elaborado por Asalde Cabrejos, Shey Vane en el presente año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según correspondan.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindar sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Elementos Tangibles
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión elementos tangibles de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	¿La institución educativa cuenta con equipos modernos?	4	4	4	

	¿La institución educativa cuenta con instalaciones atractivas para poder ejercer mi trabajo?	4	4	4	
Prestación de Servicio	¿Se esmera la corporación educativa por la buena presencia de sus colaboradores?	4	4	4	
	¿La corporación educativa cuenta con recursos materiales atractivos e interactivos que me permiten mi desempeño?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión fiabilidad de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	¿La corporación educativa se esfuerza por cumplir lo prometido con el servicio educativo?	4	4	4	
Eficiencia	¿¿La corporación educativa muestra interés por resolver los conflictos de mi área de trabajo?	4	4	4	
	¿La corporación educativa brinda el servicio ofrecido desde un inicio	4	4	4	
Eficacia	¿La corporación educativa me brinda su atención de manera inmediata cuando lo necesito?	4	4	4	
	¿La corporación educativa cuenta con un staff capacitado que evita cometer errores con la información brindada?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Capacidad de respuesta
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión Capacidad de respuesta de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diálogo	¿La corporación educativa me permite comunicarme con el padre de familia respecto al aprendizaje de su hijo u otras actividades acorde a mis funciones?	4	4	4	
Aptitud	¿La corporación educativa siempre está dispuesta a atenderme en cualquier momento?	4	4	4	
Rapidez	¿La corporación educativa me brinda ayuda para poder resolver problemas de manera inmediata?	4	4	4	
	¿La corporación educativa me brinda información de manera oportuna cuando lo necesito?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Seguridad
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión Seguridad de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	¿La corporación educativa cuenta con un staff que trasmite confianza?	4	4	4	
	¿La corporación educativa brinda información para ser compartida con el padre de familia de manera segura?	4	4	4	

Amabilidad	¿La corporación educativa brinda un trato amable a su personal?	4	4	4	
Destreza	¿La corporación educativa no nos limita para brindar los conocimientos adquiridos durante mi trabajo?	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Empatía
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión Empatía de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto	¿Recibo una atención personalizada de parte de la corporación educativa?	4	4	4	
	¿La corporación educativa ha coordinado conmigo los horarios establecidos para la atención de inquietudes por parte del padre de familia?	4	4	4	
Entendimiento	¿La corporación educativa ofrece información clara y precisa para realizar mis actividades?	4	4	4	
Necesidades	¿La corporación educativa se preocupa por mi bienestar?	4	4	4	
	¿La corporación educativa me ayuda a comprender las necesidades del padre de familia?	4	4	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sin observación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Cabrejos Bravo, Yuliana Del Rosario

Especialidad del validador: Licenciada en Turismo y Negocios, con grado de maestra en Administración de Negocios MBA

20 de noviembre del 2023.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto validador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir la Variable Empowerment estructural. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Susetty Alejandra Arteaga Asalde		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (x)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Administración		
Institución donde labora:	Banco de la Nación, sede Lima.		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(x)	
Experiencia en Investigación (si corresponde)	Asesora de Proyectos de investigación en Pregrado		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del Instrumento:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Empowerment estructural
Autor:	Modelo CWEQ-II Adaptado por SHEY VANE ASALDE CABREJOS
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Corporación Educativa Zoe
Significación:	El cuestionario de la Variable Empowerment estructural está compuesto de 4 dimensiones que son: Oportunidades, Apoyo, Acceso a la información, Acceso a los recursos

4. Soporte teórico:

Empowerment estructural: Orgambidez (2018) es una herramienta que permite que el colaborador pueda activar los recursos y oportunidades para el logro de sus objetivos organizacionales.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Empowerment estructural	Oportunidad	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none">- Trabajo estimulante- Nuevas habilidades- Desarrollo de tareas
	Apoyo	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none">- Tareas específicas- Feedback- Resolución de problemas
	Acceso a la información	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none">- Estado actual de la organización- Valores de la organización- Objetivos de la organización
	Acceso a los recursos	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none">- Tiempo para realizar tareas- Tiempo para cumplir requisitos- Ayuda cuando se necesita-

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable Empowerment estructural, siguiendo el modelo CWEQ -II, elaborado por Asalde Cabrejos, Shey Vane en el presente año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según correspondan.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.

se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Oportunidad
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión oportunidad de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo estimulante	¿Mi trabajo es estimulante?	4	4	4	
Nuevas habilidades	¿Tengo oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos en el trabajo?	4	4	4	
Desarrollo de tareas	¿Desarrollo tareas que emplean todas sus habilidades y conocimientos?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Apoyo
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión apoyo de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tareas específicas	¿Recibo información específica sobre las cosas que hago bien?	4	4	4	
Feedback	¿Recibo comentarios concretos sobre las cosas que podría mejorar?	4	4	4	
Resolución de problemas	¿Recibo consejos útiles o sugerencias sobre la solución de problemas?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Acceso a la información
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión Acceso a la información de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estado actual de la organización	¿Recibo información sobre el estado actual de la organización?	4	4	4	
Valores de la organización	¿Se ha compartido conmigo, los valores de la organización?	4	4	4	
Objetivos de la organización	¿Se ha compartido conmigo, los objetivos organizacionales?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Acceso a los recursos
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión Acceso a los recursos de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo para realizar tareas	¿Tengo el tiempo necesario para realizar el trabajo encargado?	4	4	4	

Tiempo para cumplir requisitos	¿Dispongo del tiempo necesario para cumplir los requisitos del trabajo?	4	4	4	
Ayuda cuando se necesita	¿Tengo la oportunidad de conseguir ayuda temporal cuando la necesito?	4	4	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sin observación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Susetty Alejandra Arteaga Asalde

Especialidad del validador: Administración de empresas, con grado de maestra.

20 de noviembre del 2023.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto validador

4. Soporte teórico:

Calidad del servicio: Malpartida (2022) considerada como el juicio que realiza el cliente acerca de la excelencia y superioridad del servicio brindado basado en resultados de comparar expectativas y percepción del consumidor.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad del Servicio	Elementos tangibles	Consta de 2 indicadores: <ul style="list-style-type: none">- Infraestructura- Prestación de Servicio
	Fiabilidad	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none">- Compromiso- Eficiencia- Eficacia
	Capacidad de respuesta	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none">- Diálogo- Aptitud- Rapidez
	Seguridad	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none">- Confianza- Amabilidad- Destreza
	Empatía	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none">- Respeto- Entendimiento- Necesidades

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable Calidad del Servicio, siguiendo el modelo SERVQUAL, elaborado por Asalde Cabrejos, Shey Vane en el presente año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según correspondan.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindar sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Elementos Tangibles
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión elementos tangibles de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	¿La institución educativa cuenta con equipos modernos?	4	4	4	

	¿La institución educativa cuenta con instalaciones atractivas para poder ejercer mi trabajo?	4	4	4	
Prestación de Servicio	¿Se esmera la corporación educativa por la buena presencia de sus colaboradores?	4	4	4	
	¿La corporación educativa cuenta con recursos materiales atractivos e interactivos que me permiten mi desempeño?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión fiabilidad de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	¿La corporación educativa se esfuerza por cumplir lo prometido con el servicio educativo?	4	4	4	
Eficiencia	¿¿La corporación educativa muestra interés por resolver los conflictos de mi área de trabajo?	4	4	4	
	¿La corporación educativa brinda el servicio ofrecido desde un inicio	4	4	4	
Eficacia	¿La corporación educativa me brinda su atención de manera inmediata cuando lo necesito?	4	4	4	
	¿La corporación educativa cuenta con un staff capacitado que evita cometer errores con la información brindada?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Capacidad de respuesta
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión Capacidad de respuesta de los

trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diálogo	¿La corporación educativa me permite comunicarme con el padre de familia respecto al aprendizaje de su hijo u otras actividades acorde a mis funciones?	4	4	4	
Aptitud	¿La corporación educativa siempre está dispuesta a atenderme en cualquier momento?	4	4	4	
Rapidez	¿La corporación educativa me brinda ayuda para poder resolver problemas de manera inmediata?	4	4	4	
	¿La corporación educativa me brinda información de manera oportuna cuando lo necesito?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Seguridad
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión Seguridad de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	¿La corporación educativa cuenta con un staff que trasmite confianza?	4	4	4	
	¿La corporación educativa brinda información para ser compartida con el padre de familia de manera segura?	4	4	4	
Amabilidad	¿La corporación educativa brinda un trato amable a su personal?	4	4	4	

Destreza	¿La corporación educativa no nos limita para brindar los conocimientos adquiridos durante mi trabajo?	4	4	4	
----------	---	---	---	---	--

- **Quinta dimensión:** Empatía
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión Empatía de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto	¿Recibo una atención personalizada de parte de la corporación educativa?	4	4	4	
	¿La corporación educativa ha coordinado conmigo los horarios establecidos para la atención de inquietudes por parte del padre de familia?	4	4	4	
Entendimiento	¿La corporación educativa ofrece información clara y precisa para realizar mis actividades?	4	4	4	
Necesidades	¿La corporación educativa se preocupa por mi bienestar?	4	4	4	
	¿La corporación educativa me ayuda a comprender las necesidades del padre de familia?	4	4	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sin observación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Susetty Alejandra Arteaga Asalde

Especialidad del validador: Administración de empresas, con grado de maestra.

20 de noviembre del 2023.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto validador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir la Variable Empowerment estructural. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Wilson Leonardo López		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (x)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Administración		
Institución donde labora:	Concesionaria H2OImos. Lambayeque / Instituto de Desarrollo Educativo (Certus)		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(x)	
Experiencia en Investigación (si corresponde)	Asesor de proyectos de investigación.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del Instrumento:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Empowerment estructural
Autor:	Modelo CWEQ-II Adaptado por SHEY VANE ASALDE CABREJOS
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Corporación Educativa Zoe
Significación:	El cuestionario de la Variable Empowerment estructural está compuesto de 4 dimensiones que son: Oportunidades, Apoyo, Acceso a la información, Acceso a los recursos

4. Soporte teórico:

Empowerment estructural: Orgambidez (2018) es una herramienta que permite que el colaborador pueda activar los recursos y oportunidades para el logro de sus objetivos organizacionales.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Empowerment estructural	Oportunidad	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo estimulante - Nuevas habilidades - Desarrollo de tareas
	Apoyo	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none"> - Tareas específicas - Feedback - Resolución de problemas
	Acceso a la información	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none"> - Estado actual de la organización - Valores de la organización - Objetivos de la organización
	Acceso a los recursos	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo para realizar tareas - Tiempo para cumplir requisitos - Ayuda cuando se necesita

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable Empowerment estructural, siguiendo el modelo CWEQ -II, elaborado por Asalde Cabrejos, Shey Vane en el presente año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según correspondan.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.

<p>sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Oportunidad
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión oportunidad de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo estimulante	¿Mi trabajo es estimulante?	4	4	4	
Nuevas habilidades	¿Tengo oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos en el trabajo?	4	4	4	
Desarrollo de tareas	¿Desarrollo tareas que emplean todas sus habilidades y conocimientos?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Apoyo
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión apoyo de los trabajadores de la

Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tareas específicas	¿Recibo información específica sobre las cosas que hago bien?	4	4	4	
Feedback	¿Recibo comentarios concretos sobre las cosas que podría mejorar?	4	4	4	
Resolución de problemas	¿Recibo consejos útiles o sugerencias sobre la solución de problemas?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Acceso a la información
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión Acceso a la información de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estado actual de la organización	¿Recibo información sobre el estado actual de la organización?	4	4	4	
Valores de la organización	¿Se ha compartido conmigo, los valores de la organización?	4	4	4	
Objetivos de la organización	¿Se ha compartido conmigo, los objetivos organizacionales?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Acceso a los recursos
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión Acceso a los recursos de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo para realizar tareas	¿Tengo el tiempo necesario para realizar el trabajo encargado?	4	4	4	

Tiempo para cumplir requisitos	¿Dispongo del tiempo necesario para cumplir los requisitos del trabajo?	4	4	4	
Ayuda cuando se necesita	¿Tengo la oportunidad de conseguir ayuda temporal cuando la necesito?	4	4	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sin observación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Wilson Leonardo López

Especialidad del validador: Administración de empresas, con grado de maestro.

23 de noviembre del 2023.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto validador

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

4. Soporte teórico:

Calidad del servicio: Malpartida (2022) considerada como el juicio que realiza el cliente acerca de la excelencia y superioridad del servicio brindado basado en resultados de comparar expectativas y percepción del consumidor.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad del Servicio	Elementos tangibles	Consta de 2 indicadores: <ul style="list-style-type: none">- Infraestructura- Prestación de Servicio
	Fiabilidad	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none">- Compromiso- Eficiencia- Eficacia
	Capacidad de respuesta	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none">- Diálogo- Aptitud- Rapidez
	Seguridad	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none">- Confianza- Amabilidad- Destreza
	Empatía	Consta de 3 indicadores: <ul style="list-style-type: none">- Respeto- Entendimiento- Necesidades

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable Calidad del Servicio, siguiendo el modelo SERVQUAL, elaborado por Asalde Cabrejos, Shey Vane en el presente año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según correspondan.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindar sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Elementos Tangibles
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión elementos tangibles de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	¿La institución educativa cuenta con equipos modernos?	4	4	4	

	¿La institución educativa cuenta con instalaciones atractivas para poder ejercer mi trabajo?	4	4	4	
Prestación de Servicio	¿Se esmera la corporación educativa por la buena presencia de sus colaboradores?	4	4	4	
	¿La corporación educativa cuenta con recursos materiales atractivos e interactivos que me permiten mi desempeño?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión fiabilidad de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	¿La corporación educativa se esfuerza por cumplir lo prometido con el servicio educativo?	4	4	4	
Eficiencia	¿La corporación educativa muestra interés por resolver los conflictos de mi área de trabajo?	4	4	4	
	¿La corporación educativa brinda el servicio ofrecido desde un inicio?	4	4	4	
Eficacia	¿La corporación educativa me brinda su atención de manera inmediata cuando lo necesito?	4	4	4	
	¿La corporación educativa cuenta con un staff capacitado que evita cometer errores con la información brindada?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Capacidad de respuesta
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión Capacidad de respuesta de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Diálogo	¿La corporación educativa me permite comunicarme con el padre de familia respecto al aprendizaje de su hijo u otras actividades acorde a mis funciones?	4	4	4	
Aptitud	¿La corporación educativa siempre está dispuesta a atenderme en cualquier momento?	4	4	4	
Rapidez	¿La corporación educativa me brinda ayuda para poder resolver problemas de manera inmediata?	4	4	4	
	¿La corporación educativa me brinda información de manera oportuna cuando lo necesito?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Seguridad
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión Seguridad de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	¿La corporación educativa cuenta con un staff que trasmite confianza?	4	4	4	
	¿La corporación educativa brinda información para ser compartida con el padre de familia de manera segura?	4	4	4	

Amabilidad	¿La corporación educativa brinda un trato amable a su personal?	4	4	4	
Destreza	¿La corporación educativa no nos limita para brindar los conocimientos adquiridos durante mi trabajo?	4	4	4	

- **Quinta dimensión:** Empatía
- **Objetivo de la Dimensión:** Medir la dimensión Empatía de los trabajadores de la Corporación Educativa Zoe, Chiclayo 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respeto	¿Recibo una atención personalizada de parte de la corporación educativa?	4	4	4	
	¿La corporación educativa ha coordinado conmigo los horarios establecidos para la atención de inquietudes por parte del padre de familia?	4	4	4	
Entendimiento	¿La corporación educativa ofrece información clara y precisa para realizar mis actividades?	4	4	4	
Necesidades	¿La corporación educativa se preocupa por mi bienestar?	4	4	4	
	¿La corporación educativa me ayuda a comprender las necesidades del padre de familia?	4	4	4	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sin observación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Wilson Leonardo López

Especialidad del validador: Administración de empresas, con grado de maestra.

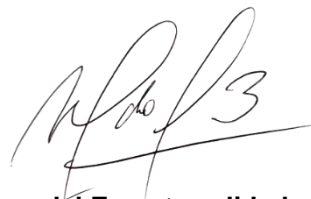
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de noviembre del 2023.



Firma del Experto validador