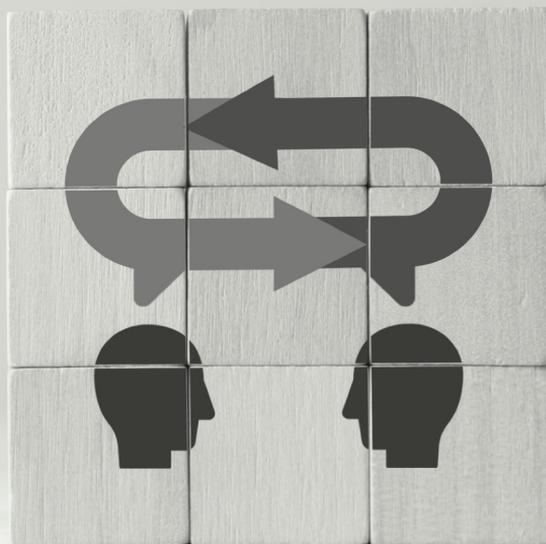


Identidad institucional y calidad de servicio

Un análisis desde el profesorado en una
institución educativa pública

Luz Lisnet Llamosas Flores
Lourdes Marivel Llamosas Flores
Vilma Rosario Espinoza Jorge
Yolanda Maricruz Llamosas Flores
Noelia Patricia Rodríguez Paredes
Patricia Isabel Mejía Pardo



Identidad institucional y calidad de servicio en una institución educativa pública

Un análisis desde el profesorado

Luz Lisnet Llamosas Flores, Lourdes Marivel Llamosas Flores, Vilma Rosario Espinoza Jorge, Yolanda Maricruz Llamosas Flores, Noelia Patricia Rodríguez Paredes, Patricia Isabel Mejía Pardo



Equipo Editorial

Roberto Simbaña Q. Director Editorial
Felipe Carrión. Director de Comunicación
Ana Benalcázar. Coordinadora Editorial
Ana Wagner. Asistente Editorial

Consejo Editorial

Jean-Arsène Yao | Dilrabo Keldiyorovna Bakhronova | Fabiana Parra | Mateus
Gamba Torres | Siti Mistima Maat | Nikoleta Zampaki | Silvina Sosa



Religación Press, es una iniciativa del Centro de Investigaciones en Ciencias Sociales y Humanidades desde América Latina (CICSHAL)

Diseño, diagramación y portada: Religación Press.

CP 170515, Quito, Ecuador. América del Sur.

Correo electrónico: press@religacion.com

www.religacion.com

Identidad institucional y calidad de servicio en una institución educativa pública. Un análisis desde el profesorado.

Primera Edición: 2023 Luz Lisnet Llamosas Flores©, Lourdes Marivel Llamosas Flores©, Vilma Rosario Espinoza Jorge©, Yolanda Maricruz Llamosas Flores©, Noelia Patricia Rodríguez Paredes©, Patricia Isabel Mejía Pardo© Religación Press©

Editorial: Religación Press

Materia Dewey: 370 - Educación

Clasificación Thema: JNKH - Cuerpo docente / de educadores

Público objetivo: Profesional/Académico

Colección: Educación

Serie: Organización y gestión educativa

Soporte: Digital

Formato: Epub (.epub)/PDF (.pdf)

Publicado: 2023-03-15

Disponible para su descarga gratuita en <https://press.religacion.com>

Este título se publica bajo una licencia de Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)



Citar como (APA 7)

Llamosas Flores, L. L., Llamosas Flores, L. M., Espinoza Jorge, V. R., Llamosas Flores, Y. M., Rodríguez Paredes, N. P., Mejía Pardo, P. I. (2023). *Identidad institucional y calidad de servicio en una institución educativa pública. Un análisis desde el profesorado*. Religación Press. <https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.29>

ISBN: 978-9942-7080-7-6



<https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.29>

Revisión por pares / Peer Review

Este libro fue sometido a un proceso de dictaminación por académicos externos. Por lo tanto, la investigación contenida en este libro cuenta con el aval de expertos en el tema, quienes han emitido un juicio objetivo del mismo, siguiendo criterios de índole científica para valorar la solidez académica del trabajo.

This book was reviewed by an independent external reviewers. Therefore, the research contained in this book has the endorsement of experts on the subject, who have issued an objective judgment of it, following scientific criteria to assess the academic soundness of the work.

Sobre los autores

Luz Lisnet Llamosas Flores

Estudios superiores en El Instituto Superior Pedagógico Estatal “La Inmaculada”. Estudios de Bachiller en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Maestría Egresada en “Acreditación de la Educación” en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Estudios de diplomados en gestión pedagógica y didáctica de las matemáticas. Producción intelectual registrado en la Biblioteca Nacional del Perú.

Universidad César Vallejo - Perú

<https://orcid.org/0000-0003-0732-3008>

luzlisnet@gmail.com

Lourdes Marivel Llamosas Flores

Estudios superiores en El Instituto Superior Pedagógico Estatal “La Inmaculada”. Estudios de Bachiller en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Maestría Egresada en “Acreditación de la Educación” en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Estudios de diplomados en gestión pedagógica y didáctica de las matemáticas. Producción intelectual, registrado en la Biblioteca Nacional del Perú.

Universidad César Vallejo - Perú

<https://orcid.org/0000-0003-2631-2750>

lourdesmarivelllamosas@gmail.com

Vilma Rosario Espinoza Jorge

Estudio superior universitaria en la universidad Femenina del Sagrado Corazón UNIFE, Licenciada en educación especial, especialidad: disturbios de la comunicación. Maestra en Administración de la Educación.

Universidad César Vallejo - Perú

<https://orcid.org/0000-0002-2710-2336>

vilmaespinozajorge@gmail.com

Yolanda Maricruz Llamosas Flores

Estudios superiores en El Instituto Superior Pedagógico Estatal “La Inmaculada”. Estudios de Bachiller en la Universidad Nacional San Agustín. Maestría Egresada en “Docencia universitaria e investigación pedagógica” en la Universidad San Pedro. Estudios de diplomado en Didáctica para el desarrollo de las inteligencias múltiples. Producción intelectual registrada en la biblioteca Nacional del Perú.

Universidad Nacional San Agustín - Perú

<https://orcid.org/0000-0002-5508-135X>

yolitallamosas@gmail.com

Noelia Patricia Rodríguez Paredes

Ingeniero estadístico egresado y docente de la Universidad Nacional de Trujillo. Publicaciones de artículos científicos y textos académicos en áreas de estadística espacial, investigación operativa, series de tiempo, estadística bayesiana, entre otros.

Universidad Nacional de Trujillo - Perú

<https://orcid.org/0000-0002-2381-2939>

nrodriguezp@unitru.edu.pe

Patricia Isabel Mejía Pardo

Ingeniero Químico egresado de la Universidad Nacional de Trujillo, con grado de Maestro en Ingeniería Ambiental con experiencia laboral en el área de Manejo de Aguas - Minera BARRICK MISQUICHILCA S.A. Experiencia en docencia universitaria.

Universidad Tecnológica del Perú - Perú

<https://orcid.org/0000-0002-5267-5507>

isabelmejpa@gmail.com

Resumen

Esta investigación tuvo como propósito el determinar la relación entre la identidad institucional y la calidad de servicio en los docentes de primaria de un colegio público de Huaral; para esto se consideró realizar una investigación aplicada, tomando a la ruta cuantitativa como enfoque de investigación, con un diseño no experimental y un alcance correlacional. Se recopiló información a una población de 55 docentes, aplicándoles un instrumento de 26 ítems para la variable identidad institucional y de 22 para la calidad de servicio. Entre los principales resultados se halló que el 96% de docentes encuestados perciben que su identidad institucional se encuentra en un nivel alto y un 4% en un nivel medio; en caso de la calidad de servicio, un 76% de los docentes percibieron que esta se brinda en un nivel alto, un 24% en nivel medio. Así también, tras aplicar la prueba de correlación de Spearman, las dimensiones de la identidad institucional no guardan relación con la calidad de servicio. Se concluyó que la identidad institucional y la calidad de servicio en los docentes de primaria de un colegio público de Huaral muestran una relación significativa, en nivel alto y de forma positiva.

Palabras clave: Identidad; educación; calidad; docentes; servicio.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between institutional identity and quality of service in primary school teachers at a public school in Huaral; for this purpose, applied research was considered, taking the quantitative route as the research approach, with a non-experimental design and a correlational scope. Information was collected from a population of 55 teachers, applying an instrument with 26 items for the institutional identity variable and 22 items for the quality of service. Among the main results, it was found that 96% of the teachers surveyed perceive that their institutional identity is at a high level and 4% at a medium level; in the case of quality of service, 76% of the teachers perceive that this is provided at a high level, 24% at a medium level. Also, after applying Spearman's correlation test, the dimensions of institutional identity were not related to the quality of service. It was concluded that institutional identity and quality of service in primary school teachers at a public school in Huaral show a significant relationship, at a high level and in a positive way.

Keywords: Identity; education; quality; teachers; service.

CONTENIDO

Revisión por pares / Peer Review	7
Sobre los autores	8
Resumen	9
Abstract	11
Dedicatoria	17
Agradecimiento	18

Capítulo 1

Calidad del servicio	20
Introducción	22
Problemática	24
Objetivo	25
Hipótesis	26

Capítulo 2

Aproximación contextual	28
Contexto: identidad	29
Teorías de apoyo	36

Capítulo 3

Estrategias de acercamiento a la problemática	42
Tipo y diseño de investigación	43
Variables y operacionalización	44
Variable 1: identidad institucional	44
Variable 2: calidad del servicio	45
Población, muestra	45
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
Procedimientos	48
Método de análisis de datos	49
Aspectos éticos	49

Capítulo 4

Develando hipótesis: resultados encontrados	51
Hipótesis general	56
Hipótesis específica 1	57
Hipótesis específica 2	58
Hipótesis específica 3	59
Hipótesis específica 4	60

Capítulo 5

Identidad institucional y la calidad de servicio en los docentes de primaria	63
Contribuciones a la discusión	64
Conclusión	70
Recomendaciones	71
Referencias	74

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables	84
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	86

TABLAS

Tabla 1. Validadores de los instrumentos de recolección de datos.	47
Tabla 2. Fiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.	47
Tabla 3. Baremos de las variables en estudio y sus dimensiones.	48
Tabla 4. Análisis descriptivo de la identidad institucional según los docentes participantes.	52
Tabla 5. Análisis descriptivo de la calidad de servicio según los docentes participantes.	53
Tabla 6. Análisis de normalidad con Kolmogorov-Smirnov de las variables en estudio.	55
Tabla 7. Análisis de correlación entre la identidad institucional y la calidad de servicio.	56
Tabla 8. Análisis de correlación entre la dimensión sentido de pertenencia y la calidad de servicio.	57
Tabla 9. Análisis de correlación entre la dimensión clima organizacional y la calidad de servicio.	58
Tabla 10. Análisis de correlación entre la dimensión actitud hacia el trabajo y la calidad de servicio.	59
Tabla 11. Análisis de correlación entre la dimensión satisfacción laboral y la calidad de servicio.	60
Tabla 12. Matriz de operacionalización de la variable identidad institucional.	84
Tabla 13. Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio.	85

| Colección Educación |

**Identidad institucional y calidad de
servicio en una institución educativa
pública**

Un análisis desde el profesorado

· Serie ·

Organización y gestión educativa

Dedicatoria

A Jehová Dios por ser nuestra fortaleza en los momentos difíciles de mi vida y a nuestros amados padres.

Agradecimiento

A las familias de cada integrante del equipo, por su comprensión durante el desarrollo de la presente publicación.

Capítulo 1

Calidad del servicio

Introducción

La calidad de servicio es considerada como el juicio que emite el usuario sobre lo que espera y la experiencia de servicio que recibe (Sánchez y Sánchez, 2016). Por ello, se manifiesta que la percepción del usuario tiene mayor importancia, y que al ser negativa afecta directamente la imagen de la organización o institución (Castejón, 2016). Por lo que esta debe evaluar, en tiempos establecidos, el servicio de calidad que se brinda; y así instituir una propuesta de mejora para satisfacer a los usuarios (Gonzales et al., 2021).

En el Perú, diferentes autores manifiestan que la calidad de servicio no debe ser medido en base al parecer individual del usuario; ya que cada uno tiene su propia impresión de esta. Uno de los métodos más empleados para poder valorar la calidad de servicio es el SERVQUAL, instrumento que ha sido utilizado en investigaciones, para medir las expectativas del servicio que brindan instituciones públicas y privadas, los mismos que arrojaron que la empatía y el trato personal son los principales factores.

En otras investigaciones se determinó que el factor intelectual, garantiza que se ofrezca un servicio de calidad (Izquierdo, 2021), razón por la que en una institución de carácter educativo se necesita contar con capital humano apto y disponible para actuar cuando se requiera (De la Hoz et al., 2020).

Para mantener buenas relaciones con los usuarios, se necesita brindar el servicio con afecto y buen trato, orientado a la búsqueda de su satisfacción. También es importante que la institución promueva un buen servicio a los clientes, por lo que sería necesario comenzar un proceso de integración y respeto a los trabajadores, tomando en cuenta que son ellos, la cara de la institución (Rojas-Martínez et al., 2020).

El personal que conforma una institución que tiene contacto con estudiantes y padres de familia; generando en ellos una actitud frente al servicio educativo, la cual puede ser negativa o positiva. Para Ji et al. (2021), el estrés, la empatía y la actitud hacia el cliente inciden en la calidad de servicio, mientras Zia (2020), está de acuerdo con el último factor. El cual es esencial, pues dará a conocer que tan comprometidos se encuentran con los objetivos de la institución; generando conductas similares en quienes los observan y relacionan, así como sentimientos de pertenencia en el colaborador hacia la institución (Bravo et al., 2016).

La institución educativa en estudio se halla ubicada en el distrito de Huaral, provincia de Huaral – Lima, cuenta con 55 trabajadores docentes. En esta se ha suscitado situaciones donde se percibe poco compromiso e involucramiento por parte de los docentes en las actividades programadas por la institución. Lo que podría indicar el desconocimiento de su misión, visión y valores o, como señalan Alemán et al. (2020), que un docente requiere de un liderazgo que les permita generar cambios y propulsar una educación de cal-

idad. En tanto García (2019) indica que cuando existe identificación con la institución, se mantiene y refleja el espíritu, principios y los objetivos de esta, los cuales son importantes para motivar a las personas a establecer las pautas para un comportamiento idóneo.

También, se advierte falta de iniciativa por conocer los lineamientos que identifican y dirigen a la institución, por ese motivo no actúan conforme a ellos. Castro et al. (2014), sostienen que es importante que reconozcan y se conduzcan en armonía de estos, pues de este modo se construirá un nexo entre los trabajadores pertenecientes a la institución educativa, donde compartirán experiencias y establecerán compromisos que permitirán mejorar el clima organizacional y lograr la satisfacción laboral, fortaleciendo el sentido de pertenencia. Para los autores Pilligua y Arteaga (2019), una institución debe reflejar un clima de trabajo agradable, pues este influye en gran medida en el servicio que brinda, mientras que para Seifollahi y Rahimi (2018), el compromiso y el clima organizacional tienen un efecto positivo en la mejora del servicio.

Si no se investiga este problema, como consecuencia se podría generar la inconformidad a la comunidad educativa, llevándolos a formar una opinión poco favorable sobre la institución y sobre el servicio que brinda; lo que afecta la imagen de la institución, la cual busca posicionamiento y la satisfacción de sus clientes (Durán et al., 2017); asimismo, influye en la difusión de comentarios desfavorables que

pueden ocasionar desconfianza y pérdida de usuarios potenciales generados por el absentismo, abandono escolar o cambio de institución.

Problemática

Considerando el contexto detallado se expuso el siguiente problema general de investigación: ¿Cuál es la relación entre la identidad institucional y la calidad del servicio en los docentes de primaria de un colegio público de Huaral, 2022?; y de manera específica: ¿Cuál es la relación entre el sentido de pertenencia y la calidad del servicio en docentes de primaria de un colegio público de Huaral, 2022? ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio en docentes de primaria de un colegio público de Huaral, 2022? ¿Cuál es la relación entre la actitud hacia el trabajo y la calidad del servicio en docentes de primaria de un colegio público de Huaral, 2022? ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en docentes de primaria de un colegio público de Huaral, 2022?

Según los criterios de Henríquez y Zepeda (2003), esta investigación se justifica por su *conveniencia* porque ante la posible baja calidad del servicio que se brindaría en el colegio en estudio, la imagen institucional estaría en riesgo, y el identificar oportunamente los aspectos relevantes de la identidad institucional que expliquen este problema, permitirán solucionarlo de manera eficaz. También se justifica por su

trascendencia social, porque las conclusiones de esta investigación permitirán obtener información de utilidad para la comunidad educativa con la intención de mejorar el servicio que se brinda y permitir fidelizar a sus usuarios. De acuerdo con los criterios de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), esta investigación tiene *justificación metodológica* porque se identificó aspectos clave para considerar en la elaboración de instrumentos para el estudio de las dos variables de interés que permitirá en un futuro a que otros investigadores puedan profundizar la relación entre constructos y acrecentar la calidad de servicio de sus instituciones educativas.

Objetivo

Como objetivo general de investigación se planteó: Determinar la relación entre la identidad institucional y la calidad de servicio en los docentes de primaria de un colegio público de Huaral; y de manera específica: determinar la relación entre el sentido de pertenencia y la calidad del servicio en docentes de primaria de un colegio público de Huaral, determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio en docentes de primaria de un colegio público de Huaral, determinar la relación entre la actitud hacia el trabajo y la calidad del servicio en docentes de primaria de un colegio público de Huaral, determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en docentes de primaria de un colegio público de Huaral.

Hipótesis

La hipótesis general propuesta fue que existe una relación significativa y positiva entre la identidad Institucional y la calidad del servicio en docentes de primaria de un colegio público de Huaral; y de manera específica: existe una relación significativa y positiva entre el sentido de pertenencia y la calidad del servicio en docentes de primaria de un colegio público de Huaral. Existe una relación significativa y positiva entre el clima organizacional y la calidad del servicio en docentes de primaria de un colegio público de Huaral, Existe una relación significativa y positiva entre la actitud hacia el trabajo y la calidad del servicio en docentes de primaria de un colegio público de Huaral, existe una relación significativa y positiva entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio en docentes de primaria de un colegio público de Huaral.

Capítulo 2

Aproximación contextual

Contexto: identidad

A fin de profundizar el conocimiento sobre las variables que se estudiaron, se tomó información proveniente de artículos científicos de revistas científicas indexadas. Encontrándose internacionalmente a Sotelo y Figueroa (2017), quienes en su artículo desarrollado en instituciones educativas mexicanas, tuvieron el objetivo de determinar si el clima organizacional, dimensionada en: identidad, comunicación, trabajo en equipo y otras, guardan relación con la calidad de servicio; estos autores consideraron aplicar un enfoque cuantitativo, donde se empleó un tipo de diseño no experimental, de alcance correlacional; aplicaron un cuestionario a una muestra representativa de 28 docentes y 24 administrativos de la institución. Tras realizar el análisis estadístico, obtuvieron con la prueba de regresión que sí existió relación entre las variables de interés. Entre sus principales conclusiones, los autores indicaron que a medida que el clima laboral mejore, la calidad de servicio también presenta un comportamiento positivo, por lo que mantener un buen nivel en la identidad, la comunicación, el trabajo en equipo y las dimensiones estudiadas, es importante para enfrentar los cambios que exige la competitividad.

Por su parte, Ramírez et al. (2018), en su artículo, que se enfocó en estudiar la identidad de los profesores de instituciones educativas mexicanas que atravesaron una reforma educativa y su percepción de esta; optaron por un enfoque

mixto, de corte cuanti-cualitativo, y aplicando cuestionarios a una muestra aleatoria de 300 docentes, los cuales laboraban en escuelas públicas. Entre los resultados más relevantes se encontró que los docentes evaluados afirmaron estar orgullosos al ser parte de sus instituciones, lo que representa el sentido de pertenencia, pero en el nivel primario, el 2,1% de docentes manifestaron no valorar su trabajo, al no sentirse estables y seguros en su plaza laboral, adicionalmente, consideraron que su salario no es justo a su carga laboral. Se concluyó que los docentes consideran que la reforma educativa deterioró su identidad laboral, y que se debe mejorar las condiciones laborales para prevenir que los docentes busquen otras alternativas laborales para satisfacer sus necesidades y puedan seguir siendo parte del servicio educativo en sus escuelas.

Carrasco et al. (2019), en su artículo desarrollado en Chile, se propusieron como objetivo analizar la identidad docente que trabaja en centro educativos chilenos. Para esto, los autores desarrollaron una investigación con enfoque cualitativo, seleccionaron una muestra de 4 instituciones educativas, y aplicaron entrevistas a profundidad y *focus group* a autoridades, estudiantes y sus familias. Entre sus principales resultados se encontró que el personal docente, mediante su vocación construye una identidad que es admirable socialmente, pues ellos buscan “dejar huella” y trascender. Se concluyó que los procesos de rendición de cuentas generan una dependencia de los docentes hacia la política educativa, por lo que la estandarización de los procesos educativos incide en la identidad de los docentes.

Ferrada (2017), en su artículo orientado a determinar las características identitarias en docentes chilenos, optó por un enfoque cualitativo, considerando el paradigma participativo. Estudió, durante un periodo de tres años, a treinta profesores, con un promedio laboral de 23 años, con quienes se dialogó de forma individual y colectiva. Entre sus principales resultados se identificó cuatro características identitarias: la identidad en el contexto indígena, como resistencia a la imposición del Estado, a los riesgos profesionales y desde el rol formador. Se concluyó que la comprensión de la calidad educativa ha incidido en la construcción de la identidad colectiva docente, pues han tenido que adaptarse e incluso resistirse a su contexto; asimismo, los docentes se encuentran inconformes con las políticas de calidad, pues estas no se ajustan a la realidad y las necesidades del entorno, por lo que optan por su experticia y sabiduría.

Madueño y Márquez (2020), en su artículo realizado en España, tuvieron como propósito comprender qué cualidades en la práctica profesional facilita la identidad docente; los investigadores optaron por un enfoque cualitativo, y a través de *focus group*, considerando la participación de quince jóvenes que estudian la carrera de educación primaria de una institución educativa superior de Madrid, obtuvieron información a partir de un documento que guio su entrevista validada por juicio de expertos, en la que se destaca que las condiciones ideales son el involucramiento en la actividad docente y la reflexión de la práctica. Se concluyó que para formarse como docente se necesita un involucramiento

en la labor profesional, que la práctica profesional permite la identidad docente pues conlleva a reflexionar sobre las acciones realizadas y que las instituciones educativas que forman docentes deben comprender que el forjar la identidad docente permitirá un mejor desempeño en el campo de la docencia.

A nivel nacional, se encontró a Cueto et al. (2020), quienes en su artículo desarrollado en instituciones educativas privadas de Lima-Perú, evaluaron la calidad de servicio que se daban en estas. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo, en el que se consideró estudiar una muestra de 15 instituciones educativas, de las cuales se estudió a 29 docentes, 79 padres de familia y 101 estudiantes, a los cuales se les aplicó cuestionarios con alta fiabilidad. Entre sus principales resultados se halló que el 24.1% de los docentes percibieron un nivel bajo en la calidad educativa, un 51.7% en un nivel medio y un 24.1% en un nivel alto. También se encontró que los directivos deben procurar mantener satisfechos a los colaboradores, para motivarlos y tener un ambiente agradable con sentido de pertenencia en la institución educativa. Se concluyó que, para lograr la calidad educativa, es preciso enfocarse en factores como el liderazgo de los directivos, el tener una plana docente competente, así como otros, que combinados permitirán estudiantes con valores de convivencia y habilidades duras.

Valero et al. (2021), en su artículo desarrollado en Cuzco - Perú, tuvieron como objetivo el determinar si la

identidad profesional y la autoestima se encuentran relacionados en las docentes de las instituciones de una provincia cuzqueña. Se consideró un enfoque cuantitativo, siendo no experimental el diseño y el alcance correlacional, donde se aplicó cuestionarios a 45 docentes provenientes de colegios de educación básica regular del distrito de Urubamba. Entre los principales resultados se halló que la identidad profesional se presentó en nivel alto según el 64.4% de las docentes. Con esto se concluyó que es importante que los docentes se identifiquen con lo que hacen, pues a mayor identidad mejor será el desempeño y su producción, por lo que el alcanzar que los docentes tengan nivel de identidad permitirá mejorar la calidad educativa del país.

Aguirre et al. (2022), en su artículo desarrollado en Huancavelica – Perú, plantearon como objetivo determinar si la identidad de los docentes de una institución educativa genera mejoras en las condiciones morales y académicas. Para esto consideraron una investigación con enfoque cualitativo, aplicando el método etnográfico, recolectando información a partir de entrevistas y realizando observaciones del tipo participante a quince docentes de una institución educativa de nivel superior. Entre sus principales resultados se encontró que, para muchas personas, la docencia es una responsabilidad, que se desarrolla a pesar de condiciones adversas que se puedan suscitar en una institución educativa. Se concluyó que la identidad es una fortaleza, que sirve de agente de cambio, y que se manifiesta en el docente. Esta identidad, se construye con el paso del tiempo, y que en-

caminaría los procesos institucionales con calidad, innovación, desarrollo y competitividad.

Alemán et al. (2020), en su artículo realizado en Perú, se propusieron analizar la calidad docente desde la perspectiva de políticas educativas y metas. Para esto los investigadores optaron por un enfoque cualitativo y realizaron un análisis documental a fin de interpretar los textos vinculados al tema de interés, específicamente en el contexto peruano. Entre los resultados más notables se halló que la calidad docente es un desafío global, pero es necesario un liderazgo que permita generar cambios y propulsar una educación de calidad. En el Perú, se viene desarrollando un trabajo planificado, que se orienta al logro de aprendizajes de los alumnos y a alcanzar un buen desempeño docente. La sistematización alineada al SINEACE ha permitido que en el Perú las instituciones educativas se orienten a la calidad, aunque de manera tardía. Se concluyó que es importante tener en cuenta el liderazgo pedagógico y el directivo, pues permitirá la construcción de la identidad docente de manera sólida. El aspirar a una educación de calidad es necesario docentes de calidad, que sean equitativos y estén orientados al desarrollo de igualdad de oportunidades.

Vecchione (2020), en su artículo, que tuvo como propósito analizar las principales tendencias en la formación docente. El autor consideró un enfoque cualitativo, en donde se analizó información proveniente de diversas bases bibliográficas. Entre sus principales resultados, se obtuvo que

los docentes deben fortalecer su identidad profesional y que sea promovido en base a los modelos de formación inicial docente. Se concluyó que, en el nuevo modelo de formación docente, existe el interés de promover la identidad profesional, así como el desarrollar las competencias investigativas y de innovación pedagógica; esto conllevará a que los estudiantes tengan una experiencia positiva en cuanto al modelo pedagógico que enmarca la preparación para el aprendizaje, la enseñanza para el aprendizaje, la participación en la gestión y el desarrollo personal.

Ramón (2019), en su tesis realizada en Tabasco-México, que tuvo como propósito medir la identidad institucional de los docentes de una universidad de Tabasco. El autor consideró para esta investigación un diseño transversal, no experimental de tipo descriptivo, en donde se recogió información en único momento de un total de 241 profesores. Entre sus principales resultados, se obtuvo que los profesores que se identifican con los valores y objetivos de su institución son aquellos que trabajan tiempo completo, más no practican la filosofía de esta, demostrando su falta de identidad; a su vez, dan lo mejor de sí al momento de impartir sus clases, pero no mantienen buenas relaciones interpersonales con sus pares. Concluyendo que la institución debe poner atención a las necesidades y requerimientos de su personal para aumentar la satisfacción laboral y por consiguiente el sentido de pertenencia y la mejora de la comunicación.

Dávila y Namoc (2018), en su tesis que realizaron en la ciudad de Trujillo, tuvieron como objetivo determinar si existe una relación entre identidad institucional y satisfacción laboral y en qué grado se da esta; optando para la investigación un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional. Donde aplicaron un cuestionario a una muestra de 71 personas que laboran en una institución educativa del distrito de Paján. Entre sus principales resultados se concluyó que la relación de la identidad institucional y la satisfacción laboral es positiva y significativa, donde se establece que a más identidad institucional habrá más satisfacción laboral por parte de los trabajadores de la institución educativa.

Teorías de apoyo

Existen aportes teóricos que sustentan a la presente investigación; para la variable *identidad institucional*, se encontró a la *teoría de la identidad social*, desarrollada por Tajfel y Turner (1979) quienes aseguran que cada uno determinará el grupo del cual desea formar parte, según las características que lo definen. Tajfel (1981) señaló que: “el conocimiento que posee un individuo de que pertenece a determinados grupos sociales junto a la significación emocional y de valor que tiene para él/ella dicha pertenencia” (p. 255).

Otra teoría es la *teoría de la autocategorización del yo*, que, junto a la teoría de la identidad social, siguen vigentes y relevantes en el contexto de la psicología social.

Estas contribuyen a comprender a la dimensión social de la conducta y ha permitido conceptualizar fenómenos. No obstante, ha provocado diversas polémicas, por la supuesta conectividad entre aquellos procesos que categorizan la sociedad e incluso permite identificar los grupos que se conforman, y la discriminación presente en estos. Anteriormente, esto no fue considerado en la teoría, pero considerando las nuevas revisiones y reflexiones permite llegar a estas conclusiones (Scandroglio et al., 2008).

Otra teoría que se vincula con la presente es la propuesta por McGregor (1960), quien planteó la *teoría X y Y*, siendo la teoría X cuando el trabajador ve al laburo como un castigo, y necesita ser controlado, presionado y en ocasiones violentado, por lo que opta por evitar el castigo y rendir. La teoría Y, ve el laburo como un desgaste natural y no necesita de la presión, ni el control, ni la violencia para alcanzar los propósitos organizativos con autocontrol y autodirección.

Referente a la variable *calidad de servicio*, Berry et al. (1993), consideró que esta refiere a las diferencias entre las expectativas y percepciones en función de la confiabilidad, tangibilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.

Entre algunas teorías para esta variable se encontró a la *teoría de la calidad total*, la cual se relaciona a la filosofía de una organización, que se cuestiona, apuntando a la mejora continua, generando mejores servicios y productos (Deming, 1988). Para obtener calidad en nuestros servicios, es

importante la gestión de esta, esto constituye en una herramienta de valor para las empresas, y es parte de la evolución de este constructo, y que se ha fortalecido gracias al aporte de diferentes referentes con sus teorías y conceptos.

A fin de conocer sobre las variables de estudio, se halló diversos aportes, entre estos, para la identidad institucional, a Dubar (2001), quien sostiene que esta es una consecuencia de continuas decisiones, que están orientadas a mejorar la calidad de servicio de una institución, así como alcanzar sus logros, en el contexto donde se desarrollan. Por su parte Anduaga (2022), indica que es un arma poderosa para promover el desempeño, ayuda a prevenir la deserción y motiva a mantenerse en una institución.

Chacaltana et al. (2021), indicaron que la identidad institucional refiere al sentir, a la percepción y a la manera de pensar de los integrantes de una institución, siendo el resultado de una reflexión profunda. Asimismo, Jaimes (2016), agrega que es la apropiación de los valores, objetivos y metas de la institución de la que forma parte.

Así mismo, Abdullah y Rabiah (2018), señalaron que la identidad institucional es una manera de que una organización sea representada, en base a su razón de ser y esencia, considerando diversas maneras de comunicación interna.

En algunos aportes, la identidad institucional, es dimensionado por aspectos éticos, económicos y psicológicos (Vera et al, 2016), pero en el presente estudio se consideró los aportes de Ramón (2019), este autor, propone que una de las primeras dimensiones es el *sentido de pertenencia*, que se define como un sentimiento de identificación con un grupo en particular, esta se sostiene en los aportes de Maslow (1943), específicamente en la necesidad humana, que refiere al sentir de ser parte de un grupo, institución o lugar, considerado como un requisito para sentirse bien consigo mismo. La segunda dimensión es el *clima organizacional*, la cual apunta a las relaciones laborales y de índole personal que se realizan en un lugar de trabajo, esta se caracteriza en esencia, por la percepción que se comparte, que poseen los empleados, directivos y socios de una organización. La tercera dimensión es la *actitud hacia el trabajo*, la cual aduce al estado de ánimo del empleado en una empresa, que está presente durante el desempeño de sus funciones y que, comúnmente, no son permanentes. La cuarta dimensión es la *satisfacción laboral*, la cual sugiere al grado de conformidad, por parte del colaborador, y lo que este siente en cuanto a las condiciones para trabajar y su entorno.

Sobre la variable *calidad de servicio*, esta se define como la perspectiva del usuario como consecuencia de contraste en los servicios adquiridos (Ganga et al., 2019; Parasuraman et al., 1996). Este concepto no es moderno, pues en la administración privada se sigue abordando (Jemes et al., 2018). Para Zouari y Abdelhedi (2021), la calidad de servicio es uno

de los factores que permitirán alcanzar la satisfacción en los clientes, la cual es definida como una verificación interna de cada individuo respecto a sus expectativas.

De acuerdo a los aportes de Ganga et al. (2019), y Hernández et al. (2021), la calidad de servicio se dimensiona en: *elementos tangibles*, que aluden a la parte visible del servicio brindado, según los aportes de Zeithaml y Col (2009), esta dimensión se relaciona al aspecto de las instalaciones, personal, equipo y materiales; *capacidad de respuesta*, describe al trato de los integrantes de la organización frente a los usuarios, es la disponibilidad con la que cuentan los colaboradores para ayudar a los usuarios.

Entre otras dimensiones, se tiene a la *fiabilidad*, la cual apunta a la capacidad para realizar el servicio conforme a lo ofrecido desde el primer momento; *seguridad*, aduce a la certeza que tienen los usuarios de sus consultas, inquietudes o problemas respecto al servicio serán resueltas. Esta dimensión se relaciona a los constructos de credibilidad, honestidad e integridad; *empatía*, alega a la manera como el personal atiende a sus usuarios, el propósito es transmitir a los clientes la idea de que son únicos y especiales.

En relación al marco normativo que se vincula a los constructos en estudio, se halló a la RDR 0153-2019-DRELM, que tiene como propósito el garantizar un clima organización ideal para que las relaciones humanas se susciten en las instituciones educativas de óptima, lo que permita alcanzar las relaciones humanas esperadas y garantizar un excelente

clima institucional que contribuya a mejorar las relaciones humanas y la coordinación entre las Instituciones Educativas, acciones que permitiría acrecentar la calidad del servicio.

Capítulo 3

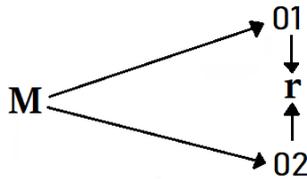
Estrategias de acercamiento a la problemática

Tipo y diseño de investigación

El presente estudio es de tipo aplicada, pues tomó aportes de autores que permitieron construir instrumentos para medir a las variables de interés, del mismo modo, se utilizaron métodos y técnicas para el análisis de estas a fin de alcanzar los propósitos correlacionales entre los entes (CONCYTEC, 2018). Es de tipo hipotético-deductivo, pues las teorías generales fueron evaluadas para explicar las reacciones de la población de estudio, de manera específica.

Esta investigación tomó la ruta cuantitativa, se consideró este enfoque debido a que se analizó la información mediante procedimientos estadísticos, tanto para determinar el comportamiento individual de las variables como de su relación (Sánchez, 2019).

El diseño para considerar fue no experimental, pues no se manipuló la variable de interés, así mismo, no se aplicaron estímulos para ver su efecto; el corte fue transversal, pues el estudio se cumplió en un señalado momento. El alcance fue correlacional, pues se pudo determinar la relación entre las variables de estudio, así como entre las dimensiones propuestas, aplicando pruebas estadísticas para el contraste de hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018).



Donde:
 M= Muestra
 01= Identidad institucional
 02= calidad de servicio
 r= Correlación entre variables

Variables y operacionalización

Variable 1: identidad institucional

Definición conceptual: Chacaltana et al. (2021), indicaron que la identidad institucional refiere al sentir, a la percepción y a la manera de pensar de los integrantes de una institución, este es el resultado de una reflexión profunda.

Definición operacional: Esta variable fue medida gracias al uso de un cuestionario, que se estructuró por las dimensiones: Identidad institucional, clima organizacional, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral. Cada ítem del cuestionario fue medido por medio de una escala tipo Likert.

Variable 2: calidad del servicio

Definición conceptual: Considerado como el principal factor que permite satisfacer a los clientes y que es definida como la verificación interna, respecto a las expectativas, de cada sujeto (Zouari y Abdelhedi, 2021).

Definición operacional: Esta variable fue medida a través de las dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía estructuraron el instrumento, en donde cada ítem fue medido con una escala tipo Likert.

Población, muestra

Para Ventura (2017), una población es un conjunto de elementos que incluyen ciertas características que un investigador se interesa por estudiar. La presente investigación, fue conformada por 55 docentes que forman parte del colegio público en estudio.

Según Hernández et al. (2018) la muestra es el grupo por estudiar, que ha sido seleccionado de la población, por lo que reúne las mismas características de ella y el muestreo no probabilístico es la selección de las unidades de estudio la cual estarán sujetas de lo que estime el investigador.

Debido a la viabilidad de acceso a la información se dispuso a estudiar a toda la población, empleándose, por tanto,

el muestreo censal, en la presente investigación. Para Pereira (2014), censo es un procedimiento técnico, en la cual se estudia todos los elementos de la población.

Participaron los docentes con vínculo contractual vigente con la institución educativa de nivel primario. Se excluyeron a los docentes que se incorporaron de manera reciente a la institución y que no hayan participado del año académico 2021.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Considerando los aportes de Granados (2020), la encuesta es una técnica cuya principal característica es la manera de ser aplicado, pues puede hacerse a una gran cantidad de participantes. Cada variable en estudio se valió de una encuesta.

En el caso de la variable identidad institucional se adaptó de Ramón (2019), un cuestionario con 26 ítems, donde cada uno utilizó una escala tipo Likert para su medición. Del mismo modo, para la variable calidad de servicio, se adaptó de Argelio Frías- Jiménez et al. (2016), un cuestionario, pero con 22 ítems y medidos por escala tipo Likert.

Los especialistas que validaron el instrumento fueron:

Tabla 1. Validadores de los instrumentos de recolección de datos.

Instrumento 1	Instrumento 2	Validadores	Grados académicos
Identidad institucional	Calidad de servicio	Gimmy Roberto Asmad Mena	Dr. En Educación
		Segundo Eloy Soto Abanto	Dr. En Administración
		Yolvi Javier Ocaña Fernández	Dr. En Educación
		Luis Miguel Cangalaya Sevillano	Dr. En Educación
		Frank Huamaní Paliza	Mg. En Ciencias de la Educación

Fuente: Elaborado por los autores.

Ambos instrumentos fueron validados, pasando previamente por un análisis de fiabilidad para determinar su consistencia interna, aplicando para esto el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 2. Fiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

Instrumentos	Alfa de Cronbach	Interpretación
Identidad institucional	0,902	Excelente
Calidad de servicio	0,937	Excelente

Fuente: Elaborado por los autores.

De acuerdo con los aportes de George y Mallery (2003), ambos instrumentos presentan una consistencia interna excelente al tener un coeficiente superior del 0,9. Esto permite, complementariamente con la validación, que los instrumentos puedan ser aplicados.

Tabla 3. Baremos de las variables en estudio y sus dimensiones.

Variable 1	Bajo	Medio	Alto
Identidad institucional	26-60	61-95	96-130
D1: Sentido de pertenencia	7-17	18-26	27-35
D2: Clima organizacional	7-17	18-26	27-35
D3: Actitud hacia el trabajo	5-11	12-18	19-25
D4: Satisfacción laboral	7-17	18-26	27-35
Variable 2	Bajo	Medio	Alto
Calidad de servicio	22-52	53-81	82-110
D1: Fiabilidad	5-11	12-18	19-25
D2: Capacidad de respuesta	4-10	11-15	16-20
D3: Seguridad	4-10	11-15	16-20
D4: Empatía	5-11	12-18	19-25
D5: Elementos tangibles	4-10	11-15	16-20

Fuente: Elaborado por los autores.

Procedimientos

Se solicitó la autorización para desarrollar el estudio a la directora responsable del colegio de nivel primaria; posteriormente, se procedió a convocar a reunión a los docentes identificados como población de estudio a fin de explicarles los criterios de los instrumentos, sus alcances y el manejo confidencial de la información. Recopilada la información se procedió con el análisis descriptivo e inferencial, utilizando para esto métodos estadísticos. Estos resultados fueron interpretados y contrastados con los antecedentes a fin de hacer llegar las conclusiones y recomendaciones a la Dirección de la institución educativa.

Método de análisis de datos

Para realizar el análisis descriptivo se procedió a utilizar tablas estadísticas considerando como formato lo dispuesto en las normas APA 7, así mismo, se contempló el cálculo de frecuencias simples y relativas para conocer el comportamiento detallado de los datos. Para dar respuesta al objetivo general de la investigación, así como de los objetivos específicos, se recurrió de la estadística inferencial, aplicando previamente pruebas de normalidad, como la de Kolmogorov-Smirnov, debido al tamaño de la población en estudio (55 docentes), y posteriormente se aplicó la prueba de correlación de Rho de Spearman para conocer si las variables se relacionan o no de manera significativa, pues se encontró que las variables de estudio, así como la mayoría de sus dimensiones, no presentaban una distribución normal.

Aspectos éticos

Esta investigación fue elaborada en base a los lineamientos dispuestos en la Guía de Elaboración de Trabajos de Investigación 2022, así también, se consideró los aspectos mencionados en la Directiva de Investigación vigente. La información proveniente de artículos científicos fue parafraseada y citada considerando las Normas APA 7, y se mantuvo bajo anonimato el nombre de la institución y de sus docentes debido al Código de Ética de la Universidad César Vallejo.

Capítulo 4

Develando hipótesis: resultados encontrados

Tabla 4. Análisis descriptivo de la identidad institucional según los docentes participantes.

Var. / Dim.	Nivel	Puntajes	ni	%
Identidad institucional	Alto	96-130	53	96%
	Medio	61-95	2	4%
	Bajo	26-60	0	0%
Sentido de pertenencia	Alto	27-35	52	95%
	Medio	18-26	3	5%
	Bajo	7-17	0	0%
Clima organizacional	Alto	27-35	41	75%
	Medio	18-26	14	25%
	Bajo	7-17	0	0%
Actitud hacia el trabajo	Alto	19-25	53	96%
	Medio	12-18	2	4%
	Bajo	5-11	0	0%
Satisfacción laboral	Alto	27-35	49	89%
	Medio	18-26	5	9%
	Bajo	7-17	1	2%

Fuente: Elaborado por los autores.

Nota. Var. =Variable; Dim. =Dimensión; ni=cantidad; %=porcentajes.

Para la variable identidad institucional, se encontró que el 96% de docentes encuestados perciben que su identidad institucional se encuentra en un nivel alto y un 4% en un nivel medio. Las dimensiones que presentan una mayor cantidad de docentes en nivel alto son: sentido de pertenencia y actitud hacia el trabajo, con un 95% y 96% en dicho nivel, respectivamente. En la dimensión: clima organizacional, el

75% de los docentes presentaron un nivel alto y un 25% en nivel medio; en la dimensión: satisfacción laboral, un 89% presentó un nivel alto, 9% un nivel medio y un 2% un nivel bajo.

La mayoría de los docentes manifestaron encontrarse satisfechos al oír comentarios positivos de su institución, así también, indicaron sentirse parte de esta. La autonomía docente está presente en las actividades de la institución, siendo percibido por la mayoría de encuestados, lo que les permite cumplir sus responsabilidades en situaciones donde amerita su iniciativa. Las actitudes que se observan son positivas, la mayoría de los docentes manifestaron disfrutar de sus labores y mostraron identificación con la institución.

Tabla 5. Análisis descriptivo de la calidad de servicio según los docentes participantes.

Var. / Dim.	Nivel	Puntajes	ni	%
Calidad de servicio	Alto	82-110	42	76%
	Medio	53-81	13	24%
	Bajo	22-52	0	0%
Fiabilidad	Alto	19-25	43	78%
	Medio	12-18	12	22%
	Bajo	5-11	0	0%
Capacidad de respuesta	Alto	16-20	34	62%
	Medio	11-15	21	38%
	Bajo	4-10	0	0%
Seguridad	Alto	16-20	46	84%
	Medio	11-15	9	16%
	Bajo	4-10	0	0%

Empatía	Alto	19-25	37	67%
	Medio	12-18	18	33%
	Bajo	5-11	0	0%
Elementos tangibles	Alto	16-20	27	49%
	Medio	11-15	24	44%
	Bajo	4-10	4	7%

Fuente: Elaborado por los autores.

Nota. Var. =Variable; Dim. =Dimensión; ni=cantidad; %=porcentajes.

Para la variable calidad de servicio, se encontró que el 76% de los docentes percibieron que esta se brinda en un nivel alto, un 24% perciben que se brinda en un nivel medio. Un 78% de los docentes encuestados también indicaron que la dimensión fiabilidad se presenta en un nivel alto, un 22% en un nivel medio. En cuanto a la capacidad de respuesta, un 62% de docentes la perciben en nivel alto y un 38% en un nivel medio. En la dimensión seguridad, un 84% la percibe en nivel alto y un 16% en nivel medio. En cuanto a la dimensión empatía, un 67% de docentes perciben que esta se realiza en un nivel alto, un 33% en nivel medio. Por último, en cuanto a la dimensión elementos tangibles, un 49% de los docentes la perciben en un nivel alto, un 44% en nivel medio y un 7% en nivel bajo.

La mayor parte de los docentes participantes, señalaron que en la institución existe una preocupación por re-

solver los problemas que se suscitan, y esto involucra a los colaboradores, que intentan brindar un servicio acorde a lo ofrecido, ya sea en tiempos o tratos. Este servicio, no solo se enfoca en aspectos administrativos, también a los educativos, donde se abordan los intereses y necesidades de los estudiantes.

Tabla 6. Análisis de normalidad con Kolmogorov-Smirnov de las variables en estudio.

Variable (V) / Dimensión (D)	Estadístico	gl	Sig.	Normalidad
D1: Sentido de pertenencia	0,228	55	0,00	No existe
D2: Clima organizacional	0,128	55	0,02	No existe
D3: Actitud hacia el trabajo	0,248	55	0,00	No existe
D4: Satisfacción laboral	0,110	55	0,10	Existe
V1: Identidad institucional	0,127	55	0,03	No existe
V2: Calidad de servicio	0,075	55	0,20	Existe

Fuente: Elaborado por los autores.

Nota. gl=grados de libertad, Sig. =significancia, V=variable, D=dimensión.

Según la prueba de normalidad, la variable identidad institucional no presenta normalidad en su distribución, en cambio la calidad de servicio, sí; esto debido a que su valor de significancia fue comparado al valor crítico de 0.05, donde siendo menor a este se explicaría la no normalidad.

Debido a la no normalidad, presente en una variable en estudio, se procedió a utilizar la prueba de correlación de Rho de Spearman para alcanzar los objetivos propuestos, contrastando con un nivel de significancia del 5%.

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la identidad institucional y la calidad de servicio.

Ha: Existe relación significativa entre la identidad institucional y la calidad de servicio.

Tabla 7. Análisis de correlación entre la identidad institucional y la calidad de servicio.

Coeficiente	Variables	n	Rho	Sig.
Rho de Spearman	Identidad institucional (V1)	55	0,732	0,000
	Calidad de servicio (V2)			

Fuente: Elaborado por los autores.

Nota. Sig.=significancia, V=variable, D=Dimensión.

De acuerdo con el valor de significancia obtenido de: 0,000, siendo este menor del valor crítico de 0,05 (nivel de significancia), se rechaza la hipótesis nula. Con esto se determina que la identidad institucional y la calidad de servicio se encuentran relacionados de forma significativa. Así

mismo, de acuerdo con el valor de Rho de 0,732, puede indicarse que la relación entre ambos constructos es positiva y muy fuerte. Esto invita a pensar que a medida que la identidad institucional incrementa, la calidad de servicio también mejorará en la institución educativa (De Winter et al., 2016; Akoglu, 2018).

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre el sentido de pertenencia y la calidad de servicio.

Ha: Existe relación significativa entre el sentido de pertenencia y la calidad de servicio.

Tabla 8. Análisis de correlación entre la dimensión sentido de pertenencia y la calidad de servicio.

Coefficiente	Variable y dimensión	n	Rho	Sig.
Rho de Spearman	Sentido de pertenencia (D1)	55	0,396	0,003
	Calidad de servicio (V2)			

Fuente: Elaborado por los autores.

Nota. Sig. =significancia, V=variable, D=Dimensión.

De acuerdo con el valor de significancia obtenido de: 0,003, siendo este menor del valor crítico de 0,05 (nivel de significancia), se rechaza la hipótesis nula. Con esto se de-

termina que el sentido de pertenencia y la calidad de servicio se encuentran relacionados de forma significativa. Así mismo, de acuerdo con el valor de Rho de 0,396, puede indicarse que la relación entre ambos constructos es positiva y débil (De Winter et al., 2016; Akoglu, 2018).

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio.

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicio.

Tabla 9. Análisis de correlación entre la dimensión *clima organizacional* y la calidad de servicio.

Coefficiente	Variable y dimensión	n	Rho	Sig.
Rho de Spearman	Clima organizacional (D2)	55	0,781	0,000
	Calidad de servicio (V2)			

Fuente: Elaborado por los autores.

Nota. Sig. =significancia, V=variable, D=Dimensión.

De acuerdo con el valor de significancia obtenido de: 0,000, siendo este menor del valor crítico de 0,05, se rechaza la hipótesis nula. Con esto se determina que el clima organi-

zacional y la calidad de servicio se encuentran relacionados de forma significativa. Así mismo, de acuerdo con el valor de Rho de 0,781, puede indicarse que la relación entre ambos constructos es positiva y muy fuerte (De Winter et al., 2016; Akoglu, 2018).

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la actitud hacia el trabajo y la calidad de servicio.

Ha: Existe relación significativa entre la actitud hacia el trabajo y la calidad de servicio.

Tabla 10. Análisis de correlación entre la dimensión actitud hacia el trabajo y la calidad de servicio.

Coefficiente	Variable y dimensión	n	Rho	Sig.
Rho de Spearman	Actitud hacia el trabajo (D3)	55	0,449	0,001
	Calidad de servicio (V2)			

Fuente: Elaborado por los autores.

Nota. Sig. =significancia, V=variable, D=Dimensión.

De acuerdo con el valor de significancia obtenido de: 0,001 siendo este menor del valor crítico de 0,05 (nivel de significancia), se rechaza la hipótesis nula. Con esto se de-

termina que la actitud hacia el trabajo y la calidad de servicio se encuentran relacionados de forma significativa. Así mismo, de acuerdo con el valor de Rho de 0,449, puede indicarse que la relación entre ambos constructos es positiva y débil (De Winter et al., 2016; Akoglu, 2018).

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio.

Ha: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio.

Tabla 11. Análisis de correlación entre la dimensión satisfacción laboral y la calidad de servicio.

Coefficiente	Variable y dimensión	n	Rho	Sig.
Rho de Spearman	Satisfacción laboral (D4)	55	0,463	0,000
	Calidad de servicio (V2)			

Fuente: Elaborado por los autores.

Nota. Sig. =significancia, V=variable, D=Dimensión.

De acuerdo con el valor de significancia obtenido de: 0,000, siendo este menor del valor crítico de 0,05 (nivel de significancia), se rechaza la hipótesis nula. Con esto se de-

termina que la satisfacción laboral y la calidad de servicio se encuentran relacionados de forma significativa. Así mismo, de acuerdo con el valor de Rho de 0,463, puede indicarse que la relación entre ambos constructos es positiva y débil (De Winter et al., 2016; Akoglu, 2018).

Capítulo 5

Identidad institucional y la calidad de servicio
en los docentes de primaria

Contribuciones a la discusión

Considerando los aportes de Chung e Yi (2015), quienes señalaron que el sentido de pertenencia tiene un impacto directo único en la lealtad y este se encuentra relacionado a la calidad de servicio, se buscó determinar la relación entre el sentido de pertenencia y la calidad del servicio en docentes de primaria de un colegio público de Huaral, 2022. La dimensión: sentido de pertenencia, es definida como un sentimiento de identificación con un grupo en particular (Ramón, 2019), sostenida en los aportes de Maslow (1943), quien la definió como el sentir por ser parte de un grupo, lugar o institución, como parte de lo necesario para sentirse bien consigo mismo.

En los hallazgos de la presente investigación, se encontró que existe una relación significativa entre el sentido de pertenencia y la calidad de servicio, y los coeficientes de Rho de Spearman, demuestran que la relación es positiva y débil. Este resultado, es coincidente con lo obtenido por Ramón (2019), quien, en México, midió la identidad institucional de los docentes de una universidad de Tabasco. Tras estudiar a los profesores, concluyó que una institución debe poner atención a las necesidades y requerimientos de su personal para aumentar la satisfacción laboral y por ende el sentido de pertenencia y la mejora de la comunicación, considerando estos factores claves para brindar un servicio de calidad.

Por su parte, otros resultados coincidentes fueron los de Sotelo y Figueroa (2017), quienes, en su artículo desarrollado en instituciones educativas mexicanas, determinaron que la identidad, comunicación, trabajo en equipo y otros factores, se relacionan con la calidad de servicio. Los resultados de los trabajos previos, así como los aportes teóricos detallados, apuntan a sustentar los resultados de la presente investigación, donde el sentido de pertenencia se relaciona con la calidad de servicio de forma directa.

En base a los aportes de Seifollahi y Rahimi (2018), quienes indicaron que el compromiso y el clima organizacional tienen un efecto positivo en la mejora del servicio de forma adecuada, se determinó la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio en docentes de primaria de un colegio público de Huaral, 2022. Así mismo, Pilligua y Arteaga (2019), señalaron que una institución debe reflejar un clima de trabajo agradable, pues este repercute en el servicio que brinda, lo cual refuerza el planteamiento de este objetivo específico. La dimensión clima organizacional se orienta a las relaciones laborales y de índole personal que se realizan en un lugar de trabajo, esta se caracteriza en esencia, por la percepción que se comparte, que poseen los empleados, directivos y socios de una organización.

Los resultados encontrados en la presente investigación relacionados a este objetivo evidenciaron que el clima organizacional y la calidad de servicio brindada en la institución educativa en estudio muestran una relación significativa.

Así mismo, de acuerdo con el valor de Rho de Spearman, puede indicarse que la relación entre ambos constructos es positiva y muy fuerte.

Estos resultados muestran similitud con los hallazgos de Sotelo y Figueroa (2017), quienes, en instituciones educativas mexicanas, determinaron que el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio; los autores consideraron un enfoque cuantitativo. Los aportes teóricos y los aportes de los antecedentes corroboran y sustentan lo encontrado en la presente investigación, por lo que puede indicarse que el clima organizacional guarda una relación con la calidad de servicio.

Zia (2020), quien indicó que la actitud es un factor que incide en la calidad de servicio, y que esta se relaciona linealmente con la lealtad del cliente. Así mismo, Ji-A et al. (2021), determinaron que el estrés, la actitud hacia el cliente, y la empatía, inciden en la calidad de servicio. Esto sirvió de base para proponer como objetivo determinar si la actitud hacia el trabajo se relaciona con la calidad del servicio en docentes de primaria de un colegio público de Huaral en el 2022. Dicha dimensión: actitud hacia el trabajo, se define como el estado de ánimo del empleado en una empresa, que está presente durante el desempeño de sus funciones y que, comúnmente, no son permanentes. En los hallazgos tras la recopilación de información, se encontró que ambos constructos muestran una relación significativa, llegando a una relación positiva y de nivel débil.

Estos resultados son coincidentes con los hallazgos de Ferrada (2017), quien encontró que la calidad educativa se vincula a la identidad de los docentes, enmarcada en su actitud, quienes, a pesar de una resistencia previa por las políticas de calidad, han tenido que adaptarse. También es coincidente con los hallazgos de Alemán et al. (2020), quienes señalaron que un docente requiere de un liderazgo que les permita generar cambios y propulsar una educación de calidad. En síntesis, estos trabajos previos permiten entender lo importante del estado de ánimo, de la actitud del docente, pues se reflejará en el desempeño de sus funciones y por ello en la calidad de servicio.

Tomando los aportes de Khairunnisa y Nadjib (2019), quienes indicaron que la satisfacción laboral es un aspecto importante para las organizaciones, pues permite generar un ambiente positivo interno, se buscó determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en docentes de primaria de un colegio público de Huaral en el 2022. La dimensión satisfacción laboral, refiere al grado de conformidad, por parte del colaborador, y lo que este siente en cuanto a las condiciones para trabajar y su entorno.

En los hallazgos en el presente estudio, se obtuvo que la satisfacción laboral y la calidad de servicio se encuentran relacionados de forma significativa, positiva y débil. Estos resultados coinciden con los encontrados por Ramón (2019),

en donde el autor considera que una institución debe poner atención a las necesidades y requerimientos de su personal para aumentar su satisfacción laboral y por consiguiente el sentido de pertenencia y la mejora de la comunicación; así mismo, tiene similitud con los hallazgos de Dávila y Namoc (2018), quienes en Perú, encontraron a medida que exista mayor identidad institucional habrá más satisfacción laboral por parte de los trabajadores de la institución educativa, lo cual se reflejará en el servicio prestado. Estos resultados, evidencian tanto en los aportes teóricos como en los antecedentes, que la satisfacción laboral y la calidad de servicio se encuentran relacionados entre sí, motivo por el cual, se puede llegar a la conclusión de su vinculación.

Se tomó como sustento los aportes teóricos de Tajfel (1981), para determinar la relación entre la identidad institucional y la calidad de servicio en los docentes de primaria de un colegio público de Huaral. Este psicólogo social consideró que todo individuo evalúa el contexto o grupo social para así valorar su pertenencia a este; así mismo, junto a Turner (1979), plantearon que la intención de un individuo de pertenecer a un grupo se da por sus características. McGregor (1960), a través de su *teoría X*, manifestó que un trabajador al sentir presión laboral o violencia, opta por evitar el castigo y rendir; siendo en su *teoría Y*, la enfocada a que esta presión o violencia no es necesaria para el logro de los propósitos.

Estos aportes permiten intuir que la identidad institucional y la calidad de servicio, producto del desempeño del

colaborador, podrían estar relacionados en las organizaciones. En los docentes estudiados, tras analizar la relación entre estas variables, se encontró que la identidad institucional y la calidad de servicio se relacionan de forma significativa, a un nivel considerable, donde a medida que esta identidad institucional se eleve, se espera que la calidad de servicio también.

Estos resultados se muestran coincidentes con lo encontrado por Madueño y Márquez (2020), quienes, en España, tras una investigación con enfoque cualitativo, encontraron que la identidad docente permite un mejor desempeño en su labor; del mismo modo coincide con Cueto et al. (2020), en Perú, tras una investigación con enfoque cuantitativo, concluyeron que la calidad educativa es resultado de tener docentes competentes, con un buen sentido de pertenencia en la institución. Así mismo, los resultados de la presente investigación, coincide con los aportes de Valero et al. (2021), en su investigación realizada en el Perú, al concluir que los docentes identificados con su quehacer, genera un mejor desempeño y productividad, y esto conlleva a la calidad educativa.

Por lo detallado, puede indicarse que a pesar de la diversidad de las poblaciones docentes y los diferentes enfoques de investigación, se encuentra una relación entre la identidad institucional y la calidad de servicio. Por lo tanto, lo encontrado en el presente estudio: una relación positiva y significativa, es aceptada y sustentada en los aportes teóricos

y en los hallazgos previos por investigadores de Europa y de América Latina.

Conclusión

La identidad institucional y la calidad de servicio en los docentes de primaria de un colegio público de Huaral en el 2022 muestran una relación significativa, en nivel alto y de forma positiva, según los resultados tras aplicar la prueba de correlación de Spearman. En el caso de la identidad institucional se muestra en nivel alto según el 96% de los docentes, y la calidad de servicio se percibe en nivel alto según el 76% de los docentes estudiados.

El sentido de pertenencia y la calidad del servicio en docentes muestra una relación significativa según los resultados de la prueba de correlación de Spearman, esta relación alcanza un nivel medio y de forma directa. La dimensión de sentido de pertenencia muestra un nivel alto según el 95% de los docentes.

El clima organizacional se relaciona de forma significativa y positiva con la calidad del servicio según los docentes participantes en la investigación, esta relación alcanza un nivel muy fuerte. Esta dimensión se presenta en nivel alto según el 75% de los docentes.

La actitud hacia el trabajo y la calidad del servicio en docentes muestra una relación significativa según los resul-

tados de la prueba de correlación de Spearman, esta relación alcanza un nivel medio y de forma positiva. La dimensión actitud hacia el trabajo muestra un nivel alto según el 96% de los docentes que participaron en el estudio.

La satisfacción laboral se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en docentes, según los resultados de la prueba de correlación de Spearman, esta relación alcanza un nivel considerable y de manera positiva. Esta dimensión presenta un nivel alto, según el 89% de los docentes estudiados.

Recomendaciones

Al personal directivo, promover el bienestar general de toda la comunidad educativa mediante jornadas, talleres y actividades que incentiven el compromiso hacia la institución, así también, la participación de todo su personal en las decisiones, teniendo en cuenta las especialidades en las que destacan.

Al personal directivo, proponer y fomentar en los docentes una actitud de trabajo en equipo en las labores en que se desempeñan; integrando tanto a los padres de familia y al alumnado en el desarrollo de la mejora institucional.

Al personal directivo, brindar apoyo continuo con charlas y capacitaciones sobre nuevas estrategias y metodologías;

además de recreaciones que promueven la unidad y contribuir con la salud socioemocional de los docentes.

A los *docentes*, asumir el compromiso de trabajo acorde a la misión de la institución, ya que ello permitiría como consecuencia, que la institución logre efectuar sus planes trazados.

A las *UGEL*, promover y ejecutar talleres donde se brinden estrategias de enseñanza por institución educativa, niveles y ciclos; considerando el contexto al cual pertenece.

Referencias

- Abdullah, Z., & Abu Seman, R. A. (2018). Constructing a Unique Online Corporate Identity of Korean Companies. *AIP Conference Proceedings*, 020004. <http://doi.org/10.1063/1.5055406>
- Aguirre, V., Arias, R., y Ramos, R. (2022). Apuntes sobre la identidad docente en la educación superior como guía para la calidad y gestión académica. *Gnosis Wisdom*, 2(1), 02–09. <https://doi.org/10.54556/gnosiswisdom.v2i1.25>
- Akoglu, H. (2018). User's guide to correlation coefficients. *Turkish journal of emergency medicine*, 18(3), 91-93. <https://doi.org/10.1016/j.tjem.2018.08.001>
- Alemán-Saravia, A., Medina-Zuta, P., y Deroncele-Acosta, A. (2020). La calidad docente en un marco de equidad: balance de las políticas educativas y su contextualización en la realidad peruana. *Maestro y Sociedad*, 17(4), 762-782. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5243>
- Anduaga, J. (2022). *La metodología narrativa una mirada a la identidad institucional de los alumnos CONALEP Querétaro plantel Roberto Ruiz obregón* [Tesis de licenciatura, Universidad de Querétaro]. Repositorio Institucional <http://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/3543>

- Argelio Frías-Jiménez, R., González Arias, M., & Gómez-Figueroa, O. (2016). Análisis de la calidad percibida por el cliente en la actividad hotelera. *Ingeniería Industrial*, XXXVII(3), 253-265.
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). Building a New Academic Field: The Case of Services Marketing. *Journal of Retailing*, 69(1), 13-60.
- Bravo R., Matute, J., y Pina, J. (2016). Gestión de la identidad corporativa: Evidencias en el sector bancario. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXII(2), 49-62. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145005>
- Carrasco, C., Luzón, A., y López, V. (2019). Identidad docente y políticas de accountability: el caso de Chile. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 45(2), 121-139. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052019000200121>
- Castejón, P. (2016). *La satisfacción del viajero 2.0: análisis de los comentarios para los hoteles de lujo* [Tesis doctoral, Universidad de Sevilla].
- Castro, A., Escobar, I., y Urbina, L. (2014). *Estrategias para el fortalecimiento del sentido de pertenencia de los docentes del jardín dreams kindergarten* [Proyecto de grado, Universidad de la Sabana]. <https://acortar.link/19Vkju>
- Chacaltana, R., Flore, L., y Gómez, S. (2021). La identidad institucional docente en educación superior: Una revisión sistemática. *IGOBERNANZA*, 4(15), 316-335. <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.140>

- Chung, L., & Yi, G. (2015). The Role of Sense of Belonging in Social Media Usage: A Tale of Two Types of Users. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 25(2), 403-422. <http://dx.doi.org/10.14329/apjis.2015.25.2.403>
- Cueto Huayascachi, R. K., Geraldo Campos, L. A., & Tito Huamaní, P. L. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23(1),165-187. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81664593010>
- Dávila, G., y Namoc, D. (2018). *Relación Entre Identidad Institucional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Institución Educativa de Educación Básica Regular* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Trujillo]. Repositorio Institucional <http://repositorio.uct.edu.pe/handle/123456789/522>
- De la Hoz J., Martínez H., Martínez J., Hernández, H., Mojica J., Acosta S., Rodríguez A., & Silva J. (2020). Marketing and smart technologies. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, 167. https://doi.org/10.1007/978-981-15-1564-4_37
- De Winter, J. C., Gosling, S. D., & Potter, J. (2016). Comparing the Pearson and Spearman correlation coefficients across distributions and sample sizes: A tutorial using simulations and empirical data. *Psychological Methods*, 21(3), 273-290. <https://doi.org/10.1037/met0000079>

- Dubar, C. (2001). El trabajo y las identidades profesionales y personales. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, 7(13), 5-16. <https://acortar.link/AQ8SWv>
- Deming, W. (1988). Transformation of western style of management. *Handbook of Statistics*, 7, 1-6.
- Durán, S., García, J., Crissien, J., y Virviesca, J. (2017). Estrategias gerenciales para la formación de equipos de trabajo en empresas constructoras del Caribe Colombiano. *Revista Espacios*, 38(13), 24-39. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n13/a17v38n13p24.pdf>
- RDR N°153-2019 DRELM. (2019). Orientaciones para la Organización y Funcionamiento de las Redes Educativas Institucionales Públicas de Lima Metropolitana.
- Ferrada, D. (2017). Identidad Docente frente a la Calidad como Estandarización en las Escuelas de la Región del Biobío. *Revista latinoamericana de educación inclusiva*, 11(1), 93-107. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-73782017000100007>
- Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de ingeniería*, 27(4). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- García, A. (2019). *La construcción de la identidad corporativa: misión, visión y valores*. THA Talento sin Fronteras

- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.)*. Allyn & Bacon
- Gonzales, J., Palomino, G., Ramírez, R., y Terán, N. (2021). Calidad de Servicio en las Organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Granados, R. (2020). Revisión teórica de herramientas metodológicas aplicadas en la investigación criminológica. *Derecho y Cambio Social*, 59, 501–511. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3858045>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, R., y Baptista-Lucio, P. (2014). *Selección de la muestra*. McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Henríquez, E., y Zepeda, M. (2003). Preparación de un proyecto de investigación. *Ciencia y enfermería*, 9(2), 23-28. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532003000200003>
- Izquierdo, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437 <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jaimes, D. (2016). Sentido y enfoques del concepto identidad en organizaciones educativas. *Academicus: Revista de Ciencias de la Educación*, 1(8), 66-72.

- Jemes, I., Romero R., Labajos, M., y Moreno, N. (2018). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: Revisión sistemática. *Anales de Pediatría*, 90(5), 301-309. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>
- Ji, S., Eun, Y., & Jae, L. (2021). The Influence of Attitude toward the Elderly, Empathy and Job Stress on Quality of Service among Caregivers in Long-term Care Facilities. *The Journal of the Korea Contents Association*, 21(11), 646-656. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2021.21.11.646>
- Khairunnisa, P., & Nadjib, M. (2019). *Effect of Leadership Style on Service Quality and Job Satisfaction among Hospital Nurses: A Systematic Review* [Conference]. International Conference on Public Health. <https://doi.org/10.26911/the6thicph-FP.04.32>
- Madueño, M., y Márquez, L. (2020). Formación de la identidad docente de estudiantes de la carrera de Educación Primaria desde la experiencia de la práctica profesional. *Formación universitaria*, 13(5), 57-68. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000500057>
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-96.
- Pereira, R. (2014). El censo fue un fracaso. *Temas Sociales*, (35), 183-200. <https://acortar.link/jNP7vb>

- Pilligua, C., y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Ramírez, Á., Hernández, F., y Arroyo, L. (2018). *Análisis comparativo de la percepción del impacto de la Reforma Educativa en la identidad del docente de educación preescolar, primaria y secundaria*. Debates en Evaluación y Currículum / Congreso Internacional de Educación Currículum <http://posgradoeducacionuatx.org/pdf2017/E175.pdf>
- Ramón, D. (2019). *Identidad Institucional de los profesores de una universidad pública* [Tesis de maestría, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco]. Repositorio Institucional <http://ri.ujat.mx/handle/20.500.12107/3253>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., y Hernández-Palma, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

- Sánchez, M., y Sánchez, M. C. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. Universidad Veracruzana. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Scandroglio, B., López Martínez, J. S., y San José Sebastián, M. C. (2008). La Teoría de la Identidad Social: una síntesis crítica de sus fundamentos, evidencias y controversias. *Psicothema*, 20(1), 80-89. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72720112>
- Seifollahi, N., y Rahimi H. (2018). The role of organizational climate and organizational commitment in predicting service recovery. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, (15), 19-51.
- Sotelo, J. G., y Figueroa, E. G. (2017). El clima organizacional y su consecución con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498154006021>
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. In W. G. Austin, & S. Worchel (Eds.). *The Social Psychology of intergroup relations* (pp. 33-47). CA: Brooks-Cole
- Tajfel, H. (1981). *Human Groups and Social Categories—Studies in Social Psychology*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8309.1982.tb00540.x>

- Vecchione, C. (2020). Políticas públicas de formación inicial docente en el Perú. *Formação Docente–Revista Brasileira De Pesquisa Sobre Formação De Professores*, 12(23), 83-98. <https://doi.org/10.31639/rbpfp.v12i23.282>
- Valero-Ancco, V., Huaman-Huaman, L., y Garavito-Checalla, E. (2021). Autoestima e identidad profesional de las profesoras de educación inicial. *Investigación Valdizana*, 15(1), 24–30. <https://doi.org/10.33554/riv.15.1.808>
- Ventura-Leon, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). <https://acortar.link/dK5Wlv>
- Vera, M., Cornejo, R., Rivas, L., Calizaya, J., Zamora, O., y García, J. (2016). Significado de los valores profesionales en docentes y estudiantes de enfermería, *UN-MSM*, 25(2), 160–173. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016298>
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.
- Zia, A. (2020). Discovering the linear relationship of service quality, satisfaction, attitude and loyalty for banks in Albaha, Saudi Arabia. *PSU Research Review*. <https://www.emerald.com/insight/2399-1747.htm>
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(9).

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 12. Matriz de operacionalización de la variable identidad institucional.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
VI: Identidad institucional	Refiere al sentir, a la percepción y a la manera de pensar de los integrantes de una institución, siendo el resultado de una reflexión profunda. (Chacaltana et al. 2021, p. 332)	Esta variable será medida mediante el uso de un cuestionario, que se estructurará por las dimensiones: Identidad institucional, clima organizacional, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral, propuestas por Ramón (2019). Cada ítem del cuestionario será medido a través de una escala tipo Likert.	Sentido de pertenencia	Sentimiento de orgullo. Consideración de éxito. Sensación de pertenencia. Conocimiento de la misión y visión. Compromiso con los objetivos. Orgullo por mi centro de trabajo. Valores alineados	Ordinal
			Clima Organizacional	Nivel de motivación. Buena comunicación. Trabajo en equipo. Trato equitativo. Ambiente de cooperación. Práctica de sus valores. Autonomía en decisiones.	Ordinal
			Actitud hacia el trabajo	Gratificante y estimulante. Actitud positiva Disfrute del trabajo. Relación afectiva y cordial. Brindar reforzamiento	Ordinal
			Satisfacción Laboral	Seguridad y estabilidad. Remuneración justa. Satisfacción con la infraestructura. Cumplimiento con lo ofrecido. Identidad institucional. Generosidad Importancia del trabajo que realizo.	Ordinal

Tabla 13. Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio.

Vari-ables de estudio	Definición conceptual	Definición opera-cional	Dimen-siones	Indicadores	Escala de medición
V2: Calidad de servicio	Es considerado como el principal factor que permite satisfacer a los clientes y que es definida como la verificación interna, respecto a las expectativas, de cada sujeto. (Zouari y Abdelhedi 2021, p. 3)	Esta variable fue medida en base a los aportes de Ganga et al. (2019), pues sus dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía estructuraron el instrumento, en donde cada ítem fue medido con una escala tipo Likert.	Fiabilidad	Cumplen lo prometido. Sincero interés por resolver problemas. Realizan bien el servicio la primera vez. Concluyen el servicio en el tiempo prometido. No cometen errores.	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Comunican cuando concluirán el servicio. Ofrecen un servicio en el tiempo prometido. Siempre están dispuestos a ayudar. Nunca están demasiado ocupados.	Ordinal
			Seguridad	Comportamiento confiable de los empleados. Clientes se sienten seguros. Los empleados son amables. Los empleados tienen conocimientos suficientes.	Ordinal
			Empatía	Ofrecen atención individualizada. Horarios de trabajo convenientes para los clientes. Tienen empleados que ofrecen atención personalizada. Se preocupan por los clientes. Comprenden las necesidades de los clientes.	Ordinal
			Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna. Instalaciones visualmente atractivas. Empleados con apariencia pulcra. Elementos y materiales atractivos.	Ordinal

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre identidad institucional

Estimado(a) docente, el presente cuestionario, tiene la finalidad de recabar información sobre la identidad institucional para mi trabajo de investigación. Este cuestionario es anónimo, siendo de interés los datos que puede aportar de manera sincera.

Por favor, marque con una equis “X”, una sola alternativa para cada enunciado, considerando la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

La información recopilada será manejada en anonimato y confidencialidad. Teniendo en cuenta los propósitos indicados, ¿desea participar de la investigación?

SI ____

NO ____

IDENTIDAD INSTITUCIONAL	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Sentido de pertenencia	5	4	3	2	1
1.Me siento contento al escuchar que hablan bien de mi institución.					
2.Cada éxito alcanzado por la institución lo considero mío.					
3.Siento que soy parte de la institución.					
4.Conozco bien la misión y visión de la institución.					
5.Me comprometo con los objetivos de la institución.					
6.Siento satisfacción el que otras personas sepan donde trabajo.					
7.Mis valores van de acuerdo a los valores de la institución.					
Dimensión 2: Clima organizacional					
8.La institución se preocupa por mantener el nivel de motivación de sus docentes.					
9.Hay una buena comunicación entre profesores nombrados y contratados.					
10.La institución fomenta y desarrolla el trabajo colegiado entre docentes.					
11.La institución trata a todos sus docentes por igual.					
12.En la institución hay un ambiente solidario y de cooperación.					
13.Considero que la institución practica sus valores institucionales.					
14.Mis superiores me dan autonomía para tomar la iniciativa ante situaciones que me permitirán cumplir con mis responsabilidades.					
Dimensión 3: Actitud hacia el trabajo					
15.Considero que mi trabajo es gratificante y estimulante.					
16.Realizo mi trabajo con actitud positiva.					
17.Disfruto haciendo mi trabajo.					
18.La relación que mantengo con mis colegas es afectiva y cordial.					
19.Cuando un alumno tiene dudas, me ofrezco a brindarle reforzamiento personalizado.					
Dimensión 4: Satisfacción laboral					
20.Siento seguridad y estabilidad en mi trabajo.					

IDENTIDAD INSTITUCIONAL**S CS A CN N**

21.La remuneración que recibo es justa en base al trabajo que realizo.

22.Me siento satisfecho con las condiciones en las que laboro (Infraestructura).

23.La institución cumple con lo que ofrece.

24.Me identifico con esta institución.

25.Comparto mi conocimiento y materiales con mis compañeros de trabajo.

26.Considero que el trabajo que realizo es importante para la institución.

Adaptación de Ramón (2019)

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado(a) docente, el presente cuestionario, tiene la finalidad de recabar información sobre la calidad de servicio para mi trabajo de investigación. Este cuestionario es anónimo, siendo de interés los datos que puede aportar de manera sincera.

Por favor, marque con una equis “X”, una sola alternativa para cada enunciado, considerando la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

La información recopilada será manejada en anonimato y confidencialidad. Teniendo en cuenta los propósitos indicados, ¿desea participar de la investigación?

SI ___

NO ___

CALIDAD DE SERVICIO	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Fiabilidad	5	4	3	2	1
1.Los trabajadores de la institución, cumplen con lo que se comprometen hacer.					
2.Cuando se le presentan problemas, la institución demuestra interés sincero por resolverlo.					
3.Los trabajadores de la institución, realizan correctamente el servicio que brindan desde el primer día.					
4.Los trabajadores de la institución, respetan el tiempo para concluir su servicio, de acuerdo a lo prometido.					
5.Los trabajadores de la institución, brindan un servicio exento de errores.					
Dimensión 2: Capacidad de Respuesta/Receptividad					
6.En la institución se le informa oportunamente cuándo concluirán el servicio que usted solicita.					
7.La institución ofrece un servicio en el tiempo prometido.					
8.Los trabajadores de la institución, están prestos a brindar ayuda, en toda ocasión.					
9.Los trabajadores de la institución, aun estando ocupados, siempre están disponibles para atenderle.					
Dimensión 3: Seguridad/ Competencia					
10.Los trabajadores de la institución, muestran un comportamiento que comunica confianza en los demás.					
11.Te sientes complacido y seguro con el servicio que ofrece la institución.					
12.Los trabajadores de la institución ofrecen un trato cordial en todo momento.					
13.Los trabajadores de la institución demuestran el conocimiento necesario que tienen, al despejar las inquietudes que se presentan.					
Dimensión 4: Empatía					
14.Los trabajadores de la institución brindan atención individualizada, a los estudiantes, de manera concreta.					
15.Los horarios de la institución, permiten atender pertinentemente a toda la comunidad educativa.					

CALIDAD DE SERVICIO	S	CS	A	CN	N
16.La institución tiene trabajadores que prestan atención personalizada según la necesidad del estudiante.					
17.Los trabajadores de la institución muestran preocupación por los mejores intereses de los estudiantes.					
18.Los trabajadores de la institución muestran comprensión por las necesidades de sus estudiantes.					
Dimensión 5: Elementos Tangibles					
19.La institución cuenta con equipos de aspecto moderno.					
20.La institución es atractiva, a la vista.					
21.Los trabajadores de la institución tienen un aspecto pulcro.					
22.Los elementos materiales (pág. Web y algún tipo de medio de comunicación) relacionados con el servicio, son visualmente atractivos.					

Adaptación de Argelio Frías- Jiménez et al (2016)



Religación

Press

Ideas desde el Sur Global



RELIGACIÓN
CICSHAL

Centro de Investigaciones en Ciencias Sociales y Humanidades
desde América Latina

Identidad institucional y calidad de servicio

Un análisis desde el profesorado en una institución educativa pública

Esta investigación tuvo como propósito el determinar la relación entre la identidad institucional y la calidad de servicio en los docentes de primaria de un colegio público de Huaral; para esto se consideró realizar una investigación aplicada, tomando a la ruta cuantitativa como enfoque de investigación, con un diseño no experimental y un alcance correlacional. Se recopiló información a una población de 55 docentes, aplicándoles un instrumento de 26 ítems para la variable identidad institucional y de 22 para la calidad de servicio. Entre los principales resultados se halló que el 96% de docentes encuestados perciben que su identidad institucional se encuentra en un nivel alto y un 4% en un nivel medio; en caso de la calidad de servicio, un 76% de los docentes percibieron que esta se brinda en un nivel alto, un 24% en nivel medio. Así también, tras aplicar la prueba de Spearman, las dimensiones de la identidad institucional no guardan relación con la calidad de servicio. Se concluyó que la identidad institucional y la calidad de servicio en los docentes de primaria de un colegio público de Huaral muestran una relación significativa, en nivel alto y de forma positiva.

