

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS



**LA IDENTIDAD ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA
UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA -2018.**

TESIS

Presentado por:

BR. MARTHA DANIELA RUBIRA OTAROLA

ASESOR:

DR. ELMER MARCIAL LIMACHE SANDOVAL

**Para Obtener el Grado Académico de:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

TACNA – PERU

2020

AGRADECIMIENTOS

A mis hijos, mi esposo, mis padres, mis hermanos, por creer y confiar en
mí.

DEDICATORIA

A mis adorados hijos Giampiero
y Enzo, A mí amado esposo Rolando,

A mis queridos padres Marta y
Teófilo, A mis hermanos Rommel,

David y Rubén.

Gestores de mi realización
personal, por su abnegada labor, su
permanente compañía y seguimiento.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Introducción	1
Capítulo I.....	2
El problema	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Interrogante principal	3
1.2.2. Interrogantes secundarias	4
1.3. Justificación de la investigación	4
1.4. Objetivos de la investigación.....	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	5
Capítulo II	7
Marco teórico	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	8
2.1.3. Antecedentes Locales	10
2.2. Bases teóricas.....	11
2.2.1. Identidad Organizacional.....	11
2.2.1.1. Importancia de la Identidad Organizacional.....	12
2.2.1.2. Aspectos de la Identidad Organizacional	13
2.2.1.3. <i>Componentes de la Identidad Organizacional</i>	14

2.2.1.3.1. <i>Cultura Organizacional</i>	14
2.2.1.3.2. <i>Filosofía Corporativa</i>	16
2.2.1.4. Factores de la Identidad Organizacional	18
2.2.1.5. Funciones de la Identidad Organizacional	19
2.2.1.6. Niveles de Desarrollo de la Identidad Organizacional	20
2.2.1.7. Evaluación de la Identidad Organizacional	21
2.2.1.8. Modelos de la Evaluación de la Identidad Organizacional ...	22
2.2.1.8.1. <i>Modelo de Regouby</i>	22
2.2.1.9. <i>Modelo de Echevarría y Medina</i>	23
2.2.2. Desempeño Laboral	24
2.2.2.1. Objetivos de la Evaluación de Desempeño	25
2.2.2.2. Beneficios de la Evaluación de Desempeño	26
2.2.2.2.1. <i>Para el Gerente</i>	27
2.2.2.2.2. <i>Para el Trabajador</i>	27
2.2.2.2.3. <i>Para la Organización</i>	27
2.2.2.3. Involucrados de la Evaluación de Desempeño	28
2.2.2.4. Factores del Desempeño Laboral	29
2.2.2.5. Métodos de Evaluación de Desempeño	30
2.3. Definición de conceptos básicos	38
Capítulo III	40
Marco metodológico	40
3.1. Hipótesis	40
3.1.1. Hipótesis general	40
3.1.2. Hipótesis específicas	40
3.2. Variables e indicadores	41
3.2.1. Identificación de la Variable Independiente	41

3.2.2.	Identificación de la Variable Dependiente	41
3.2.3.	Operacionalización de las variables	41
3.3.	Tipo y diseño de investigación	42
3.3.1.	Tipo de investigación.....	42
3.3.2.	Diseño de investigación	42
3.4.	Ámbito y tiempo social de la investigación.....	42
3.5.	Población y muestra.....	43
3.5.1.	Población	43
3.5.2.	Muestra	43
3.5.3.	Unidad de estudio	43
3.6.	Procedimiento, técnicas e instrumentos.....	43
3.6.1.	Procedimiento.....	43
3.6.2.	Técnicas e instrumentos	44
3.6.3.	Procesamiento de datos	44
Capítulo IV	46
Resultados	46
4.1.	Descripción del trabajo de campo.....	46
4.2.	Diseño de la presentación de los resultados	47
4.3.	Resultados	48
4.3.1.	Datos Generales.....	48
4.3.2.	Resultados del Identidad Organizacional	54
4.3.3.	Resultados del Desempeño laboral.....	83
4.4.	Comprobación de hipótesis.....	93
4.4.1.	Comprobación de hipótesis general	93
4.4.2.	Comprobación de hipótesis específicas.....	96

4.5. Discusión de resultados	103
Capítulo V	105
Conclusiones y Recomendaciones	105
5.1. Conclusiones	105
5.2. Recomendaciones	107
Referencias bibliográficas	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	42
Tabla 2	Edad	49
Tabla 3	Sexo	51
Tabla 4	Cantidad de horas	52
Tabla 5	Dedicación	53
Tabla 6	Categoría	54
Tabla 7	Procesos de calidad: Ítem 1	56
Tabla 8	Procesos de calidad: Ítem 2	57
Tabla 9	Diferenciación: Ítem 1	59
Tabla 10	Diferenciación: Ítem 2	61
Tabla 11	Costo – Beneficio: Ítem 1	62
Tabla 12	Costo – Beneficio: Ítem 2	64
Tabla 13	Identidad percibida de trabajadores: Ítem 1	65
Tabla 14	Identidad percibida de trabajadores: Ítem 2	67
Tabla 15	Simpatía: Ítem 1	68
Tabla 16	Personalidad: Ítem 1	70
Tabla 17	Expectativas: Ítem 1	72
Tabla 18	Gustos por la empresa: Ítem 1	73
Tabla 19	Emoción de pertenencia: Ítem 1	75
Tabla 20	Objetivos compartidos: Ítem 1	77
Tabla 21	Reputación: Ítem 1	78
Tabla 22	Reputación: Ítem 2	80
Tabla 23	Marca consolidada: Ítem 1	81
Tabla 24	Marca consolidada: Ítem 2	83
Tabla 25	Producción	84
Tabla 26	Calidad	86
Tabla 27	Conocimiento del trabajo	87
Tabla 28	Cooperación	89
Tabla 29	Comprensión de situaciones	90
Tabla 30	Creatividad	92
Tabla 31	Realización	93
Tabla 32	ANOVA del modelo de regresión lineal	95

Tabla 33	Estadísticos del modelo lineal	96
Tabla 34	Coefficientes del modelo de regresión lineal	97
Tabla 35	ANOVA del modelo de regresión lineal	97
Tabla 36	Estadísticos del modelo lineal	98
Tabla 37	Coefficientes del modelo de regresión lineal	98
Tabla 38	ANOVA del modelo de regresión lineal	100
Tabla 39	Estadísticos del modelo lineal	100
Tabla 40	Coefficientes del modelo de regresión lineal	100
Tabla 41	ANOVA del modelo de regresión lineal	102
Tabla 42	Estadísticos del modelo lineal	102
Tabla 43	Coefficientes del modelo de regresión lineal	102

Índice de figuras

Figura 1	Modelo de identidad	23
Figura 2	Modelo de investigación de la identidad	24
Figura 3	Evaluación de 360°	32
Figura 4	Escala Gráfica de Evaluación de Desempeño	35
Figura 5	Método de Elección Forzada	36
Figura 6	Método de Investigación de Campo	37
Figura 7	Método de Incidentes Críticos	38
Figura 8	Método de Comparación por Pares	38
Figura 9	Edad	50
Figura 10	Sexo	51
Figura 11	Cantidad de horas	52
Figura 12	Dedicación	53
Figura 13	Categoría	54
Figura 14	Procesos de calidad: Ítem 1	56
Figura 15	Procesos de calidad: Ítem 2	58
Figura 16	Diferenciación: Ítem 1	60
Figura 17	Diferenciación: Ítem 2	61
Figura 18	Costo – Beneficio: Ítem 1	63
Figura 19	Costo – Beneficio: Ítem 2	64
Figura 20	Identidad percibida de trabajadores: Ítem 1	66
Figura 21	Identidad percibida de trabajadores: Ítem 2	67
Figura 22	Simpatía: Ítem 1	69
Figura 23	Personalidad: Ítem 1	71
Figura 24	Expectativas: Ítem 1	72
Figura 25	Gustos por la empresa: Ítem 1	74
Figura 26	Emoción de pertenencia: Ítem 1	76
Figura 27	Objetivos compartidos: Ítem 1	77
Figura 28	Reputación: Ítem 1	79
Figura 29	Reputación: Ítem 2	80
Figura 30	Marca consolidada: Ítem 1	82
Figura 31	Marca consolidada: Ítem 2	83
Figura 32	Producción	85
Figura 33	Calidad	86
Figura 34	Conocimiento del trabajo	87

Figura 35	Cooperación	89
Figura 36	Comprensión de situaciones	91
Figura 37	Creatividad	92
Figura 38	Realización	94
Figura 39	Modelo de regresión lineal	96
Figura 40	Modelo de regresión lineal	97
Figura 41	Modelo de regresión lineal	99
Figura 42	Modelo de regresión lineal	103

Resumen

El trabajo de tesis titulado “La identidad organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna - 2018”, se presenta como trabajo de grado para la Maestría en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Privada de Tacna.

El objetivo de la tesis es determinar la influencia de la identidad organizacional en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna, en el período 2018.

Para ello se utilizó una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, de corte transversal y explicativo, dirigido a una población de 65 docentes adscritos a la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna, a quienes se aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

El estudio concluyó que la identidad organizacional influye de forma significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna - 2018, lo cual se demuestra a partir del valor de significancia calculado de 0.0027 y el R-cuadrado que permite determinar que la identidad organizacional genera una influencia de un 13.44% para determinar el desempeño docente. En este sentido se puede establecer que la identidad de los docentes a nivel de sus funciones, afectivo y la propia reputación de la Facultad logran generar influencia en el desempeño en las funciones realizadas en los salones de clase y/o administrativas, demostrando a su vez la importancia relevante de este factor.

Palabras clave: Identidad organizacional, identidad funcional, identidad afectiva, reputación, desempeño laboral.

Abstract

The thesis work entitled “The organizational identity and work performance of teachers of the Faculty of Engineering of the Private University of Tacna -2018”, is presented as a degree work for the Master in Business Administration and Management of the Tacna Private University.

The objective of the thesis is to determine the influence of organizational identity on the work performance of teachers of the Faculty of Engineering of the Private University of Tacna - 2018.

For this purpose, a basic type of research, non-experimental, cross-sectional and explanatory, was applied to a population of 65

Teachers assigned to the Faculty of Engineering of the Private University of Tacna, to whom the questionnaire was applied as an instrument for data collection.

The study concluded that the organizational identity significantly influences the work performance of teachers of the Faculty of Engineering of the Private University of Tacna - 2018, which is demonstrated from the calculated significance value of 0.0027 and the R-square that allows to determine that the organizational identity generates an influence of 13.44% to determine the teaching performance. In this sense it can be established that the identity of the teachers at the level of their functions, affective and the faculty's own reputation manage to generate influence in the performance of the functions performed in the classrooms and / or administrative, demonstrating in turn The relevant importance of this factor.

Keywords: *Organizational* identity, functional identity, affective identity, reputation, work performance.

Introducción

La investigación titulada “La identidad organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna - 2018”, tiene su desarrollo en cinco capítulos.

El primero de ellos corresponde al Planteamiento del Problema, en el cual se especifica el planteamiento del problema, formulación del problema general y específico, justificación del estudio, objetivo general y específicos.

El segundo capítulo desarrolla el Marco Teórico, punto en el que se presentan los antecedentes de la investigación, a nivel internacional, nacional y local, seguido por las bases teóricas correspondientes a las variables Identidad Organizacional y Desempeño laboral, seguido por la Definición de Conceptos básicos.

El tercer capítulo permite identificar la metodología de investigación, especificando en primera instancia las hipótesis de investigación, seguido por el tipo de investigación, diseño, ámbito y alcance, y determinación de la población y muestra como también las técnicas empleadas para recabar la información.

El cuarto capítulo presenta los resultados de la investigación de acuerdo a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, clasificados según variable, dimensión e indicadores, seguido por las pruebas de hipótesis correspondientes. En este punto se finaliza con la discusión de resultados en las que se realiza un contraste entre los principales hallazgos y los antecedentes previos al estudio.

En la última parte se presentan las conclusiones y sugerencias de la tesis, seguido por las referencias bibliográficas y apéndices correspondientes.

Capítulo I

El problema

1.1. Planteamiento del problema

Las exigencias de estándares en el mercado hoy en día requieren que las organizaciones logren satisfacer no solo las demandas y expectativas de sus clientes externos, sino que logren una preocupación por el cliente interno, a fin que este goce de condiciones laborales adecuadas, en los que cuente no solo con herramientas de trabajo, sino con un ambiente en el que se promueva y motive el buen desempeño.

Para lograr desempeños adecuados es importante procurar que el trabajador se encuentre debidamente identificado con el lugar de trabajo en el que labora, considerando que a medida que pueda lograr inclusive un sentido de pertenencia organizacional, tendrá tendencia a mostrar mayor entrega para el logro de los objetivos organizacionales, y ello conducirá a generar mayor productividad y rentabilidad.

En el Perú, las estrategias de desarrollo humano son relativamente una nueva tendencia que involucra a las grandes empresas y ciertos sectores, pero que en otros no son aún vistos como una necesidad primaria. Es el caso del sector Educación, cuyo enfoque visualiza la garantía de procesos de calidad, como en el caso de los exigidos por la SUNEDU hacia las Universidades, en los que se evalúa y audita principalmente procesos de formación académica e investigación, pero dejando de la priorización de la garantía de adecuadas condiciones del personal que labora en ellas.

Así, en la ciudad de Tacna, en la Universidad Privada de Tacna, la cual se encuentra debidamente licenciada ante la SUNEDU, y en particular en la Facultad de Ingeniería, se ha dado prioridad a lograr el cumplimiento de estándares de procesos de calidad, que aterrizan en la acreditación de las carreras, dejando de lado la necesidad de mejorar las prácticas dirigidas al factor humano.

A ello se suma también que, en la Facultad, en los últimos periodos se ha desarrollado cambio de autoridades, muchas de las cuales han ingresado con nuevo personal, y que ha generado que algunos colaboradores tengan que ser rotados, hecho que amenaza en mejorar índices de identidad necesarias, que puedan dar sostenibilidad y garantizar desempeños laborales deseados.

Ello hace notar que la identidad laboral puede influenciar sobre el desempeño del personal docente, y que, dada las exigencias del mercado, requiere que se ponga mayor énfasis y concentración en mejorar el ámbito laboral.

En la presente investigación se analizará y desarrollará el problema en mención, a fin de establecer que tanto el desempeño laboral puede verse influenciado a partir de la identidad organizacional del personal docente.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Interrogante principal

¿Cómo influye la identidad organizacional en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna - 2018?

1.2.2. Interrogantes secundarias

- ¿Cuál es la influencia de la identidad funcional en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna - 2018?
- ¿Cuál es la influencia de la identidad afectiva en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna- 2018?
- ¿Cuál es la influencia de la identidad de reputación en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna- 2018?

1.3. Justificación de la investigación

La investigación tiene su justificación según los aspectos siguientes:

- a) La tesis logra justificarse desde un punto de vista teórico dado que el estudio realiza revisión de las teorías de identidad organizacional y de desempeño laboral, evaluando los diferentes autores y postulados, y ampliándolos en función de su puesta en práctica en el caso de la Universidad Privada de Tacna, sobre la cual se aplicarán las teorías para demostrar su aplicabilidad y a su vez lograr nuevos conocimientos que contrasten estos planteamientos.
- b) En un punto de vista metodológico, la tesis permite ejecutar el método científico, haciendo uso de herramientas de recolección de datos, aplicadas sobre los colaboradores de la Facultad de Ingeniería, quienes a partir de sus respuestas brindarán información, la cual, a partir de su

procesamiento, son de utilidad para resolver el problema de investigación formulado, contrastar las hipótesis y con ello cumplir con los objetivos planteados. Dicha metodología también y puesta en marcha sobre el caso de estudio puede servir para que futuros investigadores, en base a casuísticas análogas, puedan realizar estudios similares y ampliar el mismo, alimentando de este modo a las ciencias administrativas.

- c) En un plano práctico, los resultados que se logren a partir de la ejecución de la tesis, corresponden a información primaria para la toma de decisiones del Decanato y Direcciones de Escuela, para promover mejoras a nivel organizacional en aspectos del ámbito laboral, enfocados en lograr que los docentes logren un mejor ambiente de trabajo en el que se promueva mejorar la identidad y ello conduzca a mejores desempeños.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la identidad organizacional en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna - 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

- Evaluar la influencia de la identidad funcional en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna - 2018.

- Evaluar la influencia de la identidad afectiva en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna - 2018.
- Evaluar la influencia de la identidad de reputación en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna - 2018.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Reyes (2014), desarrolló la tesis titulada *Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes*, de la Universidad Rafael Landívar, en Guatemala. La investigación tuvo como objetivo establecer si existe relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes. El tipo de investigación fue descriptiva correlacional y el diseño fue no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 35 personas, a quienes se les aplicó cuestionarios aplicando la escala de Likert. Se concluyó que no existe relación estadísticamente significativa entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes a un nivel de 0.05. Asimismo, se recomendó mantener la identidad laboral de los trabajadores dentro de la empresa a través de actividades y reuniones que mejoren la misma, brindándoles un espacio de expresión, confianza y de armonía para mantener una identidad adecuada que hasta ahora presenta la organización.

Ortiz (2008), realizó la investigación titulada *Construyendo identidad corporativa desde la cultura organizacional en eléctricos y ferretería Delta Ltda.*, de la Pontificia Universidad Javeriana, en Bogotá. Tuvo como objetivo diagnosticar los problemas más influyentes – en relación a la identidad corporativa de Eléctricos y Ferretería Delta Ltda. El tipo de investigación fue descriptivo, cuyo tamaño de muestra fueron 20 personas a quienes se les aplicó encuestas y entrevistas. Se concluyó que la identidad cultural es un vector determinante en la construcción de identidad corporativa para Eléctricos y Ferretería Delta Ltda. lo cual confirma la hipótesis formulada en la introducción de éste trabajo, la cual indica que la identidad corporativa se fortalece a partir de la cultura organizacional (ética, filosofía, calidad, personalidad y estilo).

López (2006), elaboró la tesis *Diagnóstico de la imagen corporativa como factor de cambio en el proceso de desarrollo organizacional*, de la Universidad Iberoamericana. El objetivo general fue realizar un diagnóstico de la percepción de la Imagen Corporativa de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León. El tipo de investigación fue cuantitativa – cualitativa, nivel exploratorio – descriptivo y diseño no experimental transeccional. La muestra fue de 596 personas, del total de la población de estudiantes de la facultad mencionada. Se aplicaron encuestas y entrevistas. Finalmente, se concluyó que la imagen corporativa es un factor determinante en el desarrollo organizacional de la facultad de la universidad mencionada.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Pastor (2018), elaboró la tesis *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles*, de la Universidad San Ignacio de Loyola, en Lima. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en

trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017. El tipo de investigación fue prospectiva, transversal y correlacional; y diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 162 trabajadores administrativos, a quienes se les aplicaron cuestionarios mediante la técnica de la encuesta. Analizados los datos en el software estadístico SPSS aplicando el coeficiente de correlación de Spearman, se concluyó que Sí existe una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017.

Gallegos (2016), desarrolló su tesis titulada *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016*, de la Universidad Nacional de San Agustín, en Arequipa. El objetivo principal fue establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores adscritos a la Gerencia Administrativa de Arequipa del Ministerio Público. Según el estudio, el tipo de investigación aplicada fue explicativo, y de diseño descriptivo correlacional. La muestra fue de 60 trabajadores de la institución mencionada, a quienes se les aplicaron encuestas valiéndose de la escala de Likert en las preguntas. Finalmente, se concluyó que Sí existe relación entre el clima organizacional y el desempeño profesional de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, lo cual quedó demostrado con el 93.3% de los servidores que manifiestan que el clima organizacional es promedio a su vez tienen un muy buen desempeño laboral.

De La Cruz & Huamán (2016), elaboraron la tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica – 2015*, de la Universidad Nacional de Huancavelica. Tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica. El tipo de investigación aplicada fue

correlacional, de diseño experimental transeccional descriptivo. La muestra estuvo conformada por 32 trabajadores, a quienes se les brindaron encuestas. Se realizó un análisis estadístico de la información con las pruebas “r” de Pearson y “t” de Student. Finalmente, se concluyó que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica periodo 2015. En el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral.

2.1.3. Antecedentes Locales

Hidalgo (2018), elaboró la tesis titulada *Influencia de la responsabilidad social empresarial en la imagen institucional de las entidades financieras de Tacna, año 2017*, de la Universidad Privada de Tacna. El objetivo del trabajo fue determinar en qué medida la responsabilidad social empresarial influye en la imagen institucional que perciben los clientes de las entidades financieras de Tacna, año 2017. El tipo de investigación fue básico de nivel correlacional y diseño no experimental, cuya muestra estuvo compuesta por 381 clientes de las instituciones financieras: Banco de Crédito del Perú, BBVA Continental, Scotiabank e Interbank. Se aplicaron encuestas para la recolección de datos. Se encontró que la responsabilidad social empresarial influye en la imagen institucional que perciben los clientes (valor de chi-cuadrado = 6,698 y valor $p = 0,010$); el balance económico no influye en la imagen institucional que perciben los clientes (valor de chi-cuadrado = 1,579 y valor $p = 0,209$); el balance social influye en la imagen institucional que perciben los clientes (valor de chi-cuadrado = 3,893 y valor $p = 0,048$); y el balance ambiental no influye en la imagen institucional que perciben los clientes (valor de chi-cuadrado = 0,103 y valor $p = 0,749$). También que el 57,9% de los clientes considera que es de nivel regular la responsabilidad social empresarial que perciben de las entidades financieras de Tacna, y el 61,2% de los clientes considera que es de nivel regular la imagen institucional que perciben de las entidades financieras.

Arias (2017), realizó la investigación titulada *La satisfacción de los clientes y la imagen corporativa del retail Maestro Perú, en la ciudad de Tacna. periodo*

de estudio: 2016 – 2017, de la Universidad Privada de Tacna. El objetivo del trabajo fue determinar la relación existente entre la satisfacción de los clientes y la imagen corporativa del retail Maestro Perú, en la ciudad de Tacna, para mejorar la imagen organizacional de la empresa. El tipo de investigación fue aplicada, de nivel relacional y correlacional, y diseño transversal. La muestra fue de 68 clientes. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron las entrevistas, encuestas y análisis documental. Se hizo uso del programa estadístico SPSS (prueba R cuadrado) y el coeficiente de correlación de Spearman (0.7854248). Esto, permitió concluir que la relación existente entre las variables fue moderadamente fuerte, existiendo relación significativa. Así también se comprobó las hipótesis específicas en donde el nivel de satisfacción de los clientes del retail Maestro Perú en la ciudad de Tacna es regular y la imagen corporativa del retail Maestro Perú en la ciudad de Tacna es regular, por lo cual se alcanzaron los objetivos de la investigación.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Identidad Organizacional

Según Espinoza (2013), infiere que la identidad organizacional genera que una empresa se diferencie por su característica, por su uso, hábito, costumbre o norma; por la que se establecen las relaciones de compañerismo, y diferentes tratos que se comienzan a impartir desde los participantes, de las cuales se deben impartir dentro de la organización por parte de los colaboradores, siendo esta una muestra que se sienten identificados con la organización.

Por otro lado, para Monereo (2011), la identidad organizacional es la visión de una organización, la cual guarda relación directa entre las perspectivas fuertemente estructurales que crea la identidad como un armazón rígido, coherente,

consistente y permanente, y por otro lado visiones absolutamente procesales, que conceptualizan a la identidad como la unión de narrativas o procesos construidos, donde la identidad es la parte contextual y trans-contextual.

Asimismo Gonzales (2010), sostiene que la identidad organizacional parte de tres componentes básicos: historia de la organización, el proyecto empresarial, y la cultura corporativa (normas, valores, y principios establecidos), siendo estos factores o elementos conocidos y cumplidos por los participantes de la organización.

Maqueda (2010), afirma que la identidad organizacional muestra la personalidad de la empresa y abarca todas las formas de expresión de la institución ya sean verbales, simbólicas o de comportamiento; dicha identidad se muestra a través de tres canales: Mensajes verbales: las cuales corresponden con el envío de información verbal o avisos visuales. Simbolismos: hace referencia a lo que la entidad desea representar y lo que pretende; por último, el comportamiento: constituye el canal fundamental para la creación de una identidad corporativa.

Finalmente, Jiménez (2010), menciona que la identidad organizacional es la unión de rasgos, características y atributos más o menos estables y duraderos de la institución que determinan su manera de ser, actuar y de relacionarse. Asimismo, dentro de la identidad organizacional se consideran los físicos o visuales como la marca, el logo y los culturales (visión, misión, objetivos, creencias de valores).

2.2.1.1.Importancia de la Identidad Organizacional

Según Arranz (1997), la identidad corporativa es importante para las organizaciones, porque se establece como un recurso que impulsa los vínculos de identificación de los colaboradores con los valores y objetivos de la empresa, favoreciendo su continuidad en el ámbito empresarial a lo largo del tiempo.

Por lo tanto, cuando la organización presta atención a la comunicación de la identidad corporativa a sus públicos internos, se generan relaciones que los incentivan al cumplimiento de los objetivos y mejoran su desempeño en equipo, incrementando su productividad.

Cabe resaltar que, Contar con una identidad corporativa le permitirá a una empresa los siguientes aspectos ser reconocida más fácilmente y recordada por los clientes.

2.2.1.2.Aspectos de la Identidad Organizacional

En función de establecer la Identidad Organizacional, podemos señalar un conjunto de aspectos que la caracterizan:

La Identidad implica un grado de abstracción: Es decir, la persona abstrae, consciente o no, de un amplio campo que le es dado. El individuo tiende a eliminar los elementos que no son significativos para él, es decir, aquellos que no presentan ningún interés. (Schuzt, 1984)

La identidad se constituye como una unidad de atributos: De acuerdo a Asch (1972), no son en sí mismos esquemas de sentido separados, aislados, sino que están mutuamente unidos y establecidos unos sobre otros. Por otro lado, Fiske (1984), indica que se estructuran como una unidad, por lo que reconocemos al sujeto como una totalidad, y no sólo como una suma de caracteres.

Siempre hay una Identidad, incluso si es mínima: en la memoria, siempre hay una identidad previa, una guía de conocimiento previa, incluso si es mínima, que no es personal a la naturaleza humana, pero que ha sido

formada por un mínimo Información, o no lo suficientemente importante en el momento. (Schuzt, 1984).

Ninguna Identidad es definitiva: Puede haber una identidad relativamente definitiva, ya que puede haberse utilizado en diversas situaciones y haber respondido eficazmente, por lo cual “se lo traslada al ámbito del conocimiento natural, y su aplicación puede volverse totalmente automática”. (Schuzt, 1984). Pero ello no quita que ese mismo Imagen, en alguna situación en concreto, sea insuficiente, y por lo tanto necesita ser ampliado o modificado.

2.2.1.3. Componentes de la Identidad Organizacional

Los principales componentes de la identidad desde la perspectiva organizacional expuesta por Capriotti (2009), son la cultura organizacional y la filosofía corporativa.

2.2.1.3.1. Cultura Organizacional

La cultura organizacional según Hatch & Schultz (2010), en muchos sentidos, el cómplice silencioso de la identidad organizacional. El silencio se debe a que gran parte de lo que puede saberse de la cultura es tácito o implícito. El conocimiento de la cultura organizativa debe absorberse en lo más profundo del ser mediante la experiencia.

Schein (2004), utiliza la metáfora del iceberg con el objeto de explicar las dificultades que presentan los directivos cuando intentan controlar, dirigir o cambiar la cultura. La parte visible del iceberg es lo que se puede ver, oír y tocar con facilidad, lo que se denomina constructos de la cultura (objetos, palabras y

acciones), mientras que la parte mucho más extensa que se esconde debajo del agua representa las capas tácitas de los valores y supuestos que orientan la vida dentro de la organización. Se observa que los valores se sitúan debajo de la línea de flotación, de manera que cualquier cambio a la altura de los constructos produce con toda probabilidad una reacción ahí antes de trasladarse a los supuestos básicos.

Los principales componentes de la cultura organizacional según la obra de Schein (2004), son los constructos, los valores y los supuestos.

1. Los Constructos: Son modelos de comportamiento observables en un grupo amplio de miembros de la organización, lo que podemos ver, oír y sentir en un entorno cultural. Ejemplos de constructos son la capacidad tecnológica del grupo, el estilo de liderazgo, el lenguaje escrito y hablado, los rituales del grupo, las creaciones (historias, mitos y leyendas), la forma de relacionarse con la autoridad y de tomar decisiones.
2. Los Valores: Son ideales de conducta que las personas aspiran a tener y que usualmente tienen un impacto en sus actos. En las organizaciones corresponden al conjunto de principios colectivos que los miembros de la organización consideran como propios en su relación cotidiana dentro de la institución, en este sentido, en la medida que los miembros los internalizan predicen su comportamiento. Pueden llegar a ser contradictorios entre sí o con el comportamiento efectivo. Los valores contienen a los supuestos. Ejemplo de ello, es que una organización valore la transparencia por lo que podría contener supuestos como “la información se comunica a todos de manera oportuna” o “aquí no se oculta nada.
3. Los Supuestos: Son las medidas que han solucionado problemas de integración interna y adaptación externa reconocidas a través de éxitos y fracasos del grupo, que a fuerza de repetirse llegan a asumirse por los miembros de la organización de manera inconsciente hasta convertirse en creencias, percepciones, pensamientos y sentimientos. Los supuestos son

presunciones subyacentes asumidas y reconocidas como verdaderas. Son muy difíciles de cambiar y no están sujetas a controversia, lo que introduce un grado básico de permanencia.

Según este modelo los supuestos, los valores y los constructos de una cultura están interrelacionados y los significados profundos de los supuestos y las creencias de sus miembros se expresan mediante normas y valores, que más adelante, dan forma a los comportamientos que producen la visibilidad de los constructos. La cultura es un elemento que da vida a toda organización ya que influencia de manera decisiva la forma en que los empleados valorarán y juzgarán a la organización en la que se encuentran. A nivel interno, los supuestos y creencias compartidas se manifestarán en las relaciones interpersonales y dinámicas de los grupos que ocurren entre los miembros de la organización; y, por ende, también en el cumplimiento de la razón de ser de la organización. En lo que respecta al nivel externo, la cultura organizativa influye decisivamente en los públicos de la entidad, ya que, para éstos, los empleados son la organización, por lo que sus comportamientos hacia ellos serán determinantes para la configuración de las imágenes externas de las diferentes audiencias.

2.2.1.3.2. Filosofía Corporativa

Capriotti (2009), indica que es el puente que une el presente con el futuro de la organización, la define como la concepción global de las organizaciones establecida por la alta dirección (propietarios, CEO, consejo de dirección, etc.) para alcanzar metas y objetivos. El autor señala que la filosofía corporativa representa los principios básicos (supuestos, valores y constructos) que la entidad debería poner en práctica para llegar a cumplir sus metas y objetivos fijados.

Responde a las preguntas ¿Qué hago?, ¿Cómo lo hago? Y ¿A dónde quiero llegar? En función de estos cuestionamientos, se puede establecer que la filosofía corporativa está compuesta por: La misión, la visión y los valores corporativos.

1. La Misión: Es la definición del negocio o actividad que realiza la organización. Explica la razón de ser de la misma y establece “qué hace” la entidad. Le otorga un sentido de propósito para los integrantes de la organización y a sus acciones. Curubeto (2007), recurriendo a Philip Kotler, indica que las declaraciones escritas de misión tienen las siguientes características: focalizan un número limitado de metas, se basan en las principales políticas y valores que la organización mantendrá en el tiempo y definen los principales ámbitos de competencia en los cuales la empresa va a actuar. La misión es como un trayecto que nunca termina; es el destino final de la marca.
2. Visión Organizacional: Es la perspectiva de futuro que plantea la organización para sí misma. Cómo quiere estar en el futuro, su ambición y reto particular. Se señala “a dónde quiere llegar”. Es dinámica en la medida que se van cumpliendo los objetivos impuestos y se van fijando nuevos desafíos.
3. Valores Centrales Organizacionales: Es la forma de hacer de la organización. Representa los valores y principios profesionales (la forma en cómo lleva a cabo su modelo de negocios) y los valores y principios de relación (la forma en cómo se desarrollan las relaciones interpersonales, tanto internas como externas a la organización).

Las declaraciones de misión ayudan a las compañías a formar su identidad, les otorgan un propósito y dirección a todas sus acciones y, a la vez, se configura como el punto de arranque para los programas de identidad organizacional. (Curubeto, 2007)

Hatch & Schultz (2010), destacan la importancia que tiene la filosofía organizacional, específicamente de la visión corporativa, en la gestión estratégica

de la marca corporativa, y por ende, en la configuración de una identidad coherente y fuerte. Para una organización definir quiénes quieren ser y cómo quieren darse a conocer eleva el desafío de sintonía que define el proceso de identidad organizativa porque la necesidad de sintonía debe ocurrir entre la cultura organizativa, las imágenes externas y la visión de la organización.

La función de las declaraciones de la filosofía corporativa para los empleados es recordar constantemente la esencia de la organización, mientras que, para los públicos externos, tales declaraciones permiten entender los valores y la dirección de las compañías y, por lo tanto, influir en las percepciones de los públicos y en la configuración de las imágenes externas. Entonces, la filosofía corporativa, es aquello que la alta dirección considera que es central, perdurable y distintivo de la organización, es decir, los elementos que la alta dirección dispone para expresar su identidad organizativa y transmitirla al resto de los integrantes de su organización y a sus públicos.

2.2.1.4. Factores de la Identidad Organizacional

De acuerdo a Jiménez (2011), identifica como factores de la Identidad Organizacional el **Compromiso laboral**, señalando que el nivel de compromiso que tenga el colaborador con la empresa lo reflejará en su trabajo, mostrando el nivel de interés que posee para ejecutar o desarrollar cada uno de sus funciones. Como segundo factor menciona a la **Comunicación**, indicando que es el proceso por el cual se transfiere información entre los colaboradores y la empresa. La información que se emite debe ser creíble, asertiva y comprensiva. Para esta dimensión se tiene indicadores como la asertividad y la comprensión. Seguidamente, el tercer factor que sostiene es la **Motivación laboral**, la cual la define como aquella fuerza que induce al empleado o colaborador a ejecutar sus labores de manera correcta y eficiente, para alcanzar los objetivos establecidos por

la institución. La actitud que posee el empleado influye en el desenvolvimiento que tiene con respecto a su trabajo. Para esta dimensión se tienen **indicadores** tales como: el reconocimiento, la naturaleza del trabajo, políticas de la organización, condiciones laborales, cultura organizacional, relaciones con los compañeros y salario. Además, la cultura que se vive dentro de una organización expresa su razón de ser. Los **indicadores** que evalúan esta dimensión son: los objetivos, la creencia, los valores, y la estructura organizativa.

2.2.1.5. Funciones de la Identidad Organizacional

Según Capriotti (2013), podemos identificar 03 funciones claves que tiene la identidad organizacional:

Economía del esfuerzo cognitivo: la familiaridad de las empresas significa que el individuo no tiene que recurrir a la evaluación de todas las opciones disponibles en el momento de la elección, sino que seleccionará basándose en ese conocimiento previo.

Reducción de la Opciones: Le facilita a la persona la selección de una de las opciones disponibles, ya que el hecho de tener una estructura de atributos relacionada con cada organización le permite tener un "conocimiento" y una "relación particular" con cada una de las empresas.

Predicción de conducta: el conocimiento de las características de las organizaciones, por medio de la red de atributos que conforman la identidad organizacional, llevará a que el individuo pueda, en cierto modo, "planificar" su conducta en función de las situaciones a las que se enfrente y elegir la organización que mejor le solucione el problema.

2.2.1.6. Niveles de Desarrollo de la Identidad Organizacional

Según Van Riel (1997), la Identidad Organizacional, como red de atributos significativos, puede tener diferentes niveles de desarrollo. Esto es, los individuos pueden asociar una mayor o menor cantidad de atributos a una organización. Este nivel de complejidad estará en función de la discrepancia que tengan los miembros de un público con una organización o con un sector de actividad en una situación determinada. Por implicación entendemos el grado de importancia o interés que una cosa, sujeto o situación tiene para una persona.

Así pues, Capriotti (2013), establece diferentes grados de desarrollo de la Identidad Organizacional:

- **Nivel de desarrollo alto:** las personas están muy interesadas en el tema o en el sector, por lo que es probable que tengan una amplia red de atributos o estén vinculados a características o atributos con un alto grado de abstracción. En estos casos, se puede establecer una red de 10 a 12 atributos y muchos de ellos con un grado significativo de abstracción.
- **Nivel de desarrollo medio:** Las personas están involucradas en el contenido o sector, pero no en un grado importante. En este caso, se establecerá una red de atributos bastante amplia, pero no muy profunda. Puedes llegar a reconocer entre 5 y 8 características, algunas de ellas abstractas.
- **Nivel de desarrollo bajo:** en este caso, las personas no están muy interesadas en el tema o sector, y tienen una red limitada y genérica de atributos (2 o 3), que identifican con los rasgos más concretos y visibles de la organización.

2.2.1.7.Evaluación de la Identidad Organizacional

Para la evaluación de la variable identidad organizacional se tendrá en cuenta al autor Jiménez (2011), quien menciona que la identidad organizacional se define como el conjunto de rasgos, características y atributos estables y duraderos que la empresa desarrolla, para actuar y relacionarse, planteando las dimensiones siguientes: personal, social y organizacional.

- **La identidad personal**

Implica las diferencias individuales, respecto a las características de personalidad innatas, a su estructura biológica, a sus procesos psicológicos y socio afectivos, mismos que se desarrollan a través del proceso de socialización y educación que permiten aprender y diferenciar tanto los objetos materiales como a los seres humanos, particularmente, la interacción social favorece el reconocimiento de sí mismo y de los otros, logrando con ello obtener una identidad propia.

- **La identidad social**

Se entiende a la suma de todos los roles que el individuo juega en los diferentes grupos a los que pertenece (Paramo, 2000), también comenta que para su desarrollo se requiere de la participación social, y de los procesos individuales, tales como la percepción, el lenguaje y la cognición, estos elementos se complementan con lo afectivo y lo social quienes despiertan los intereses, motivaciones y actitudes para dar respuesta a la interacción en los diversos grupos en los que se desenvuelve.

- **La identidad organizacional**

Se entiende como la imagen que posee la empresa tanto en su interior con cada uno de sus miembros, como al exterior de la misma, con sus competidores, sus clientes, sus proveedores, entre otros. Se considera que

es el resultado de la interacción de diversas identidades sociales, que al integrarse dan una imagen propia a la organización.

2.2.1.8. Modelos de la Evaluación de la Identidad Organizacional

2.2.1.8.1. Modelo de Regouby

Uno de los modelos más completos encontrados es el planteado por Regouby (1994), el cual formula un programa de identificación a través de un plan de acciones de comunicación exterior e interior.

En dicho modelo, cuya ilustración se presenta en la Figura 1. Modelo de identidad, se interconectan la actualidad de la empresa, la fusión identidad-identidad y la comunicación de la misma.

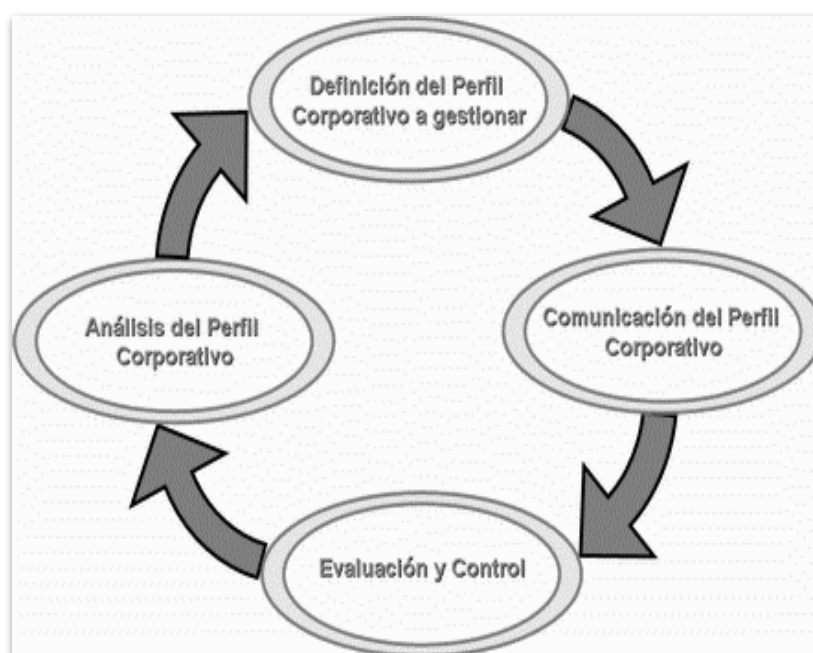


Figura 1. *Modelo de identidad*

Nota: Regouby (1994)

2.2.1.9. Modelo de Echevarría y Medina

Echevarría & Medina (2016), proponen el Modelo de investigación de la Identidad, que propone el estudio de esta variable mediante 03 dimensiones: Identidad funcional, identidad afectiva y la reputación. Estas dimensiones tienen un enfoque en lograr la mejor calidad del servicio para los clientes. El modelo puede visualizarse en la siguiente figura 2. Modelo de investigación de la identidad, la misma que plantea tres dimensiones de identidad a nivel funcional, afectiva y de reputación:

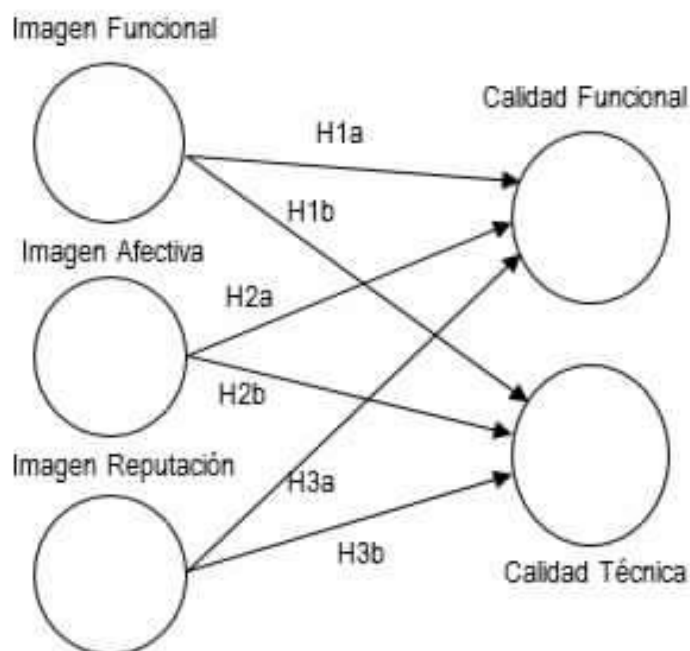


Figura 2. Modelo de investigación de la identidad

Nota: Echevarría & Medina (2016)

El modelo de Echevarría & Medina sostiene que la Identidad funcional hace referencia a la identidad en función de los procesos de calidad que ejecuta la empresa, la diferenciación que puede lograr en el sector en el que se desempeña, la relación costo beneficio observada según sus colaboradores y la propia identidad hacia la organización.

En cuanto a la identidad afectiva, el trabajador debe lograr simpatía para con su organización, percibiéndola como una con propia personalidad, y que cubre las expectativas personales generadas. Esta dimensión aterriza en el gusto que el trabajador logra por la empresa.

En tanto, la identidad de reputación concibe percepciones propias del trabajador sobre lo que es la empresa para sí mismo y el orgullo que le genera, como también la consolidación percibida de la marca a nivel externo, que permite que el trabajador se sienta más conectado con la entidad.

Las dimensiones corresponden al Modelo de evaluación y aplicación para la presente investigación, considerando que es el que logra mayor claridad y adecuación a los objetivos planteados.

2.2.2. Desempeño Laboral

Chiavenato (2010), afirma que actualmente no se está interesado en el desempeño general, sino en el desempeño del puesto y en el comportamiento de la persona que lo ocupa. El desempeño laboral es situacional, ya que cambia de individuo a otro y también depende de numerosos componentes determinantes que intervienen de manera significativa.

El valor de las recompensas y la percepción de estas dependen de la dedicación personal, determinan la capacidad del esfuerzo individual que el trabajador está dispuesto a realizar en su puesto de trabajo.

De este modo, el desempeño laboral está influenciado por todas las variables mencionadas con anterioridad.

A partir de todas estas dificultades que brinda una evaluación de desempeño, Recursos Humanos podrá definir y desarrollar programas de mejoramiento acordes a las necesidades de la organización.

2.2.2.1. Objetivos de la Evaluación de Desempeño

Cuevas (2011), indica que el objetivo principal de la evaluación de desempeño es medir el rendimiento y el comportamiento del trabajador en su puesto de trabajo y en manera general con la organización, que por medio de esta evaluación se establecerá si el trabajador está cumpliendo con los objetivos del puesto y de la organización en sí.

La evaluación de desempeño no se puede restringir a la opinión superficial y específico respecto al comportamiento funcional del trabajador. Se debe de realizar una investigación más profunda y de esta manera encontrar las causas y tanto como el evaluado como el evaluador deben de llegar a un común acuerdo. Chiavenato (2010) sugiere que, si existe una modificación en el desempeño del evaluado, este no sólo debe de conocer el cambio planeado, sino también de modificarlo. Además, debe de recibir una realimentación adecuada, logrando así reducir disconformidades relativas a su actuación en la organización.

Asimismo, Chiavenato (2010) sostiene que la evaluación de desempeño es un instrumento que permite mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización. Para alcanzar ese objetivo básico, la evaluación de desempeño pretende alcanzar los siguientes objetivos intermedios:

- Trabajador idóneo al puesto.
- Detección de necesidades de capacitación.
- Políticas de promoción, ascensos y rotaciones.
- Crear programas de incentivos salariales por un buen desempeño.

- Mejorar las relaciones interpersonales entre superiores y subordinados.
- Autoperfeccionamiento de los empleados.
- Información básica y necesaria para la investigación de recursos humanos.
- Valoración del potencial y productividad de los empleados.
- Incitación para una mayor productividad.
- Conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización.
- Realimentación de información al trabajador.

En resumen, los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño se pueden presentar en 03 enunciados:

1. Permitir que las condiciones para medir el potencial humano determinen su evaluación individual de cada trabajador.
2. Permitir que los recursos humanos se consideren como una ventaja competitiva importante de la organización y cuya productividad se puede desarrollar de acuerdo con la forma de administración.
3. Ofrecer a todos los miembros de la organización oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectivas, teniendo en cuenta los objetivos organizacionales y los objetivos personales de cada uno de los miembros.

2.2.2.2. Beneficios de la Evaluación de Desempeño

Cuando un programa de evaluación de desempeño se planea, coordina y desarrolla de manera correcta, genera beneficios de corto, mediano y largo plazo.

Según Chiavenato (2010), identifica los siguientes beneficios para el gerente, trabajador y organización; los cuales se detallan a continuación:

2.2.2.2.1. Para el Gerente

Primero, evaluar el desempeño y el comportamiento de sus subordinados, contar con un sistema de medición capaz de anular la subjetividad. Después, proporcionar mecanismos que puedan mejorar el estándar de desempeño de sus trabajadores. Finalmente, comunicarse con sus trabajadores para hacerles comprender que la evaluación de desempeño es un proceso que les permitirá saber cómo está su desempeño en la organización y que no es un medio que obstaculice su desempeño en su puesto de trabajo.

2.2.2.2.2. Para el Trabajador

Conocer los aspectos del comportamiento y desempeño de los trabajadores que la empresa valora. Conocer los puntos fuertes y puntos a mejorar de su evaluación y de esta manera saber cuáles son las expectativas que espera su jefe directo en cuanto a su desempeño y comportamiento en la organización. Conocer las medidas que el jefe tomará a partir de los resultados de la evaluación y las que el propio colaborador debe tomar por cuenta propia, con el fin de mejorar su desempeño. Finalmente, hacer una autoevaluación y una opinión personal en cuanto a su desarrollo y comportamiento.

2.2.2.2.3. Para la Organización

Examina su desarrollo humano al corto, mediano y largo plazo; además establece cuál es el aporte de cada trabajador. Identificar a los trabajadores que necesitan perfeccionarse o ajustarse en determinadas áreas de actividad y seleccionar a los empleados que tienen condiciones para ser ascendidos o transferidos. Finalmente, ofrecer oportunidades a los colaboradores, al incitar la productividad y mejorar las relaciones humanas en el trabajo.

2.2.2.3. Involucrados de la Evaluación de Desempeño

Según Morales & Velandia (1999), la evaluación se debe de llevar a cabo con aquellas personas que son cercanas a los colaboradores y estas deben de tener la capacidad para traducir las observaciones en cuanto a su desempeño en su puesto de trabajo y en manera general.

- **El jefe directo:** es el tradicional evaluador, debido que es quien está trabajando directamente con sus subordinados.
- **Los clientes:** algunas empresas consideran la importancia de que los clientes externos e internos evalúen a los trabajadores, ya que son ellos quienes reciben directamente los servicios o productos brindados por el evaluado.
- **El trabajador:** los mismos evaluados realizan una autoevaluación en cuanto su desempeño y comportamiento, pero también escucha y comenta lo que su jefe dice para conocer sus debilidades y puntos de mejora según el resultado de su evaluación.
- **Compañeros:** todos los colaboradores que trabajan alrededor pueden evaluar al evaluado, ya que tienen capacidad de percibir la contribución del individual equipo y de esta manera se logra una mayor objetividad en la evaluación.
- **Los subalternos:** estos pueden presentar información importante en la evaluación del trabajador. La desventaja es que puede ser una oportunidad para vengarse o sesgar las calificaciones por miedo a posibles represalias del jefe.

2.2.2.4. Factores del Desempeño Laboral

- Satisfacción del trabajo

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis & Newstrom (1999), afirman que "es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, lo que se manifiesta en ciertas actitudes laborales". Lo que se relaciona con la naturaleza del trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores, la satisfacción laboral es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, las intenciones de comportamiento objetivo, estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que las tareas tendrán en el comportamiento futuro.

- Autoestima

La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrecen oportunidades para que las personas demuestren sus habilidades. Relacionado con la labor constante, la autoestima es un elemento concluyente significativo. Por lo tanto, debemos confiar en nuestros propios atributos y ser flexibles en la cara de situaciones conflictivas.

- Trabajo en equipo

Es importante tener en cuenta que el trabajo realizado por los trabajadores puede mejorarse si tienen contacto directo con los usuarios o con quienes prestan el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se puede evaluar su calidad. Cuando los trabajadores satisfacen y son satisfechos un conjunto de necesidades, se produce una estructura que tiene un sistema estable de interacciones que da lugar a lo que se llama un equipo de trabajo.

- **Capacitación del trabajador**

De acuerdo a Drovett (1992), es un procedimiento de capacitación efectuado por la oficina encargada de los recursos humanos, para que el personal realice su rol de la manera más eficiente posible.

Según Nash (1989), el objetivo de esto es proporcionar información y contenido específico a la posición o promover la imitación de modelos. El autor considera que los programas de capacitación formal cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se presentan porque formalmente porque casi todos en la organización sienten que carecen de capacitación y no conocen los procedimientos para lograrlos.

2.2.2.5.Métodos de Evaluación de Desempeño

La creación y la implementación de la evaluación de desempeño varían de una organización a otra, porque cada una tiende a construir su propio sistema de acuerdo a las necesidades y características que poseen. (Chiavenato, 2010)

Mismo autor asegura que se puede emplear y crear varios sistemas de evaluación del desempeño, siempre y cuando se tomen en cuenta las características que presenta el personal implicado, para que el método utilizado brinde buenos resultados. Es una herramienta que recopila información y datos que se pueden registrar, procesar y canalizar para mejorar el desempeño en las organizaciones.

Chiavenato (2010), menciona los siguientes principales métodos de evaluación del desempeño:

- **Método de Evaluación de 360°, 270°, 180° y 90°**

La evaluación de 360° es el proceso de recopilación, elaboración y comunicación de información de manera estructurada, en beneficio de la mejora y / o evaluación de gerentes, miembros de equipos y equipos completos. La información se obtiene desde diferentes perspectivas; de gerentes, posibles subordinados, compañeros de trabajo cercanos y clientes internos y / o externos. También los propios empleados evalúan su propia operación. Las evaluaciones de 270 °, 180 ° y 90 ° se incluyen en la evaluación de 360 °, según la figura 3 a continuación:

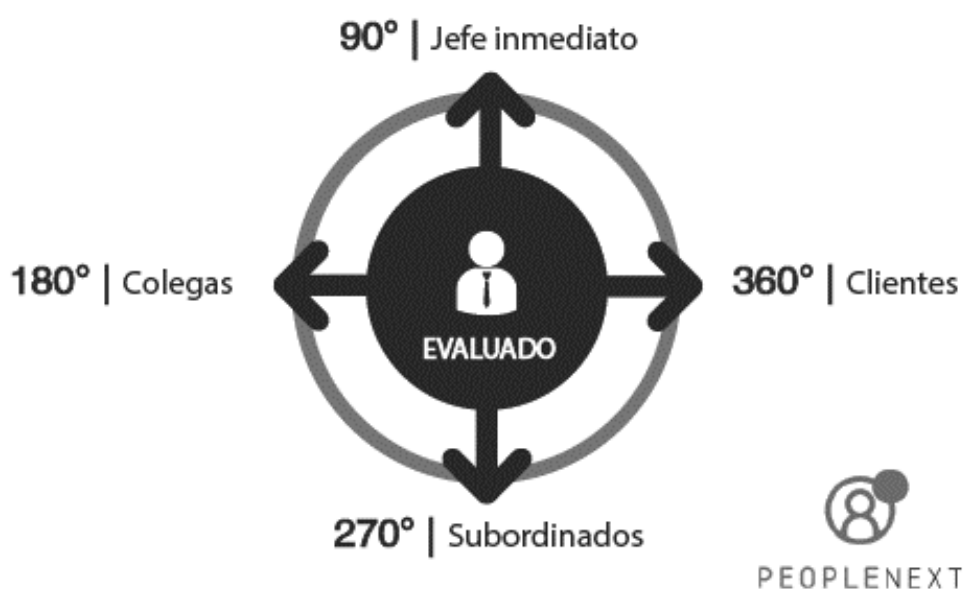


Figura 3. *Evaluación de 360°*

Nota. Alles (2008)

- **Método de Escalas Gráficas**

El método de escala gráfica es un método que evalúa el desempeño de los miembros a través de factores de evaluación previamente definidos y graduados, los factores de evaluación son las cualidades que el miembro desea evaluar. Se definen de forma simple y objetiva para evitar distorsiones. En este método se utilizan instrumentos matemáticos y estadísticos.

Para su aplicación se utiliza una gráfica en la cual está compuesta por líneas horizontales y verticales, las horizontales representan los factores de evaluación de desempeño, y las verticales representan los grados de variación o evaluación del factor a evaluar.

Los factores de cada empleado se seleccionan previamente para definir en cada uno las cualidades que serán evaluadas. Cada factor se define con una descripción breve, simple, objetiva, para evitar distorsiones. El método de evaluación del desempeño por escalas gráficas puede implementarse mediante varios procesos de clasificación, de los cuales los más conocidos son:

- **Escala gráfica continua.** Es la más fácil de aplicar, pero genera controversia debido a que solo se califica en base a dos puntos insuficiente o excelente.

Ejemplo. -

I _____ I
Insuficiente Excelente.

- **Escala gráfica semicontinuas.** Esta escala se maneja más puntos, pero se sigue manejando en dos status insuficiente o excelente, la diferencia a la escala continua es que este nos indica el límite mínimo y el límite máximo.

Ejemplo. -

I _____ I _____ I _____ I
Insuficiente Excelente.

- **Escala gráfica discontinua.** Esta grafica es la más recomendada debido a que especifica casi exactamente el resultado de la evaluación, los status pueden ser insuficiente, regular, bueno y excelente.

Ejemplo. -

I	I	I	I
Insuficiente	Regular	Bueno	Excelente.

Ventajas:

- Brinda a los evaluadores un instrumento de evaluación de fácil comprensión y de aplicación sencilla.
- Posibilita una visión integrada y resumida de los factores de evaluación, es decir, de las características de desempeño más destacadas por la empresa y la situación de cada empleado ante ellas.
- Exige poco trabajo al evaluador en el registro de la evaluación, ya que lo simplifica considerablemente.

Desventajas.

- No permite mucha flexibilidad al evaluador, ya que el sistema de medición normalmente es con un tipo de medición bueno o malo, sin mediciones intermedias o de escalas, en consecuencia, este debe ajustarse al instrumento y no a las características del evaluado.
- Las evaluaciones tienden a rutinizar y generalizar los resultados de las evaluaciones siendo poco tolerante.
- Requiere procedimientos matemáticos y estadísticos para corregir las distorsiones y la influencia personal de los evaluadores
- Está sujeto a distorsiones e interferencias personales de los evaluadores, cada persona percibe e interpreta las situaciones según su “campo psicológico”

Este modelo será aplicado en la presente investigación.

FACTORES:	Apenas aceptable	Deficiente	Regular	Bueno	Óptimo
Producción (calidad de trabajo realizado)	A veces por debajo de los estándares	Siempre está por debajo de los estándares	Satisface los estándares	A veces supera los estándares	Siempre supera los estándares
Calidad (esmero en el trabajo)	Calidad insatisfactoria	Pésima calidad en el trabajo	Calidad satisfactoria	Calidad superior en el trabajo	Excepcional calidad en el trabajo
Conocimiento del trabajo (experiencia en el trabajo)	Conoce parte del trabajo	Conoce poco el trabajo	Conoce lo suficiente	Conoce más de lo necesario	Conoce todo el trabajo
Cooperación (relaciones interpersonales)	Colabora poco	No colabora	Colabora normalmente	Buen espíritu de colaboración	Excelente espíritu de colaboración
Cooperación de situaciones (capacidad para resolver problemas)	Poca capacidad de intuición	Ninguna capacidad de intuición	Capacidad satisfactoria de intuición	Buena capacidad de intuición	Excelente capacidad de intuición
Creatividad (capacidad de innovar)	Raras veces presenta ideas	Nunca presenta ideas	Algunas veces presenta ideas	Casi siempre tiene ideas excelentes	Siempre tiene ideas excelentes
Realización (capacidad de hacer)	Dificultad para realizar	Incapaz de realizar	Razonable capacidad de realización	Buena capacidad de realización	Excelente capacidad de realización

Figura 4. *Escala Gráfica de Evaluación de Desempeño*

Nota. Fernández de Tejada (2010)

- **Método de Elección Forzada**

Este instrumento está realizado en base a frases alternativas que describen el tipo de desempeño individual. Se elabora un bloque conformado por dos, cuatro o más frases, y el evaluador debe elegir sólo una o dos de las que más represente el desempeño del trabajador.

FORMULARIO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO POR EL METODO DE ELECCION FORZADA							
EVALUACION DEL DESEMPEÑO							
Funcionario: _____							
Cargo: _____ Seccion: _____							
A continuación hallara frases de desempeño combinadas en bloques de cuatro. Escriba una "X" en la columna lateral, bajo el signa "+" para indicar la frase que mejor define el desempeño del empleado, y el signo "-" para la frase que menos define su desempeño. No deje ningún bloque sin llenar dos veces.							
	Nº	+	-		Nº	+	-
Solo hace lo que le ordenan	O1			Tiene temor de pedir ayuda	17		
Comportamiento irreprochable	O2			Mantiene su puesto siempre ordenado	18		
Acepta criticas constructivas	O3			Ya presento baja de produccion	19		
No produce cuando esta sometido bajo presion	O4			Es dinamico	20		
Cortes ante los demas	O5			Interrumpe constantemente el trabajo	21		
Vacila al tomar decisiones	O6			Nunca esta influenciado	22		
Merece toda la confianza	O7			Tiene buen potencial para desarrollar	23		
Tiene poca iniciativa	O8			Nunca se muestra desagradable	24		

Figura 5. *Método de Elección Forzada*

Nota. Alles (2008)

- **Método de Investigación de Campo**

Se base en la realización de entrevistas con un especialista en evaluación y con el jefe inmediato, con el fin de evaluar el desempeño de cada subordinado, recopilando las causas, orígenes y motivos de tal desempeño con base en el análisis de hechos y situaciones. Permite también la posibilidad de planear conjunto con el jefe inmediato su desarrollo en el puesto y en la organización.

NOMBRE DEL EMPLEADO:	
PUESTO:	
EDAD:	

Realiza su trabajo a tiempo	si	no
Tiene buena actitud de servicio	si	no
Esta en el área de trabajo en horario de trabajo	si	no
Tiene liderazgo con sus subordinados	si	no
Tiene temor de pedir ayuda.	si	no
Tiene iniciativa.	Si	no
Le gusta reclamar.	Si	no
Nunca se muestra desagradable	si	no
Tiene buena memoria	si	no
Tiene buena apariencia	si	no

Figura 6. *Método de Investigación de Campo*

Nota. Fernández de Tejada (2010)

- **Método de Incidentes Críticos**

Se basa en que el comportamiento humano tiene características extremas, capaces de producir resultados positivos o negativos. Se trata de un método que permite al jefe inmediato observar y recopilar hechos excepcionalmente positivos o excepcionalmente negativos del desempeño del evaluado.

Evaluación de desempeño	
Nombre: _____	
Cargo: _____	
Departamento: _____	
Aspectos excepcionalmente positivos	Aspectos excepcionalmente negativos
Sabe tratar con las personas Facilidad para trabajar en equipo Presenta ideas innovadoras Tiene características de liderazgo Facilidad de argumentación Espíritu muy emprendedor	Presenta muchos errores Falta de visión general del tema Demora en toma de decisiones Espíritu conservador y limitado Dificultad para manejar números Comunicación deficiente

Figura 7. *Método de Incidentes Críticos*

Nota. Alles (2008)

- Método de Comparación por Pares

Es un método de evaluación de desempeño que compara a los empleados de dos en dos. Es un proceso simple y poco eficiente, y se recomienda sólo cuando los evaluadores no tienen los recursos necesarios para emplear métodos de evaluación más completos.

CARGOS	Kardista	Digitador	Secretaria	Jefe de personal	Diseñador	Mensajero	TOTAL DE PUNTOS	JERARQUIZACION
Kardista		-2	-5	-15	-8	+4	-26	5°
Digitador	+2		-3	-13	-6	+6	-14	4°
Secretaria	+5	+3		-10	-3	+9	+4	3°
Jefe de personal	+15	+13	+10		+7	+19	+64	1°
Diseñador	+8	+6	+3	-7		+12	+22	2°
Mensajero	-4	-6	-9	-19	-12		-50	6°

Figura 8. *Método de Comparación por Pares*

Nota. Alles (2008)

2.3. Definición de conceptos básicos

Identidad organizacional: Se entiende como la imagen que posee la empresa tanto en su interior con cada uno de sus miembros, como al exterior de la misma, con sus competidores, sus clientes, sus proveedores, entre otros (Chiavenato, 2010).

Desempeño laboral: varían de una organización a otra, porque cada una tiende a construir su propio sistema de acuerdo a las necesidades y características que poseen. (Chiavenato, 2010).

Identidad afectiva: El trabajador debe lograr simpatía para con su organización, percibiéndola como una con propia personalidad, y que cubre las expectativas personales generadas. (Chiavenato, 2010).

Identidad funcional: Hace referencia a la identidad en función de los procesos de calidad que ejecuta la empresa, la diferenciación que puede lograr en el sector en el que se desempeña (Chiavenato, 2010).

Identidad de reputación: concibe percepciones propias del trabajador sobre lo que es la empresa para sí mismo y el orgullo que le genera, como también la consolidación percibida de la marca a nivel externo, que permite que el trabajador se sienta más conectado con la entidad (Alles M. , 2012).

Cargo: Conjunto de funciones y tareas desarrolladas por un trabajador que muestran integridad en correspondencia con los objetivos de la organización. (Paredes, 2010).

Cultura Organizacional: Es el conjunto de supuestos, convicciones, valores y normas compartidas por los miembros de una organización. Esta cultura puede haber sido creada conscientemente por sus miembros principales o simplemente haber evolucionado con el tiempo, esta cultura representa un elemento clave del

entorno laboral en el que los empleados desempeñan sus funciones. (Keith & Newstrom, 2000).

Desempeño: Concepto integrador del conjunto de comportamientos y resultados obtenidos por un colaborador en un período determinado. (Alles M. , 2012).

Evaluación Del Desempeño: Proceso estructurado para medir el desempeño de los colaboradores. (Alles M. , 2012).

Habilidades: La habilidad es la aptitud innata, talento, habilidad o capacidad que una persona posee para llevar a cabo y, por supuesto, con éxito, cierta actividad, trabajo u oficio. (Corcino, 2013).

Marca: Nombre que se da a un producto o servicio que adquiere una identidad por sí misma. (Economic Times, 2013)

Modelo: Uno de los significados se refiere a lo que se toma como referencia para tratar de producir algo como eso. En este caso, el modelo es un arquetipo. (Pérez G. , 2016).

Necesidad: Es "un estado de privación percibida". Las carestías humanas demandan las necesidades físicas primordiales de los alimentos, la ropa, el calor y la seguridad, las necesidades sociales de integración y estima, y las necesidades particulares de comprensión y autoexpresión". (William Stanton, 2004)

Capítulo III

Marco metodológico

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La identidad organizacional influye de forma significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna.

3.1.2. Hipótesis específicas

- La identidad funcional influye de forma significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna.
- La identidad afectiva influye de forma significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna.
- La identidad de reputación influye de forma significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna.

3.2. Variables e indicadores

3.2.1. Identificación de la Variable Independiente

V.I. : Identidad Organizacional

3.2.2. Identificación de la Variable Dependiente

V.D. : Desempeño laboral

3.2.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Tipo de Variable
Variable independiente: Identidad Organizacional	Identidad funcional	Procesos de calidad	Ordinal - Uso de Escala de Likert
		Diferenciación	
		Costo-beneficio	
		Identidad percibida de trabajadores	
	Identidad afectiva	Simpatía	
		Personalidad	
		Expectativas	
		Gusto por la empresa	
	Identidad de Reputación	Reputación	
		Marca consolidada	
Variable dependiente: Desempeño laboral	Identidad	Emoción de pertenencia	Ordinal - Uso de Escala de Likert
		Objetivos compartidos	
	Producción	Cantidad de trabajo	
	Calidad	Esmero	
	Conocimiento del trabajo	Experiencia en el trabajo	
	Cooperación	Relaciones interpersonales	
	Comprensión de situaciones	Capacidad de resolución de problemas	
	Creatividad	Capacidad de innovar	
Realización	Capacidad de hacer		

Nota Elaboración propia

3.3. Tipo y diseño de investigación

3.3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica, es decir que el estudio procura permanecer sobre las bases teóricas descritas, y realiza el estudio de investigación sobre el desarrollo de estas, profundizando sus conceptos y aplicándolas en el caso de la Universidad Privada de Tacna.

3.3.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental, es decir, no se intervendrá ni manipulará las características del contexto de investigación sobre el que se desarrolla la tesis.

Así también es transversal, siendo su desarrollo en un momento único y determinado en el tiempo.

Por otro lado, dado que la tesis propone la existencia de una relación de influencia, tiene un diseño explicativo, en el que la identidad organizacional influye en el desempeño laboral, en función de una relación de causa-efecto.

3.4. Ámbito y tiempo social de la investigación

El ámbito aplicativo de la investigación corresponde a la Universidad Privada de Tacna, en particular, sobre la Facultad de Ingeniería.

El estudio se realizará en el año 2018.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población de estudio se compone por un total de 65 adscritos a la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna, representando ella la población de estudio.

3.5.2. Muestra

Dado que la población es finita, y se cuenta con la accesibilidad para la recolección de datos, se trabajará con la totalidad, es decir, se ejecutará un censo.

3.5.3. Unidad de estudio

La unidad de estudio la conforman los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna.

3.6. Procedimiento, técnicas e instrumentos

3.6.1. Procedimiento

El procedimiento que se ejecutó para la recolección de datos tiene en primera instancia la elaboración del instrumento de tesis, el mismo que será validado y evaluado según juicio de expertos. Dada su validación, se ejecutó una prueba piloto aplicado a 15 docentes, cuyos resultados serán procesados en el programa SPSS, a

fin de calcular el coeficiente de Alfa de Cronbach, que brindará la confiabilidad estadística necesaria para viabilizar la aplicación.

Como segundo paso, se realizó visita al Decanato de la Facultad de Ingeniería, en el cual se solicitó el permiso correspondiente para ejecutar los cuestionarios, y se coordinó con las Direcciones de Escuelas se visitó a los docentes en sus respectivos salones de clase, haciéndoles entrega del cuestionario, y solicitando su llenado respectivo.

Una vez realizado el llenado, se hará recepción de los cuestionarios para después consolidarlos a través del uso del programa estadístico.

Una vez consolidados los datos, se realizó la representación de las mismas para ser plasmadas en el informe final de tesis.

3.6.2. Técnicas e instrumentos

La técnica que se empleará será la encuesta. En función de la técnica citada, el instrumento corresponde al cuestionario.

3.6.3. Procesamiento de datos

En cuanto a la técnica estadística, se usó del programa SPSS Windows V.23, con el cual se ejecutó la prueba de regresión lineal estadística, la misma que permitió calcular el valor de significancia estadístico Valor-P y el R-Cuadrado de Pearson que determina el nivel de influencia planteado.

Cabe indicar que, la hipótesis se demostró mediante una serie de procedimientos que permitió “traducir” nuestros datos de campo a valores de

nuestras variables, cuyas posibilidades son conocidas. Se aplican la distribución normal estándar (Z), el estadístico T (t de student), y el coeficiente de determinación (regresión lineal múltiple) R -Cuadrado.

Capítulo IV

Resultados

4.1. Descripción del trabajo de campo

La realización del trabajo de campo se realizó en la Universidad Privada de Tacna, en las instalaciones de la Facultad de Ingeniería, en los diferentes salones de clase y espacios administrativos en los que interactúan los docentes.

Para la aplicación de los instrumentos se solicitó autorización de parte del Decanato a fin que se brinde las facilidades del caso, el mismo que una vez dado permitió lograr la facultad para poner en aplicación los cuestionarios.

La aplicación del cuestionario requirió de visita personal a cada docente a quienes se hizo entrega del instrumento para medir la identidad organizacional, y brindó las indicaciones de llenado, procediendo a realizar la recepción una vez realizado. Por otro lado, el cuestionario de Desempeño Laboral fue derivado a los Directores de Escuela, quienes hicieron evaluación de cada uno de los docentes a cargo. Una vez terminada la aplicación de los cuestionarios se procedió al procesamiento estadístico para la presentación de resultados.

4.2. Diseño de la presentación de los resultados

La presentación de resultados se realizó en tres partes. En la primera se brinda información de los datos personales en los que se especifica el género, edad, cantidad de horas, dedicación y categoría docente.

En la segunda se presenta los resultados de la variable Identidad Organizacional, la cual a su vez se divide en tres dimensiones: Identidad funcional, identidad afectiva e identidad de reputación, a través de 18 preguntas.

Por otro lado, la tercera parte presenta los resultados para la variable Desempeño Laboral, la cual cuenta con siete dimensiones y una pregunta para cada una.

Los resultados se presentan a nivel descriptivo, para lo cual se ha elaborado una Tabla de Frecuencias y una figura que ilustra las principales tendencias de marcación por ítem.

En el siguiente punto se brinda detalle de estos resultados, los cuales están acompañados de su análisis descriptivo, en el cual se realiza la presentación general del hallazgo, se indica el hallazgo general de la evaluación y se indican los principales porcentajes de marcación, para después presentar la Tabla y figura de información.

4.3. Resultados

4.3.1. Datos Generales

4.3.1.1. Edad

De acuerdo a la edad, la mayor frecuencia de docentes indicó tener entre 38 a 47 años con un total de 31 casos, seguido por el 24.60% correspondiente a 16 docentes que indicaron tener entre 28 a 37 años.

La tercera frecuencia de docentes según edad corresponde al 13.8% que indicaron tener entre 48 a 57 años. En tanto, las menores frecuencias corresponden al 7.7% de docentes entre 58 a 67 años y el 6.2% de 18 a 27 años.

No se tiene registró de docentes con más de 67 años.

La distribución porcentual es la siguiente:

Tabla 2

Edad

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Edad	18 a 27	4	6.20%
	28 a 37	16	24.60%
	38 a 47	31	47.70%
	48 a 57	9	13.80%
	58 a 67	5	7.70%
	67 a más	0	0.00%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

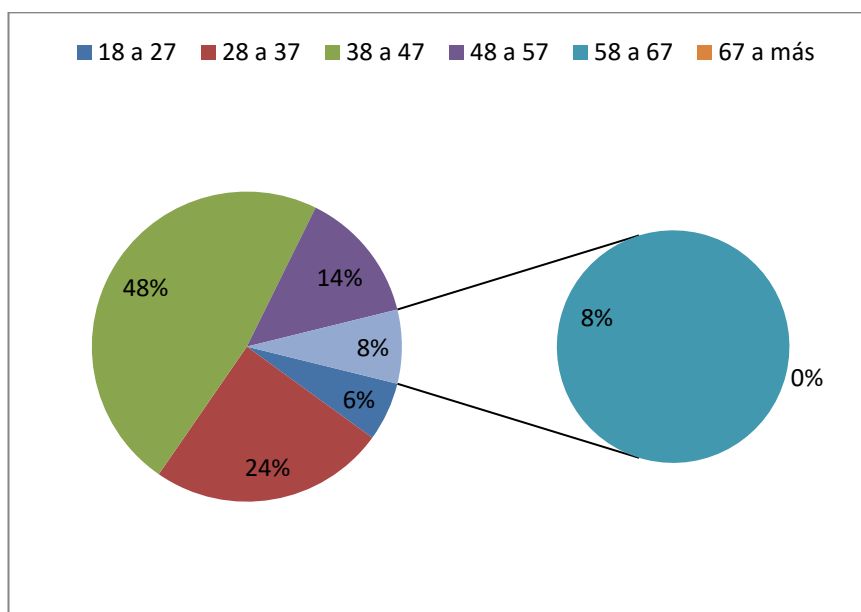


Figura 9. Edad

4.3.1.2. Sexo

Según la distribución de docentes de acuerdo al sexo se tiene que predominan mayoritariamente los varones.

El 63.1% corresponde al sexo masculino, en tanto que el 36.9% es de sexo femenino.

La Tabla de frecuencias de dicho resultado es:

Tabla 3

Sexo

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Sexo	Masculino	41	63.10%
	Femenino	24	36.90%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

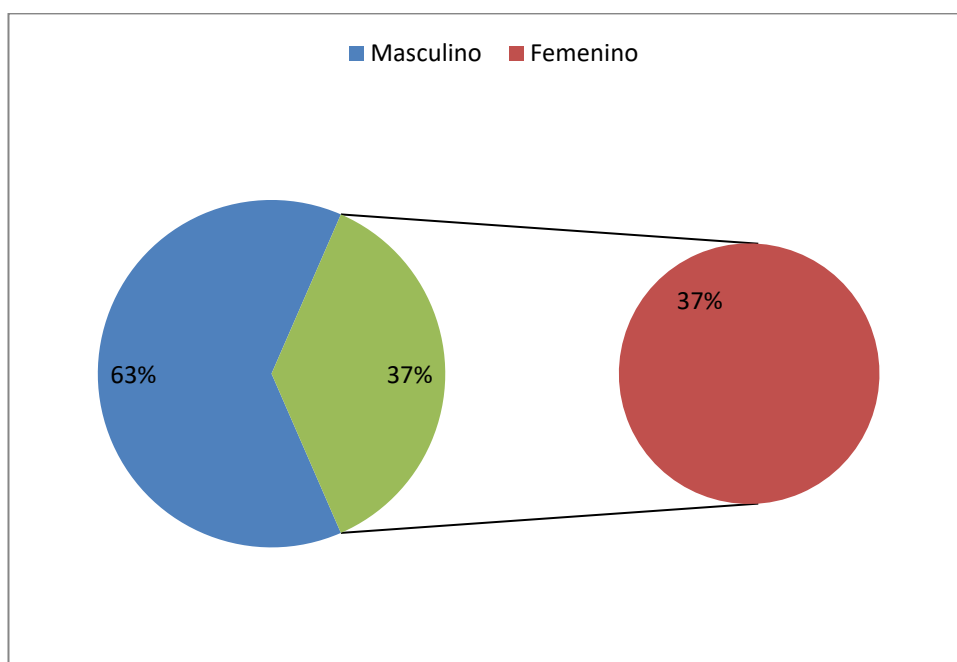


Figura 10. Sexo

4.3.1.3. Cantidad de horas

Según la cantidad de horas se tiene un mayor porcentaje de docentes entre 31 a 40 horas con el 36.9%.

También se tiene docentes con asignación de 1 a 10 horas y 11 a 20 horas, cada uno con el 24.60%, seguido por el 13.8% de docentes con contrato entre 21 a 30 horas.

La frecuencia de horas contratadas según docentes es la siguiente:

Tabla 4

Cantidad de horas

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Cantidad de Horas	1 a 10	16	24.60%
	11 a 20	16	24.60%
	21 a 30	9	13.80%
	31 a 40	24	36.90%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

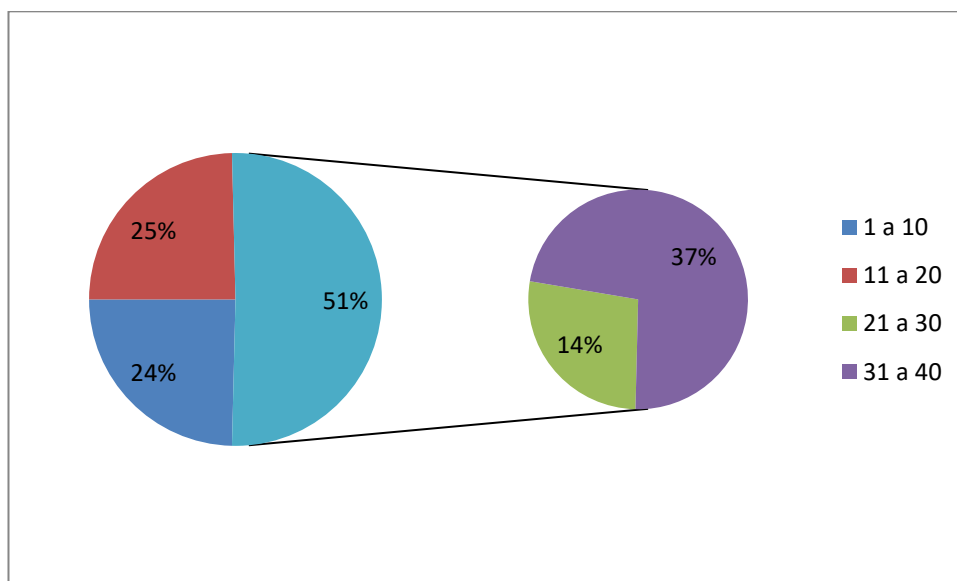


Figura 11. Cantidad de horas

4.3.1.4.Dedicación

De acuerdo a la dedicación docente se tiene que el 58.5% de docentes indicaron tener contrato de dedicación a tiempo parcial, mientras que el 41.5% está contratado a tiempo completo.

La siguiente Tabla presenta dicha distribución porcentual de resultados:

Tabla 5

Dedicación

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Dedicación	Tiempo Parcial	38	58.50%
	Tiempo Completo	27	41.50%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

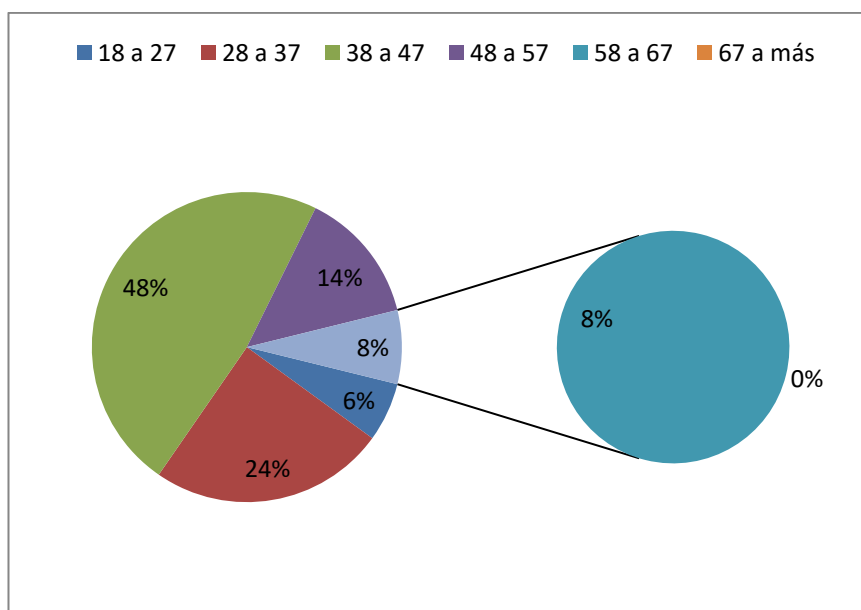


Figura 12. Dedicación

4.3.1.5. Categoría

De acuerdo a la categoría docente, el 95.4% es contratado, mientras que el 4.6% de docentes indicó ser nombrado, mostrando una amplia diferenciación porcentual según este parámetro.

A continuación, se presenta el resultado.

Tabla 6

Categoría

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Categoría	Contratado	62	95.40%
	Nombrado	3	4.60%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

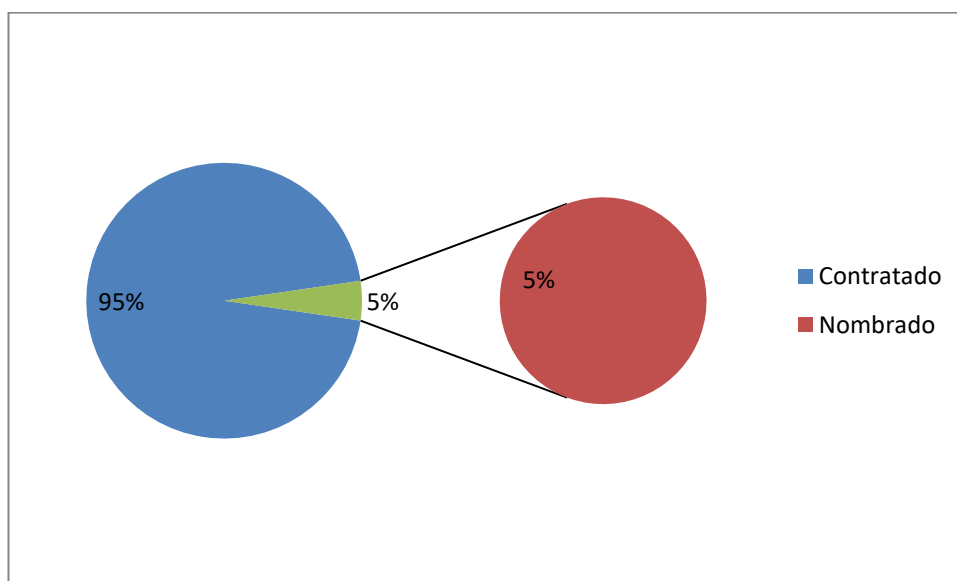


Figura 13. Categoría

4.3.2. Resultados del Identidad Organizacional

4.3.2.1. Dimensión 1: Identidad funcional

4.3.2.1.1. Procesos de calidad

Ítem 1

El ítem afirma que “La FAING asegura la calidad de sus procesos en la formación académica que dirige a sus estudiantes”, el mismo que permite evaluar el indicador Procesos de calidad, para la dimensión Identidad funcional de la variable Identidad Organizacional.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING consideran, de acuerdo a las mayores frecuencias que en la Facultad existe calidad en los procesos para asegurar una formación académica de los estudiantes.

Ello se debe a que el 58.5% de docentes indicaron que el ítem se cumple en un alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 41.5% indicó un nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 7

Procesos de calidad: Ítem 1

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
La FAING asegura la calidad de sus procesos en la formación académica que dirige a sus estudiantes.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	27	41.50%
	Alto grado	38	58.50%
	Muy alto grado	0	0.00%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

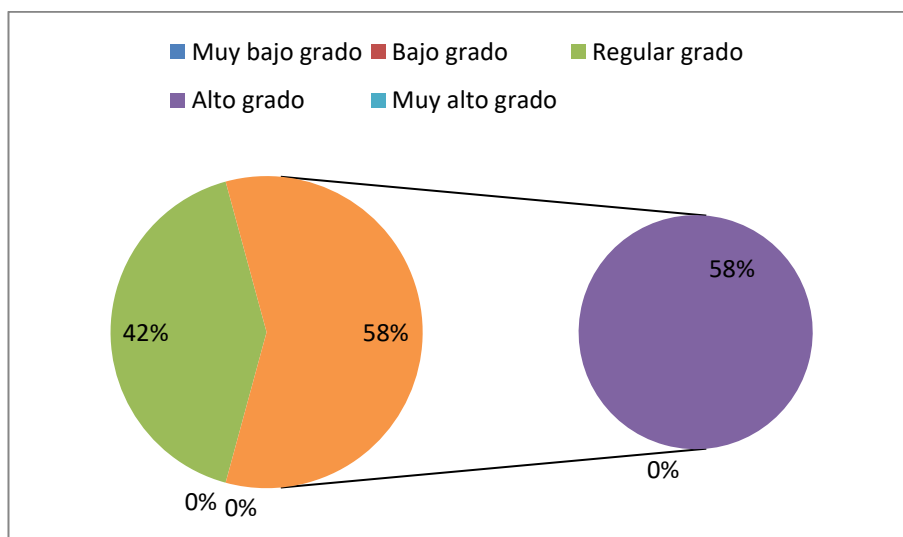


Figura 14. Procesos de calidad: Ítem 1

Ítem 2

El ítem afirma que “La FAING asegura la calidad de sus procesos a nivel administrativo”, el mismo que permite evaluar el indicador Procesos de calidad, para la dimensión Identidad funcional de la variable Identidad Organizacional.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING consideran, de acuerdo a las mayores frecuencias que la Facultad presenta aseguramiento de calidad en los procesos a nivel administrativo.

Ello se debe a que el 58.5% de docentes indicaron que el ítem se cumple en un regular grado

Entre tanto, también se tiene que el 32.3% indicó un nivel de cumplimiento en alto grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 8

Procesos de calidad: *Ítem 2*

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
La FAING asegura la calidad de sus procesos a nivel administrativo.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	2	3.10%
	Regular grado	38	58.50%
	Alto grado	21	32.30%
	Muy alto grado	4	6.20%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

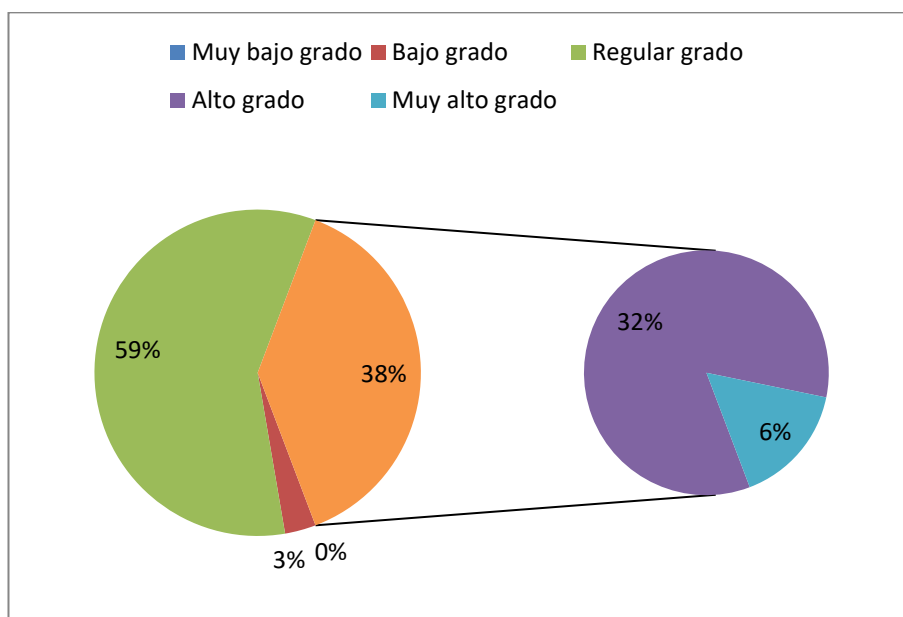


Figura 15. Procesos de calidad: Ítem 2

4.3.2.1.2. Diferenciación

Ítem 1

El ítem afirma que “La FAING, a partir de sus procesos y forma de operar, se diferencia de las demás Facultades dentro de la misma Universidad”, el mismo que permite evaluar el indicador Diferenciación, para la dimensión Identidad funcional de la variable Identidad Organizacional.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING consideran, de acuerdo a las mayores frecuencias que la Facultad se diferencia de las demás debido a que opera con mayor agilidad respecto a los procesos y formas.

Ello se debe a que el 50.8% de docentes fueron evaluados con un nivel de cumplimiento en alto grado, y otro 12.3% que cumple en muy alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 12.3% fue calificado con nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 9

Diferenciación: Ítem 1

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
La FAING, a partir de sus procesos y forma de operar, se diferencia de las demás Facultades dentro de la misma Universidad.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	3	4.60%
	Regular grado	21	32.30%
	Alto grado	33	50.80%
	Muy alto grado	8	12.30%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

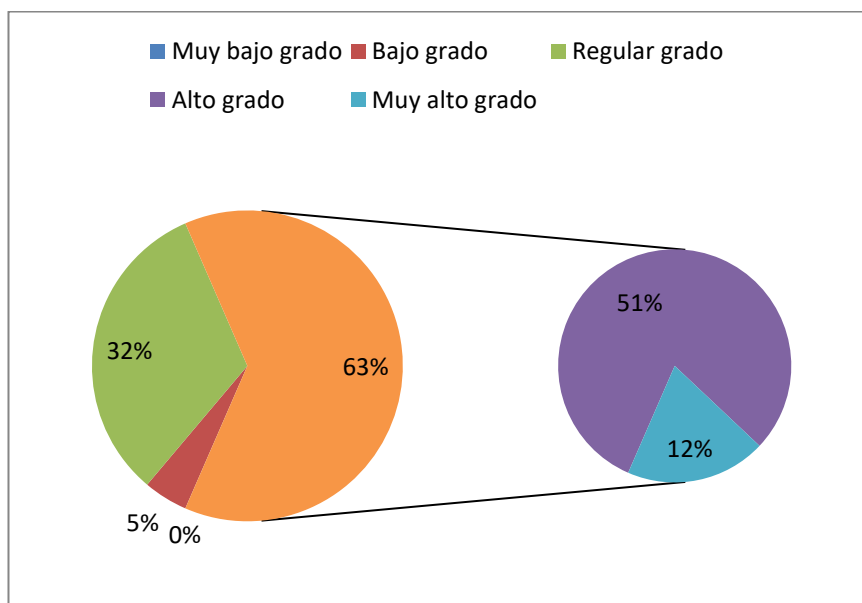


Figura 16. Diferenciación: Ítem 1

Ítem 2

El ítem afirma que “La FAING, a partir de sus procesos y forma de operar, se diferencia de las demás facultades de las diferentes universidades a nivel local como nacional”, el mismo que permite evaluar el indicador Diferenciación, para la dimensión Identidad funcional de la variable Identidad Organizacional.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING consideran, de acuerdo a las mayores frecuencias que en la Facultad logra diferenciarse debido a sus procesos y forma de operar de las demás universidades a nivel local y nacional.

Ello se debe a que el 46.2% de docentes indicaron que el ítem se cumple en un alto grado, y otro 3.1% que se cumple en muy alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 43.1% indicó un nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 10

Diferenciación: Ítem 2

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
La FAING, a partir de sus procesos y forma de operar, se diferencia de las demás facultades de las diferentes universidades a nivel local como nacional	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	5	7.70%
	Regular grado	28	43.10%
	Alto grado	30	46.20%
	Muy alto grado	2	3.10%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

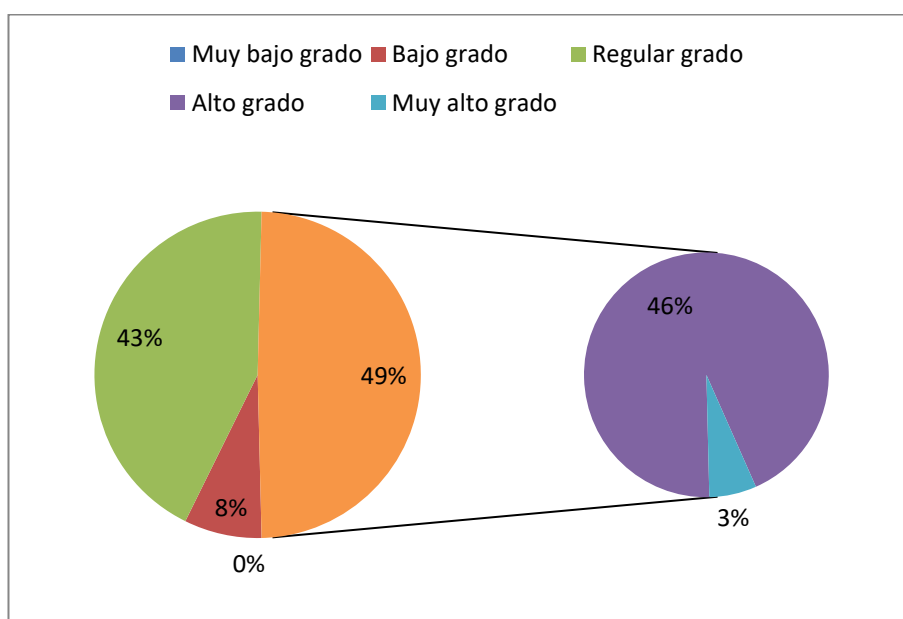


Figura 17. Diferenciación: Ítem 2

4.3.2.1.3. Costo-beneficio

Ítem 1

El ítem afirma que “Los costos de matrícula y cuotas guardan relación con la calidad de servicio y beneficio que conlleva estar matriculado en dicha casa de estudios”, el mismo que permite evaluar el indicador Costo-beneficio, para la dimensión Identidad funcional de la variable Identidad Organizacional.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING consideran, de acuerdo a las mayores frecuencias que el servicio de calidad que brinda la Facultad es coherente de acuerdo a los costos de matrícula y cuota.

Ello se debe a que el 53.8% de docentes indicaron que el ítem se cumple en un alto grado, y otro 6.2% que se cumple en muy alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 32.3% indicó un nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 11

Costo – Beneficio: Ítem 1

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Los costos de matrícula y cuotas guardan relación con la calidad de servicio y beneficio que conlleva estar matriculado en dicha casa de estudios.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	5	7.70%
	Regular grado	21	32.30%
	Alto grado	35	53.80%
	Muy alto grado	4	6.20%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

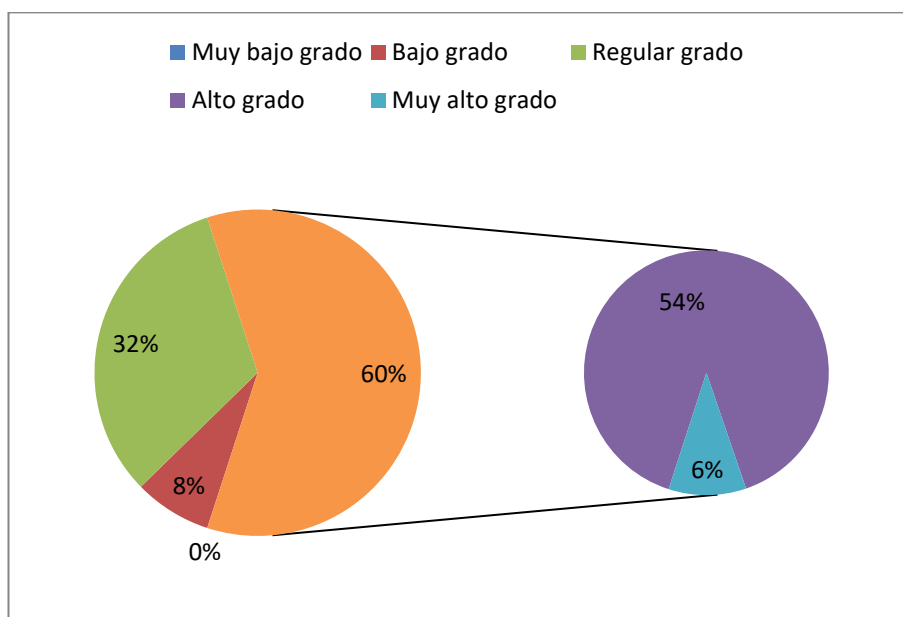


Figura 18. Costo – Beneficio: Ítem 1

Ítem 2

El ítem afirma que “El costo de los estudios en la FAING es acorde a los precios del mercado universitario a nivel local y nacional”, el mismo que permite evaluar el indicador Costo-beneficio, para la dimensión Identidad funcional de la variable Identidad Organizacional.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING consideran, de acuerdo a las mayores frecuencias que los costos de mercado para estudiar en la Facultad son acordes a los exigibles a nivel local y nacional.

Ello se debe a que el 47.7% de docentes indicaron que el ítem se cumple en un alto grado, y otro 6.2% que se cumple en muy alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 38.5% indicó un nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 12

Costo – Beneficio: Ítem 2

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
El costo de los estudios en la FAING es acorde a los precios del mercado universitario a nivel local y nacional.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	5	7.70%
	Regular grado	25	38.50%
	Alto grado	31	47.70%
	Muy alto grado	4	6.20%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

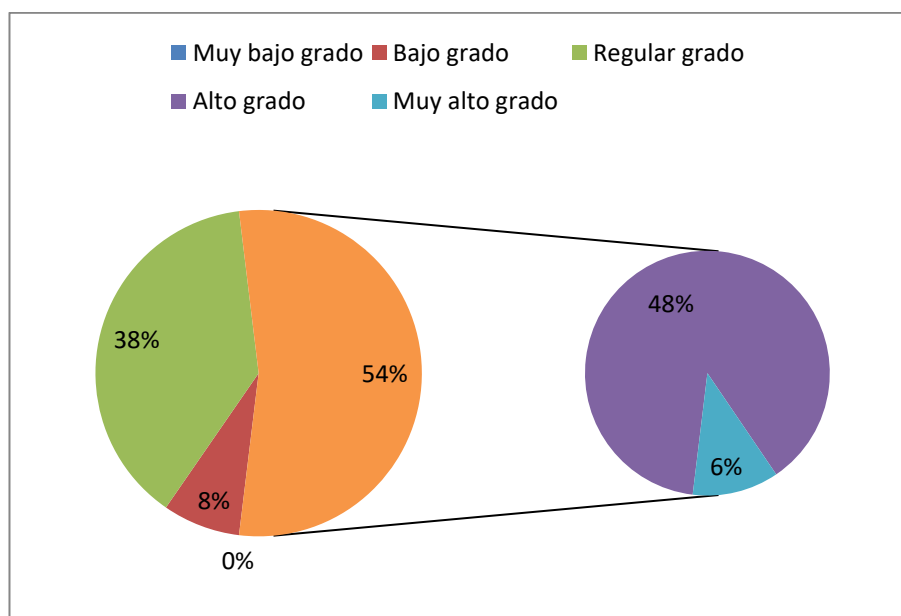


Figura 19. Costo – Beneficio: Ítem 2

4.3.2.1.4. *Identidad percibida de trabajadores*

Ítem 1

El ítem afirma que “Los trabajadores de la FAING se encuentran identificados con su propia Facultad”, el mismo que permite evaluar el indicador Identidad percibida de trabajadores, para la dimensión Identidad funcional de la variable Identidad Organizacional.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING consideran, de acuerdo a las mayores frecuencias que los trabajadores de la Facultad muestran identificación con su lugar de trabajo.

Ello se debe a que el 44.6% de docentes indicaron que el ítem se cumple en un alto grado, y otro 24.6% que se cumple en muy alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 15.4% indicó un nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 13

Identidad percibida de trabajadores: Ítem 1

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Los trabajadores de la FAING se encuentran identificados con su propia Facultad.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	10	15.40%
	Regular grado	10	15.40%
	Alto grado	29	44.60%
	Muy alto grado	16	24.60%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

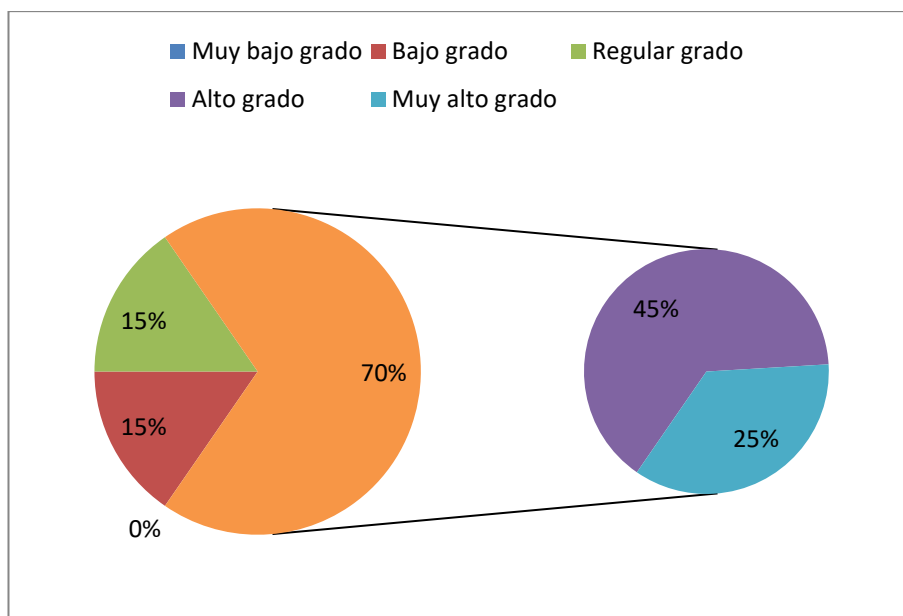


Figura 20. Identidad percibida de trabajadores: Ítem 1

Ítem 2

El ítem afirma que “Los trabajadores de la FAING son sumamente importantes para la Facultad”, el mismo que permite evaluar el indicador Identidad percibida de trabajadores, para la dimensión Identidad funcional de la variable Identidad Organizacional.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING consideran, de acuerdo a las mayores frecuencias que los trabajadores de la Facultad son considerados como muy importantes para la entidad en la que laboran.

Ello se debe a que el 46.2% de docentes indicaron que el ítem se cumple en un alto grado, y otro 27.7% que se cumple en muy alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 18.5% indicó un nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 14

Identidad percibida de trabajadores: Ítem 2

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Los trabajadores de la FAING son sumamente importantes para la Facultad.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	5	7.70%
	Regular grado	12	18.50%
	Alto grado	30	46.20%
	Muy alto grado	18	27.70%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

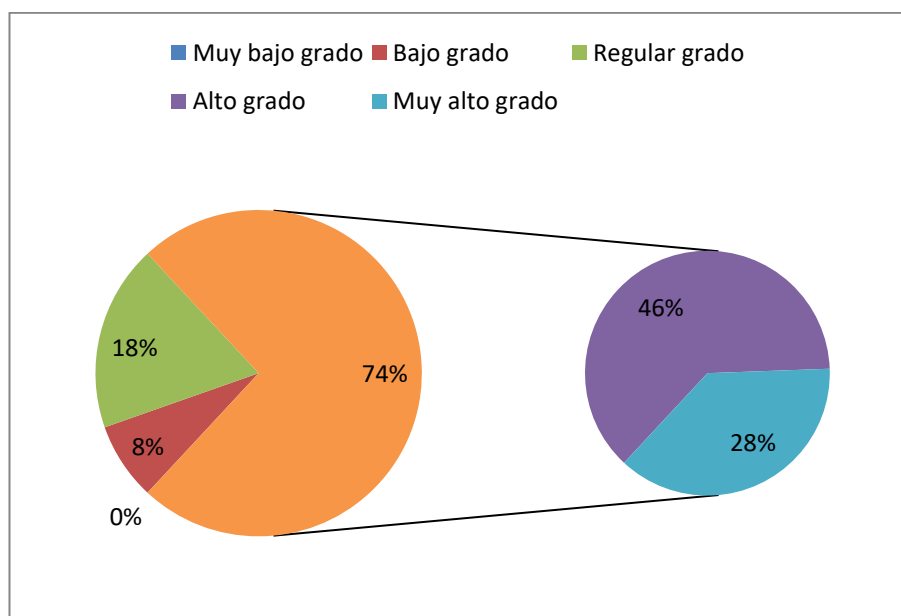


Figura 21. Identidad percibida de trabajadores: Ítem 2

4.3.2.2. Dimensión 2: Identidad afectiva

4.3.2.2.1. Simpatía

Ítem 1

El ítem afirma que “La FAING es un órgano que genera simpatía en sus trabajadores”, el mismo que permite evaluar el indicador Simpatía, para la dimensión Identidad afectiva de la variable Identidad Organizacional.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING consideran, de acuerdo a las mayores frecuencias que la Facultad genera simpatía con sus trabajadores.

Ello se debe a que el 55.4% de docentes indicaron que el ítem se cumple en un alto grado, y otro 6.2% que se cumple en muy alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 27.7% indicó un nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 15

Simpatía: Ítem 1

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
La FAING es un órgano que genera simpatía en sus trabajadores	Muy bajo grado	2	3.10%
	Bajo grado	5	7.70%
	Regular grado	18	27.70%
	Alto grado	36	55.40%
	Muy alto grado	4	6.20%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

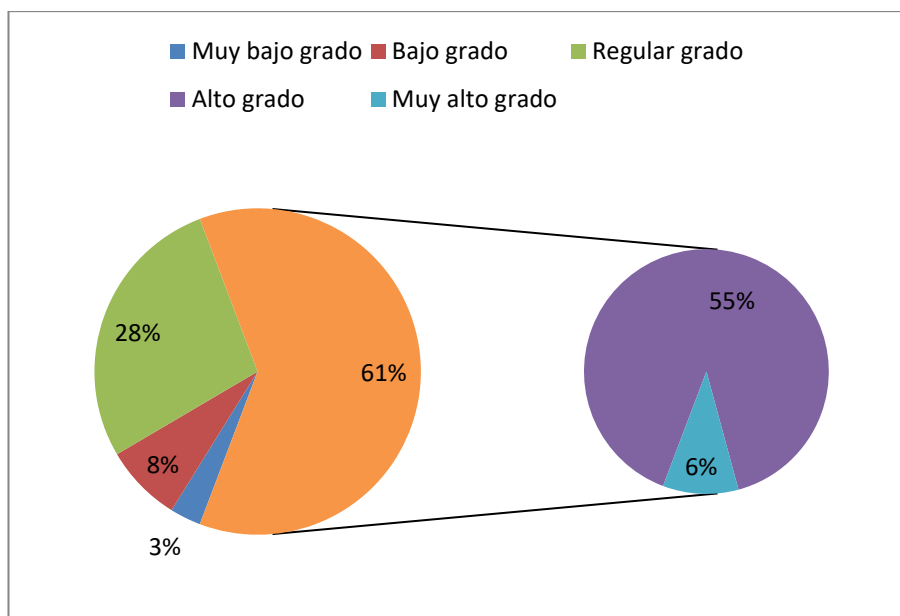


Figura 22. Simpatía: Ítem 1

4.3.2.2.2. *Personalidad*

Ítem 1

El ítem afirma que “La FAING es una Facultad que cuenta con personalidad propia y gracias a ello puede diferenciarse de las demás”, el mismo que permite evaluar el indicador Personalidad, para la dimensión Identidad afectiva de la variable Identidad Organizacional.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING consideran, de acuerdo a las mayores frecuencias que la Facultad tiene personalidad propia y puede diferenciarse de las demás de la Universidad.

Ello se debe a que el 27.7% de docentes indicaron que el ítem se cumple en un alto grado, y otro 30.8% que se cumple en muy alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 38.5% indicó un nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 16

Personalidad: Ítem 1

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
La FAING es una Facultad que cuenta con personalidad propia y gracias a ello puede diferenciarse de las demás.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	2	3.10%
	Regular grado	25	38.50%
	Alto grado	18	27.70%
	Muy alto grado	20	30.80%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

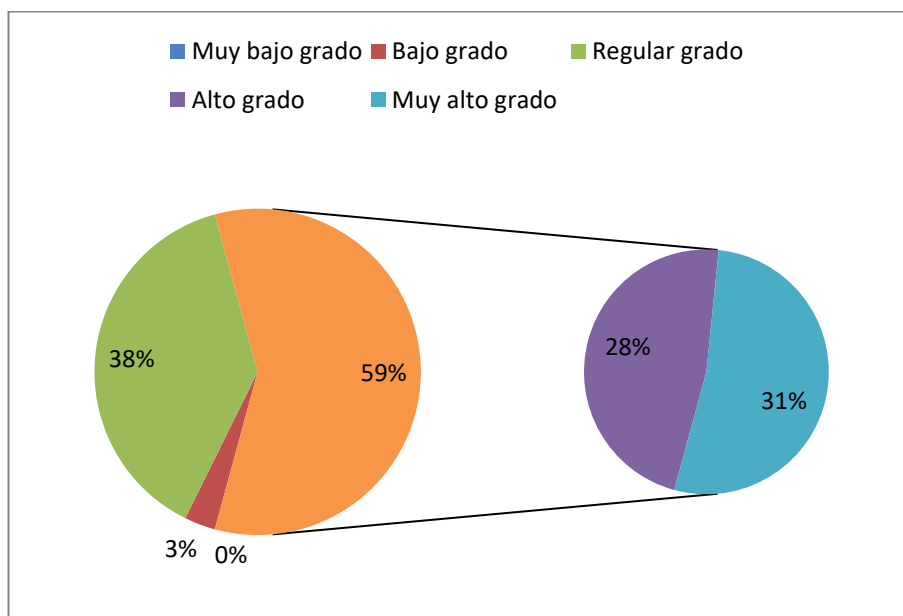


Figura 23. Personalidad: Ítem 1

4.3.2.2.3. *Expectativas*

Ítem 1

El ítem afirma que “La FAING cumple con las expectativas de brindar un buen servicio a los estudiantes”, el mismo que permite evaluar el indicador Expectativas, para la dimensión Identidad afectiva de la variable Identidad Organizacional.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING consideran, de acuerdo a las mayores frecuencias que la Facultad cumple con brindar un buen servicio a los estudiantes, los mismos que logran cubrir sus expectativas.

Ello se debe a que el 63.1% de docentes indicaron que el ítem se cumple en un alto grado, y otro 3.1% que se cumple en muy alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 33.8% indicó un nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 17

Expectativas: Ítem 1

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
La FAING cumple con las expectativas de brindar un buen servicio a los estudiantes.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	22	33.80%
	Alto grado	41	63.10%
	Muy alto grado	2	3.10%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

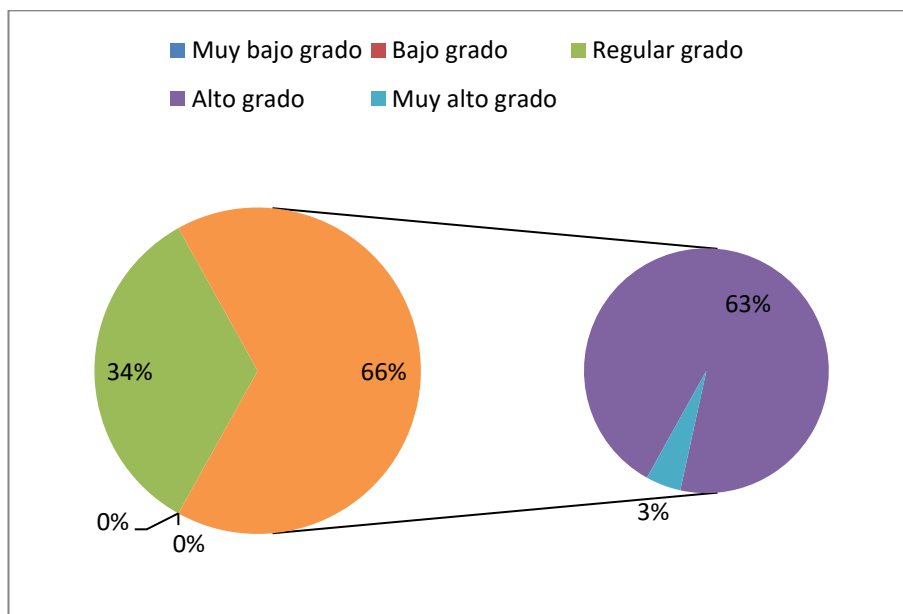


Figura 24. Expectativas: Ítem 1

4.3.2.2.4. *Gusto por la empresa*

Ítem 1

El ítem afirma que “Me gusta el funcionamiento de la FAING como Facultad”, el mismo que permite evaluar el indicador Gusto por la empresa, para la dimensión Identidad afectiva de la variable Identidad Organizacional.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING consideran, de acuerdo a las mayores frecuencias que les gusta cómo es que la Facultad funciona en líneas generales.

Ello se debe a que el 44.6% de docentes indicaron que el ítem se cumple en un alto grado, y otro 18.5% que se cumple en muy alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 23.1% indicó un nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 18

Gustos por la empresa: Ítem 1

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Me gusta el funcionamiento de la FAING como Facultad.	Muy bajo grado	2	3.10%
	Bajo grado	7	10.80%
	Regular grado	15	23.10%
	Alto grado	29	44.60%
	Muy alto grado	12	18.50%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

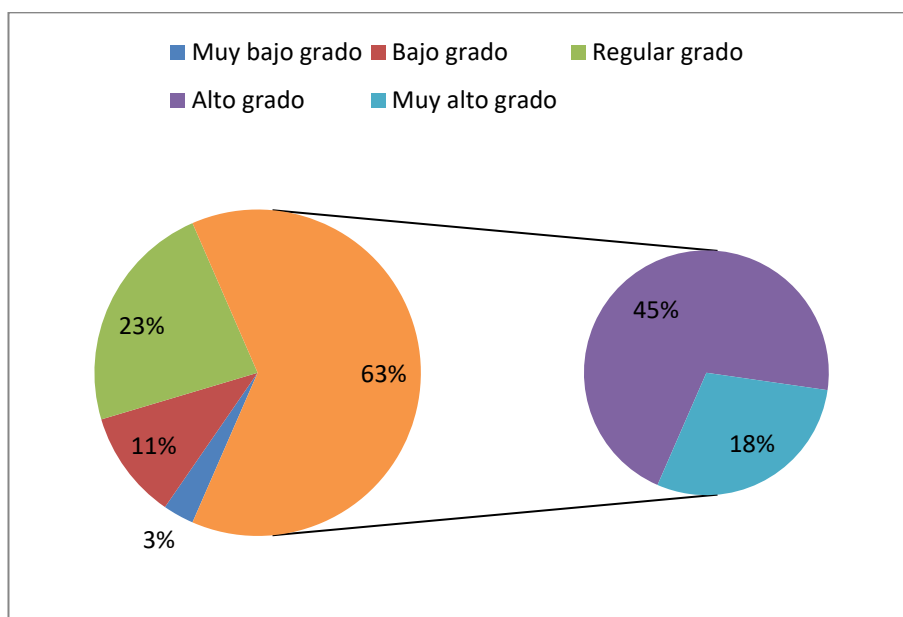


Figura 25. Gustos por la empresa: Ítem 1

4.3.2.2.5. *Emoción de pertenencia*

Ítem 1

El ítem afirma que “Me siento debidamente identificado con la FAING y siento la Facultad como algo que me pertenece”, el mismo que permite evaluar el indicador Emoción de pertenencia, para la dimensión Identidad afectiva de la variable Identidad Organizacional.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING consideran, de acuerdo a las mayores frecuencias que se sienten debidamente identificados con la Facultad, lo que genera un sentido de pertenencia.

Ello se debe a que el 21.5% de docentes indicaron que el ítem se cumple en un alto grado, y otro 40.0% que se cumple en muy alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 24.6% indicó un nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 19

Emoción de pertenencia: Ítem 1

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Me siento debidamente identificado con la FAING y siento la Facultad como algo que me pertenece.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	9	13.80%
	Regular grado	16	24.60%
	Alto grado	14	21.50%
	Muy alto grado	26	40.00%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

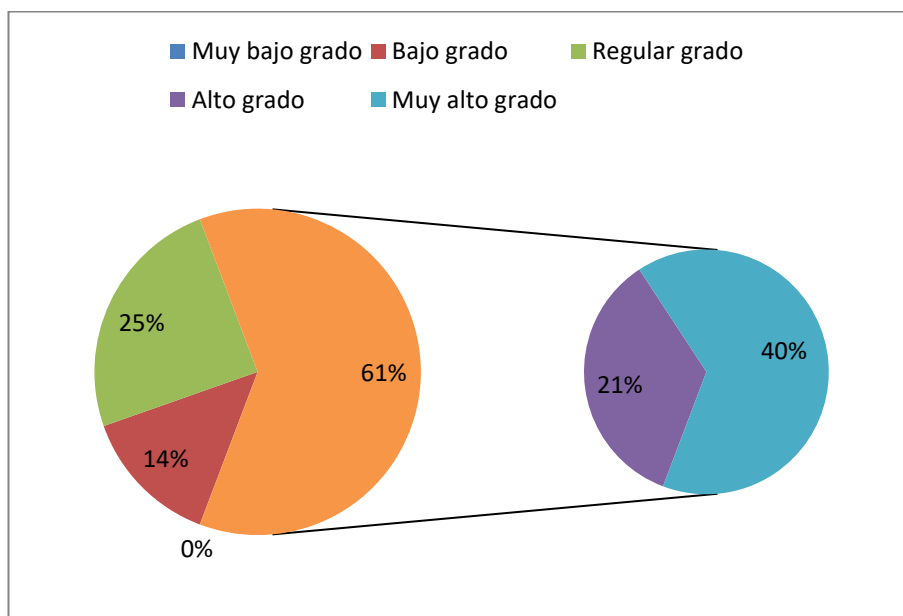


Figura 26. Emoción de pertenencia: Ítem 1

4.3.2.2.6. *Objetivos compartidos*

Ítem 1

El ítem afirma que “Me siento comprometido y de acuerdo con los objetivos de la FAING”, el mismo que permite evaluar el indicador Objetivos compartidos, para la dimensión Identidad afectiva de la variable Identidad Organizacional.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING consideran, de acuerdo a las mayores frecuencias que se sienten comprometidos con los objetivos de la Facultad.

Ello se debe a que el 43.1% de docentes indicaron que el ítem se cumple en un alto grado, y otro 33.8% que se cumple en muy alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 20% indicó un nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 20

Objetivos compartidos: Ítem 1

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Me siento comprometido y de acuerdo con los objetivos de la FAING	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	2	3.10%
	Regular grado	13	20.00%
	Alto grado	28	43.10%
	Muy alto grado	22	33.80%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

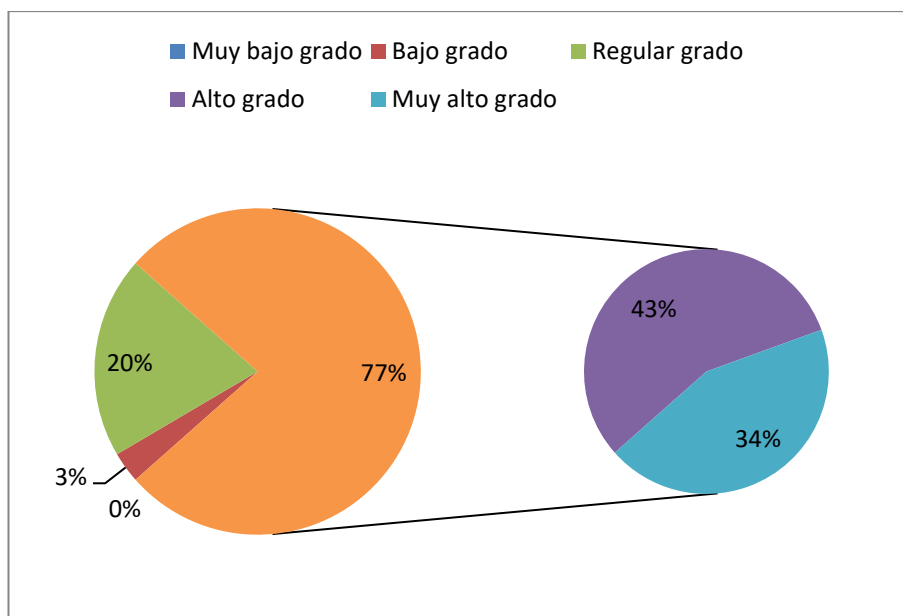


Figura 27. Objetivos compartidos: Ítem 1

4.3.2.3. Dimensión 3: Identidad de reputación

4.3.2.3.1. Reputación

Ítem 1

El ítem afirma que “La FAING goza de una buena reputación dentro de la misma Universidad”, el mismo que permite evaluar el indicador ..., para la dimensión Identidad afectiva de la variable Identidad de Reputación.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING consideran, de acuerdo a las mayores frecuencias que la Facultad tiene una buena reputación dentro de la Universidad.

Ello se debe a que el 33.8% de docentes indicaron que el ítem se cumple en un alto grado, y otro 33.8% que se cumple en muy alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 32.3% indicó un nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 21

Reputación: Ítem 1

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
La FAING goza de una buena reputación dentro de la misma Universidad.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	21	32.30%
	Alto grado	22	33.80%
	Muy alto grado	22	33.80%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

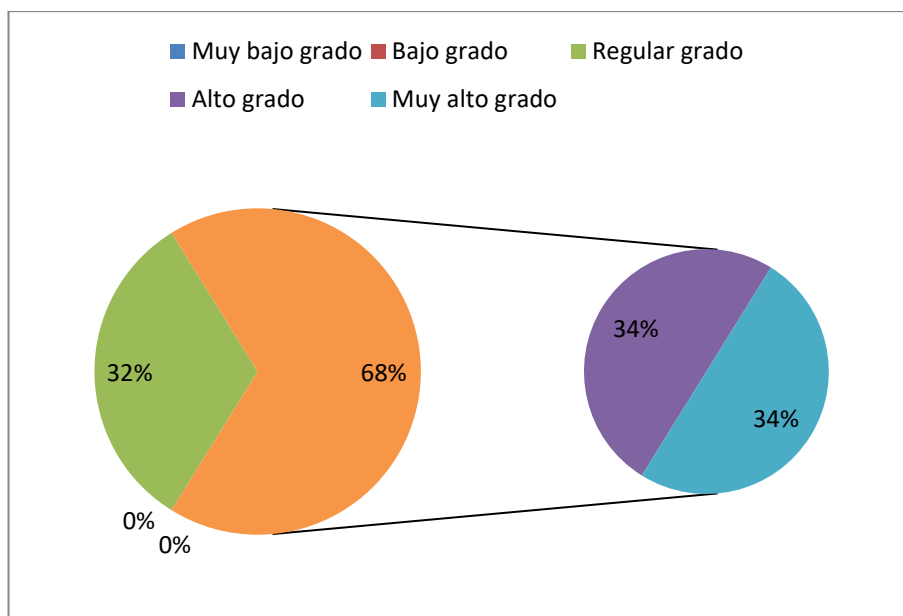


Figura 28. Reputación: Ítem 1

Ítem 2

El ítem afirma que “La FAING goza de una buena reputación en el mercado en el que compete”, el mismo que permite evaluar el indicador Reputación, para la dimensión Identidad afectiva de la variable Identidad de Reputación.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING consideran, de acuerdo a las mayores frecuencias que la Facultad tiene una buena reputación en el mercado en el cual se desenvuelve.

Ello se debe a que el 50.8% de docentes indicaron que el ítem se cumple en un alto grado, y otro 15.4% que se cumple en muy alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 29.2% indicó un nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 22

Reputación: Ítem 2

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
La FAING goza de una buena reputación en el mercado en el que compite.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	3	4.60%
	Regular grado	19	29.20%
	Alto grado	33	50.80%
	Muy alto grado	10	15.40%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

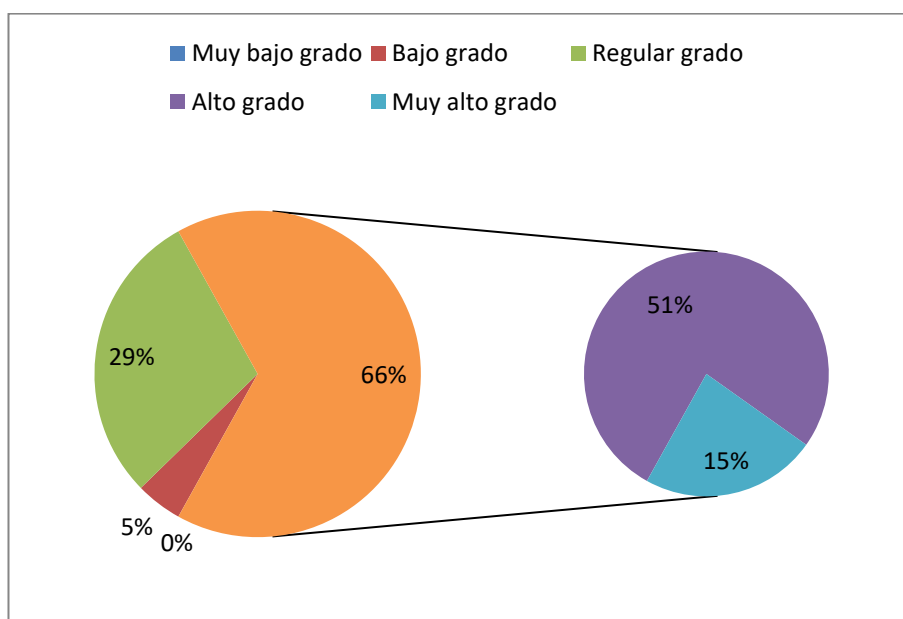


Figura 29. Reputación: Ítem 2

4.3.2.3.2. *Marca consolidada*

Ítem 1

El ítem afirma que “La FAING es una Facultad que cuenta con una imagen ya consolidada en el mercado en el que compite”, el mismo que permite evaluar el indicador Marca consolidada, para la dimensión Identidad afectiva de la variable Identidad de Reputación.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING consideran, de acuerdo a las mayores frecuencias que la Facultad goza de una buena imagen que con el pasar de los años se ha consolidado y ello le permite lograr competitividad en el mercado.

Ello se debe a que el 64.6% de docentes indicaron que el ítem se cumple en un alto grado, y otro 12.3% que se cumple en muy alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 18.5% indicó un nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 23

Marca consolidada: Ítem 1

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
La FAING es una Facultad que cuenta con una imagen ya consolidada en el mercado en el que compite.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	3	4.60%
	Regular grado	12	18.50%
	Alto grado	42	64.60%
	Muy alto grado	8	12.30%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

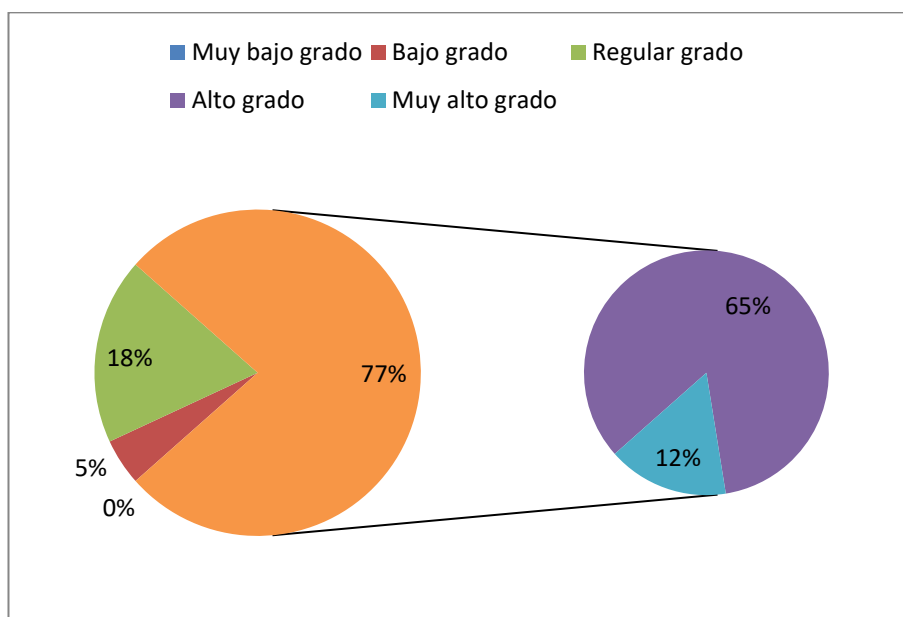


Figura 30. Marca consolidada: Ítem 1

Ítem 2

El ítem afirma que “La FAING es una Facultad cuyo nombre está posicionado en el mercado”, el mismo que permite evaluar el indicador Marca consolidada, para la dimensión Identidad afectiva de la variable Identidad de Reputación.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING consideran, de acuerdo a las mayores frecuencias que la Facultad está posicionada en el mercado.

Ello se debe a que el 53.8% de docentes indicaron que el ítem se cumple en un alto grado, y otro 18.5% que se cumple en muy alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 24.6% indicó un nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 24

Marca consolidada: Ítem 2

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
La FAING es una Facultad cuyo nombre está posicionado en el mercado.	Muy bajo grado	2	3.10%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	16	24.60%
	Alto grado	35	53.80%
	Muy alto grado	12	18.50%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

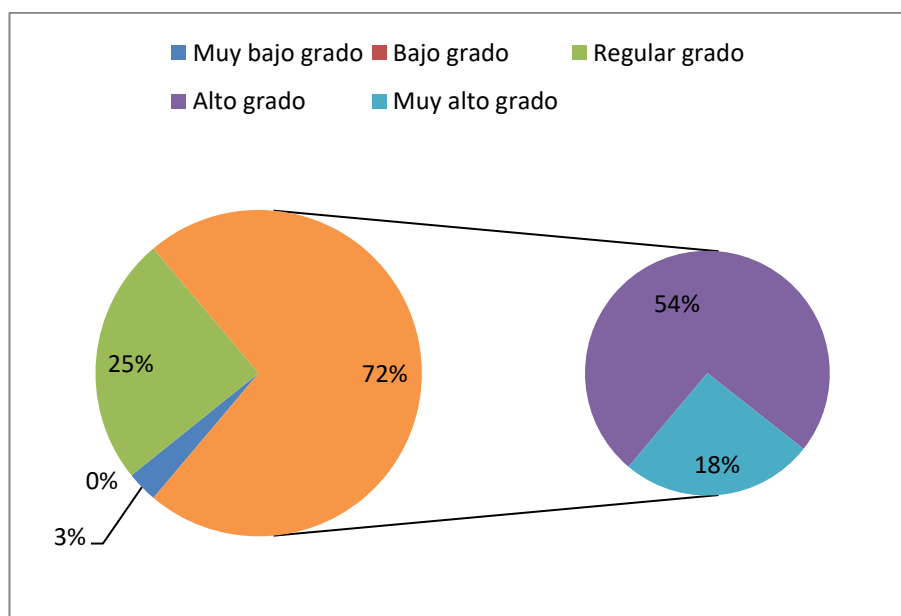


Figura 31. Marca consolidada: Ítem 2

4.3.3. Resultados del Desempeño laboral

4.3.3.1. Dimensión 1: Producción

El ítem mide la calidad de trabajo realizado de los docentes de la FAING, correspondiente a la dimensión Producción, para la variable Desempeño laboral.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING muestran desempeños adecuados en los que las mayores frecuencias fueron evaluadas con afirmaciones que indican que los docentes son productivos en relación a una buena calidad del trabajo.

Ello se debe a que el 41.5% de docentes fueron evaluados con un nivel de cumplimiento en alto grado, y otro 21.5% que cumple en muy alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 36.9% fue calificado con nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 25

Producción

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Producción	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	24	36.90%
	Alto grado	27	41.50%
	Muy alto grado	14	21.50%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

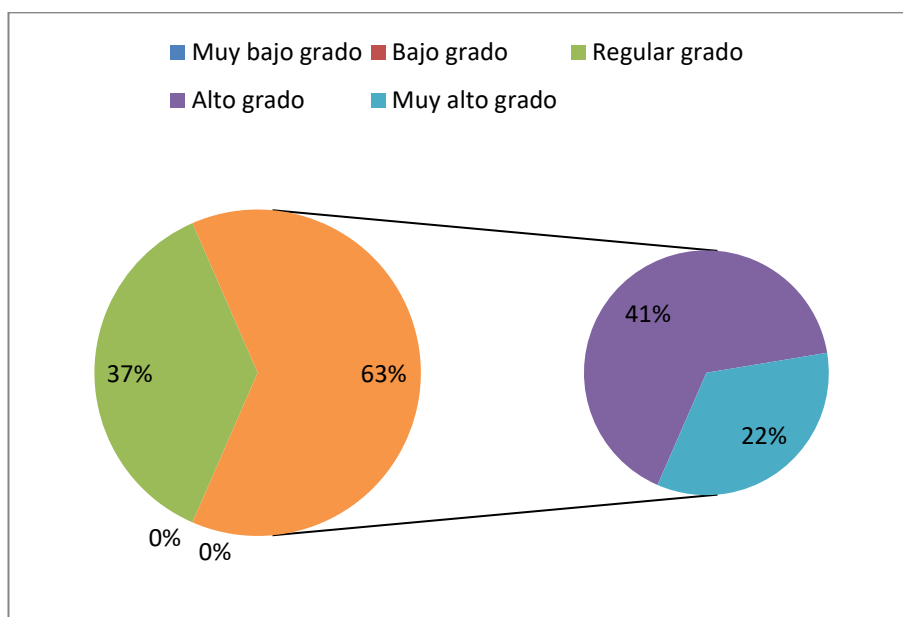


Figura 32. Producción

4.3.3.2. Dimensión 2: Calidad

El ítem mide el esmero en el trabajo de los docentes de la FAING, correspondiente a la dimensión Calidad, para la variable Desempeño laboral.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING muestran desempeños adecuados en los que las mayores frecuencias fueron evaluadas con afirmaciones que indican que los docentes muestran calidad en el trabajo que realizan medido a nivel de esmero.

Ello se debe a que el 32.3% de docentes fueron evaluados con un nivel de cumplimiento en alto grado, y otro 23.1% que cumple en muy alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 44.6% fue calificado con nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 26

Calidad

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Calidad (esmero en el trabajo)	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	29	44.60%
	Alto grado	21	32.30%
	Muy alto grado	15	23.10%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

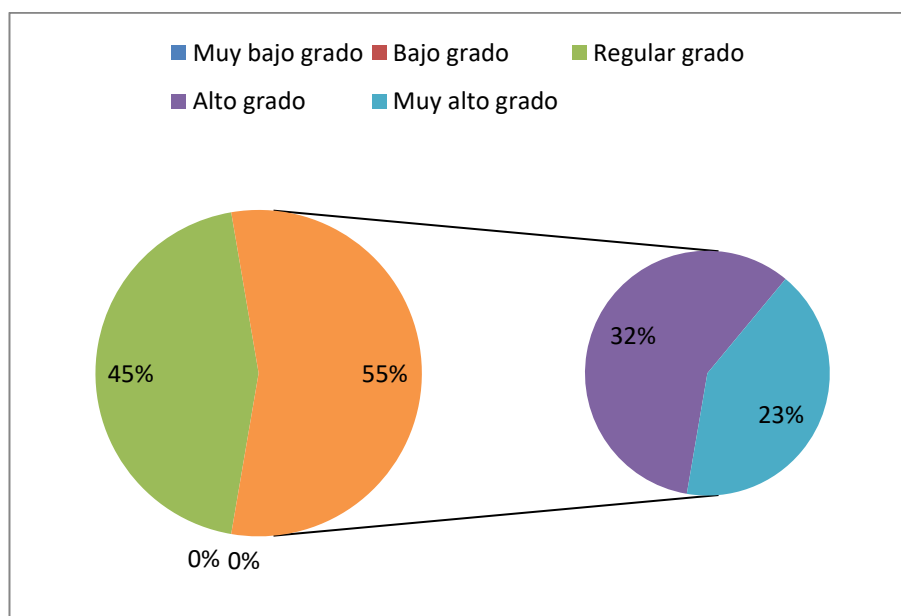


Figura 33. Calidad

4.3.3.3. Dimensión 3: Conocimiento del trabajo

El ítem mide la experiencia en el trabajo de los docentes de la FAING, correspondiente a la dimensión Conocimiento del trabajo, para la variable Desempeño laboral.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING muestran desempeños adecuados en los que las mayores frecuencias fueron evaluadas con afirmaciones que indican que los docentes conocen realmente su trabajo y ello debe a la experiencia que tienen.

Ello se debe a que el 46.2% de docentes fueron evaluados con un nivel de cumplimiento en alto grado, y otro 13.8% que cumple en muy alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 32.3% fue calificado con nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 27

Conocimiento del trabajo

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Conocimiento del Trabajo	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	5	7.70%
	Regular grado	21	32.30%
	Alto grado	30	46.20%
	Muy alto grado	9	13.80%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

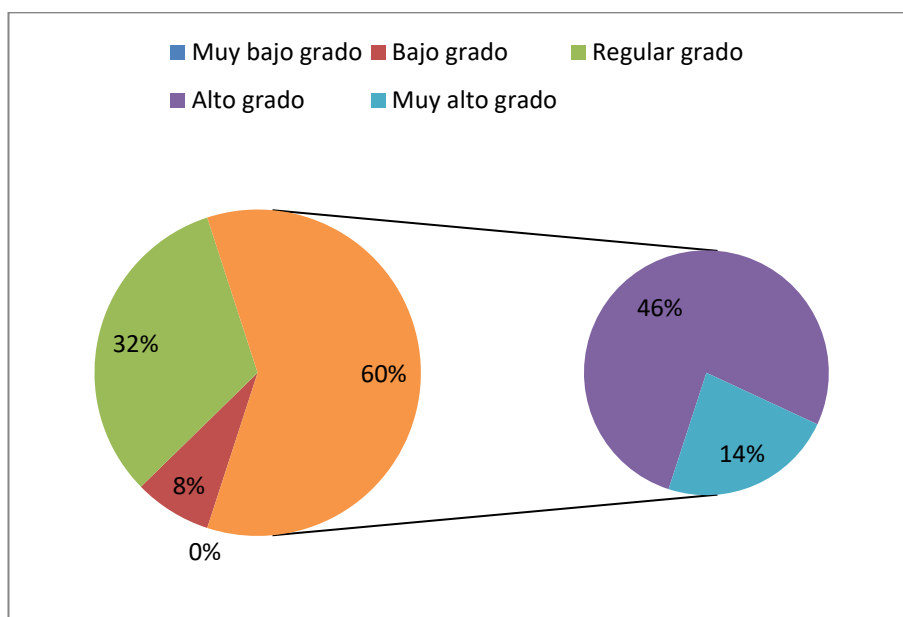


Figura 34. Conocimiento del trabajo

4.3.3.4. Dimensión 4: Cooperación

El ítem mide las relaciones interpersonales de los docentes de la FAING, correspondiente a la dimensión Cooperación, para la variable Desempeño laboral.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING muestran desempeños adecuados en los que las mayores frecuencias fueron evaluados con afirmaciones que indican que los docentes presentan buenas relaciones interpersonales que permiten lograr cooperación entre los mismos y a favor de la Facultad.

Ello se debe a que el 50.8% de docentes fueron evaluados con un nivel de cumplimiento en alto grado, y otro 18.5% que cumple en muy alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 27.7% fue calificado con nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 28

Cooperación

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Cooperación	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	2	3.10%
	Regular grado	18	27.70%
	Alto grado	33	50.80%
	Muy alto grado	12	18.50%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

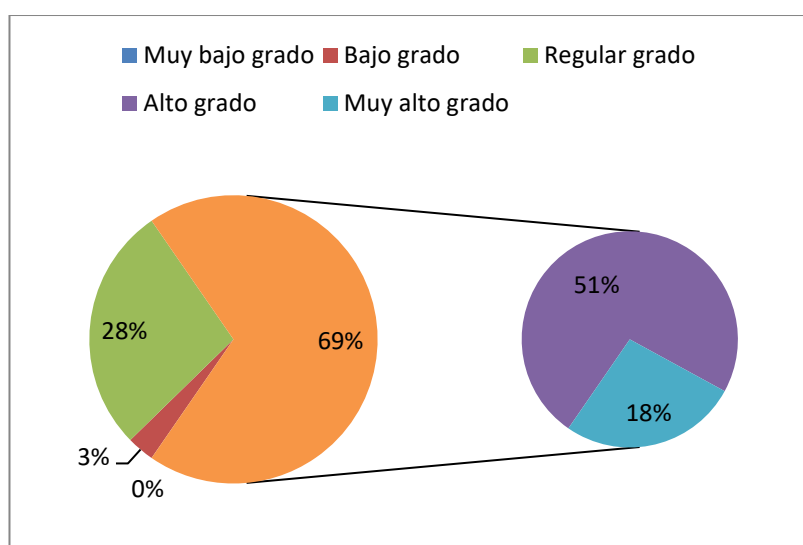


Figura 35. Cooperación.

4.3.3.5. Dimensión 5: Comprensión de situaciones

El ítem mide la capacidad para resolver problemas de los docentes de la FAING, correspondiente a la dimensión Comprensión de situaciones, para la variable Desempeño laboral.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING muestran desempeños adecuados en los que las mayores frecuencias fueron evaluadas con afirmaciones que indican que los docentes tienen la capacidad suficiente para resolver problemas gracias a la cooperación en diversas situaciones.

Ello se debe a que el 47.7% de docentes fueron evaluados con un nivel de cumplimiento en alto grado, y otro 18.5% que cumple en muy alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 30.8% fue calificado con nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 29

Comprensión de situaciones

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Cooperación de situaciones	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	2	3.10%
	Regular grado	20	30.80%
	Alto grado	31	47.70%
	Muy alto grado	12	18.50%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

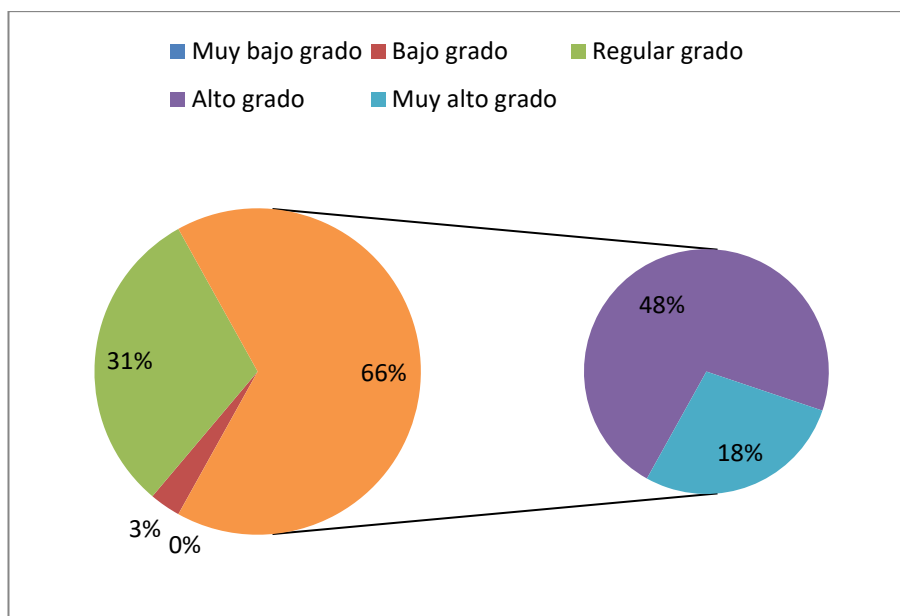


Figura 36. Comprensión de situaciones

4.3.3.6. Dimensión 6: Creatividad

El ítem mide la capacidad de innovar de los docentes de la FAING, correspondiente a la dimensión Creatividad, para la variable Desempeño laboral.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING muestran desempeños adecuados en los que las mayores frecuencias fueron evaluadas con afirmaciones que indican que los docentes son innovadores lo que permite demostrar su creatividad.

Ello se debe a que el 47.7% de docentes fueron evaluados con un nivel de cumplimiento en alto grado, y otro 12.3% que cumple en muy alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 40.0% fue calificado con nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 30

Creatividad

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Creatividad	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	26	40.00%
	Alto grado	31	47.70%
	Muy alto grado	8	12.30%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

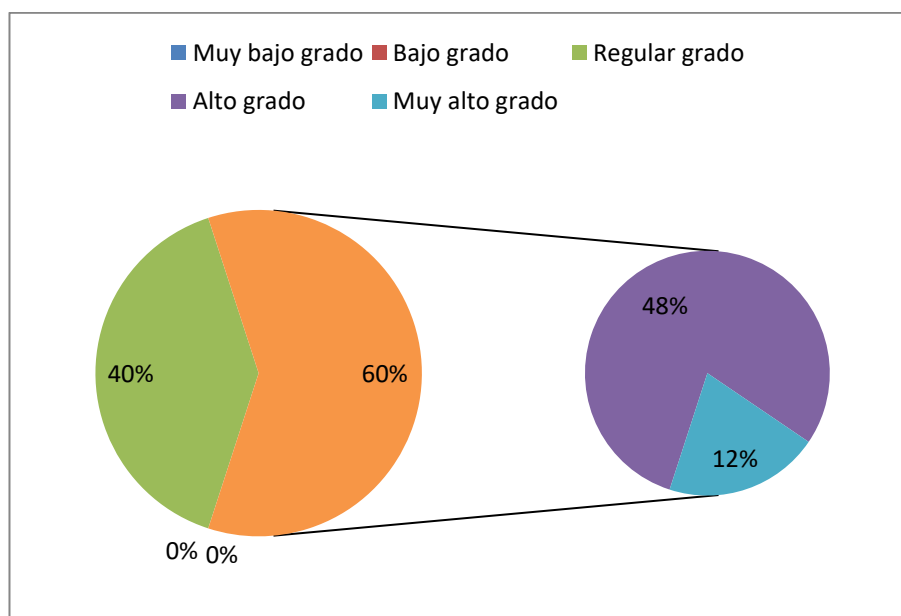


Figura 37. Creatividad

4.3.3.7. Dimensión 7: Realización

El ítem mide capacidad de hacer de los docentes de la FAING, correspondiente a la dimensión Realización, para la variable Desempeño laboral.

Los resultados muestran que los docentes de la FAING muestran desempeños adecuados en los que las mayores frecuencias fueron evaluadas con afirmaciones que indican que los docentes muestran capacidad para cumplir con las funciones, permitiéndose realizarse.

Ello se debe a que el 53.8% de docentes fueron evaluados con un nivel de cumplimiento en alto grado, y otro 16.9% que cumple en muy alto grado.

Entre tanto, también se tiene que el 29.2% fue calificado con nivel de cumplimiento en regular grado.

En la siguiente Tabla se muestran los resultados de acuerdo a frecuencias acumuladas.

Tabla 31

Realización

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Realización	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	0	0.00%
	Regular grado	19	29.20%
	Alto grado	35	53.80%
	Muy alto grado	11	16.90%
	Total	65	100.00%

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La siguiente figura permite mostrar de forma ilustrativa las tendencias de marcación para el ítem en evaluación.

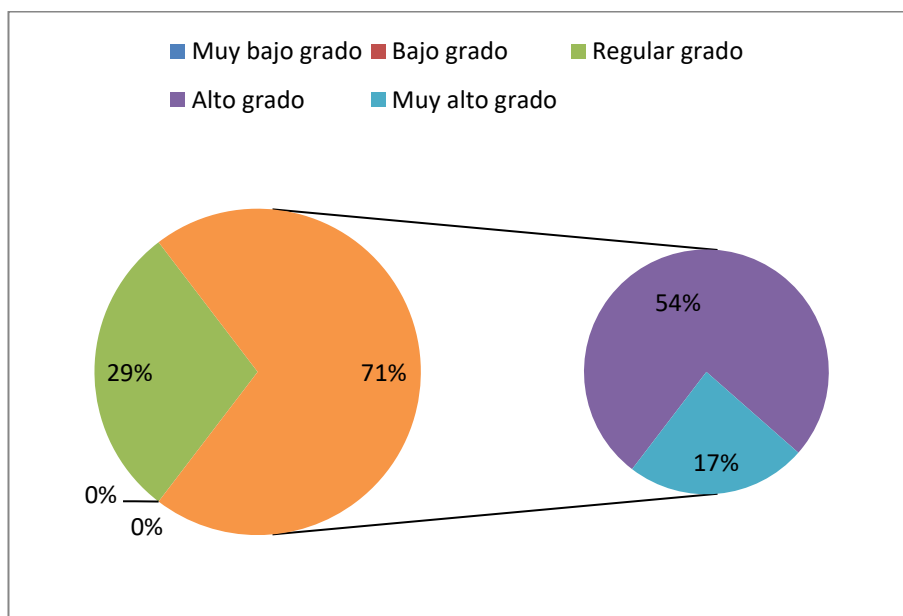


Figura 38. Realización

4.4. Comprobación de hipótesis

4.4.1. Comprobación de hipótesis general

Se plantea que:

H0: La identidad organizacional no influye de forma significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna.

H1: La identidad organizacional influye de forma significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna.

La comprobación de la hipótesis se ejecuta calculando los coeficientes de correlación y de regresión lineal, siendo los resultados:

Tabla 32

ANOVA del modelo de regresión lineal

<i>Fuente</i>	<i>Suma de Cuadrados</i>	<i>Gl</i>	<i>Cuadrado Medio</i>	<i>Razón-F</i>	<i>Valor-P</i>
Modelo	2.37139	1	2.37139	9.79	0.0027
Residuo	15.2622	63	0.242256		
Total (Corr.)	17.6335	64			

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

Tabla 33

Estadísticos del modelo lineal

<i>Parámetro</i>	<i>Mínimos Cuadrados Estimado</i>	<i>Estándar Error</i>	<i>Estadístico T</i>	<i>Valor-P</i>
Intercepto	2.52697	0.409206	6.1753	0.0000
Pendiente	0.339356	0.108466	3.1287	0.0027

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

Cuyos coeficientes del modelo son:

Tabla 34

Coefficientes del modelo de regresión lineal

<i>Coefficiente</i>	<i>Valor</i>
Coeficiente de Correlación	0.366718
R-cuadrada	13.4482 por ciento
R-cuadrado (ajustado para g.l.)	12.0743 por ciento
Error estándar del est.	0.492196
Error absoluto medio	0.386672

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

La regresión ajustada es:

$$DL = 2.52 + 0.33 \text{ Identidad Organizacional}$$

La significancia de interrogación se demuestra mediante la prueba F las hipótesis inter estadísticas a probar son:

Ho= la regresión NO es significativa

H1= la regresión es significativa

Mediante el criterio con valor $0.0027 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula, por lo cual, la regresión es significativa.

Por otro lado la influencia de la identidad organizacional de la digresión lineal se demuestras probando el coeficiente o pendiente asociado a la variable de identidad organizacional el cual debe ser significativo ,que el coeficiente se guía los resultados empíricos es 0.339 y tiene un p-valor de 0.0027. Las hipótesis a probar son:

H_0 = La pendiente NO es significativa.

H_1 = La pendiente es significativa.

Mediante el criterio del p –valor se observa que $0.0027 < 0.05$ por tanto la pendiente es significativa, y lleva a deducir que la variable de identidad organizacional, influye en el desempeño laboral, con lo que se demuestra la hipótesis general.

El modelo de regresión lineal se puede ilustrar mediante el siguiente diagrama de dispersión.

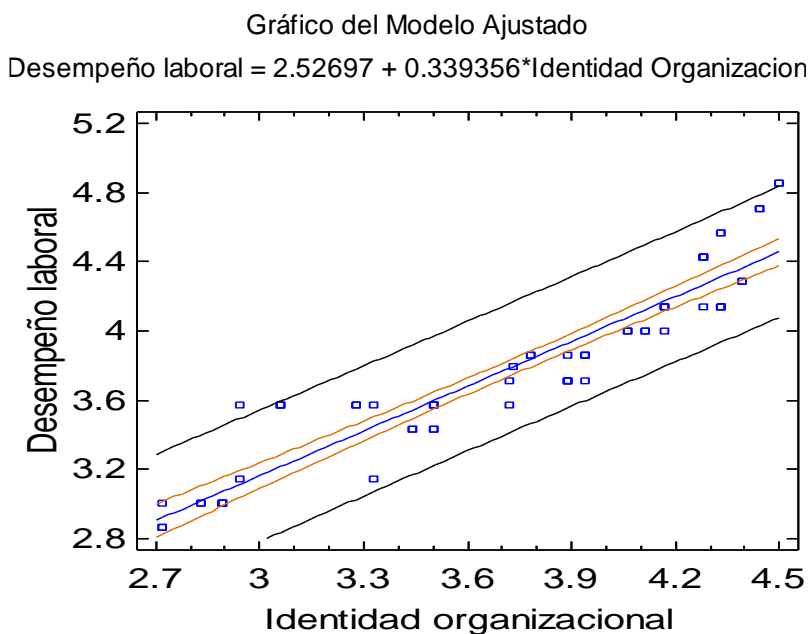


Figura 39. Modelo de regresión lineal

4.4.2. Comprobación de hipótesis específicas

4.4.2.1. Comprobación de hipótesis específica 1

Se establece que:

H0: La identidad funcional no influye de forma significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna.

H0: La identidad funcional influye de forma significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna.

La comprobación de la hipótesis se ejecuta calculando los coeficientes de correlación y medida de regresión lineal, siendo los resultados:

Tabla 35

ANOVA del modelo de regresión lineal

<i>Fuente</i>	<i>Suma de Cuadrados</i>	<i>Gl</i>	<i>Cuadrado Medio</i>	<i>Razón-F</i>	<i>Valor-P</i>
Modelo	2.48215	1	2.48215	10.32	0.0021
Residuo	15.1514	63	0.240498		
Total (Corr.)	17.6335	64			

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

Tabla 36

Estadísticos del modelo lineal

<i>Parámetro</i>	<i>Mínimos Cuadrados Estimado</i>	<i>Estándar Error</i>	<i>Estadístico T</i>	<i>Valor-P</i>
Intercepto	2.87318	0.292682	9.81673	0.0000
Pendiente	0.23818	0.0741392	3.21261	0.0021

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

Cuyos coeficientes del modelo son:

Tabla 37

Coefficientes del modelo de regresión lineal

<i>Coefficiente</i>	<i>Valor</i>
Coeficiente de Correlación	0.375184
R-cuadrada	14.0763 por ciento
R-cuadrado (ajustado para g.l.)	12.7124 por ciento
Error estándar del est.	0.490406
Error absoluto medio	0.373069

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

Como se aprecia el valor de significancia calculado fue de 0.0021 el cual al ser menor de 0.05 es indicador de la existencia de una relación significativa entre las variables, y que dado el R-cuadrado de 14.07%, permite determinar que existe una influencia de la identidad funcional sobre el desempeño laboral, en la que la primera genera variabilidad sobre la segunda.

De este modo se aprueba la hipótesis alterna planteada.

El modelo de regresión lineal se puede ilustrar mediante el siguiente diagrama de dispersión.

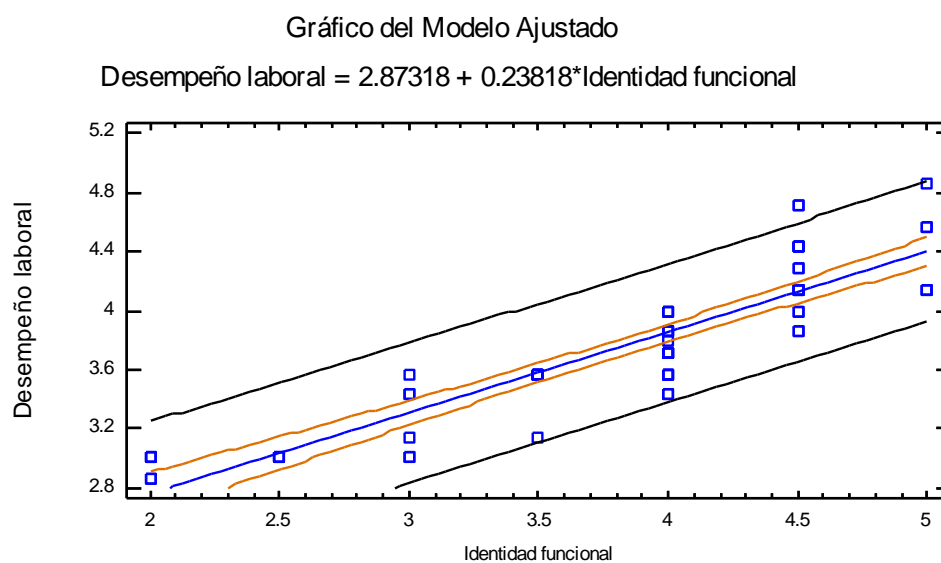


Figura 40. Modelo de regresión lineal

4.4.2.2. Comprobación de hipótesis específica 2

Se plantea que:

H0: La identidad afectiva no influye de forma significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna.

H1: La identidad afectiva influye de forma significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna.

La comprobación de la hipótesis se ejecuta calculando los coeficientes de correlación y medida de regresión lineal, siendo los resultados:

Tabla 38

ANOVA del modelo de regresión lineal

<i>Fuente</i>	<i>Suma de Cuadrados</i>	<i>Gl</i>	<i>Cuadrado Medio</i>	<i>Razón-F</i>	<i>Valor-P</i>
Modelo	1.39095	1	1.39095	5.40	0.0234
Residuo	16.2426	63	0.257819		
Total (Corr.)	17.6335	64			

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

Tabla 39

Estadísticos del modelo lineal

<i>Parámetro</i>	<i>Mínimos Cuadrados Estimado</i>	<i>Estándar Error</i>	<i>Estadístico T</i>	<i>Valor-P</i>
Intercepto	3.01387	0.341266	8.83143	0.0000
Pendiente	0.205981	0.0886808	2.32273	0.0234

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

Cuyos coeficientes del modelo son:

Tabla 40

Coefficientes del modelo de regresión lineal

<i>Coefficiente</i>	<i>Valor</i>
Coefficiente de Correlación	0.280857
R-cuadrada	7.8809 por ciento
R-cuadrado (ajustado para g.l.)	6.42599 por ciento
Error estándar del est.	0.507759
Error absoluto medio	0.412877

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

Como se aprecia el valor de significancia calculado fue de 0.0234, el cual al ser menor de 0.05 es indicador de la existencia de una relación significativa entre las variables, y que dado el R-cuadrado de 13.44%, permite determinar que existe

una influencia de la identidad afectiva sobre el desempeño laboral, en la que la primera genera variabilidad sobre la segunda.

De este modo se aprueba la hipótesis alterna planteada.

El modelo de regresión lineal se puede ilustrar mediante el siguiente diagrama de dispersión.

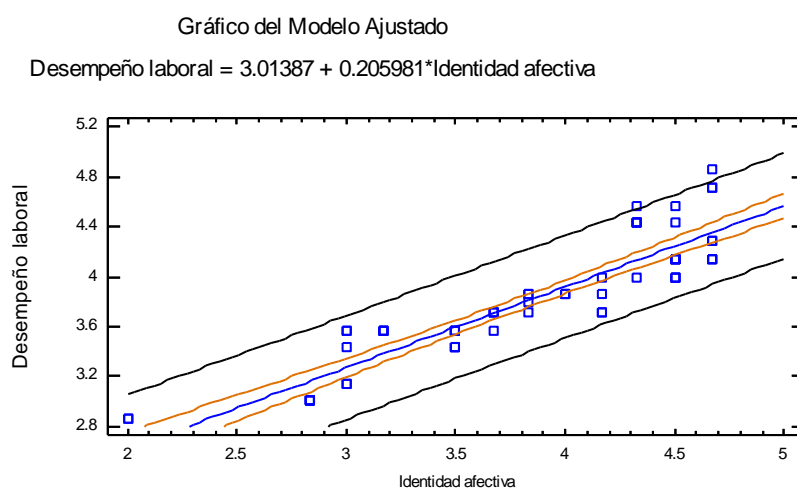


Figura 41. Modelo de regresión lineal

4.4.2.3. Comprobación de hipótesis específica 3

Se plantea que:

H0: La identidad de reputación influye de forma significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna.

H1: La identidad de reputación influye de forma significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna.

La comprobación de la hipótesis se ejecuta calculando los coeficientes de correlación y medida de regresión lineal, siendo los resultados:

Tabla 41

ANOVA del modelo de regresión lineal

<i>Fuente</i>	<i>Suma de Cuadrados</i>	<i>Gl</i>	<i>Cuadrado Medio</i>	<i>Razón-F</i>	<i>Valor-P</i>
Modelo	2.20322	1	2.20322	9.00	0.0039
Residuo	15.4303	63	0.244926		
Total (Corr.)	17.6335	64			

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

Tabla 42

Estadísticos del modelo lineal

<i>Parámetro</i>	<i>Mínimos Cuadrados</i>	<i>Estándar</i>	<i>Estadístico</i>	<i>Valor-P</i>
	<i>Estimado</i>	<i>Error</i>	<i>T</i>	
Intercepto	2.74241	0.355598	7.71211	0.0000
Pendiente	0.271504	0.0905244	2.99924	0.0039

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

Cuyos coeficientes del modelo son:

Tabla 43

Coefficientes del modelo de regresión lineal

<i>Coefficiente</i>	<i>Valor</i>
Coefficiente de Correlación	0.353475
R-cuadrada	12.4945 porciento
R-cuadrado (ajustado para g.l.)	11.1055 porciento
Error estándar del est.	0.4949
Error absoluto medio	0.400239

Nota. Elaborado con el programa SPSS Windows

Como se aprecia el valor de significancia calculado fue de 0.0039, el cual al ser menor de 0.05 es indicador de la existencia de una relación significativa entre las variables, y que dado el R-cuadrado de 12.49%, permite determinar que existe una influencia de la identidad de reputación sobre el desempeño laboral, en la que la primera genera variabilidad sobre la segunda.

De este modo se aprueba la hipótesis alterna planteada.

El modelo de regresión lineal se puede ilustrar mediante el siguiente diagrama de dispersión.

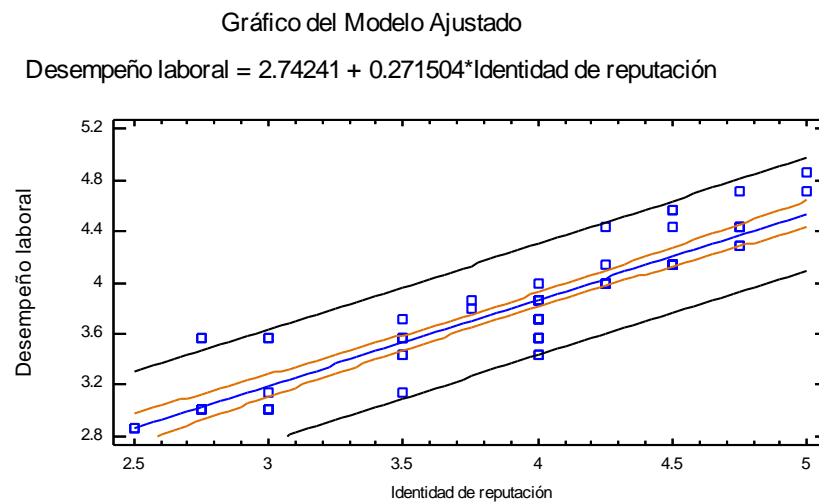


Figura 42. Modelo de regresión lineal

4.5. Discusión de resultados

Los resultados de la investigación ponen en evidencia la importancia de la identidad organizacional como un elemento sumamente importante para lograr mayor desempeño en los trabajadores de la institución.

En similitud a Reyes (2014), la identidad laboral tiene su relevancia en la creación de mayor confianza y armonía en el trabajo, y ello tiene efectos en la producción de los trabajadores, en este caso en el desempeño laboral a favor del logro de los objetivos organizacionales.

La identidad organizacional tiene efectos importantes en la identificación de los docentes con la FAING, y ello incluso repercute en los niveles de identificación respecto a la cultura de trabajo, tal como indica Ortiz (2008), con resultados que se traducen en el compartimento de una misma filosofía de trabajo, calidad, personalidad y estilos compartidos, los mismos que se transmiten hacia los nuevos colaboradores de la entidad.

Por otro lado, la identidad organizacional también permite generar efectos positivos en el desarrollo organizacional, tal como indica López (2006), el cual es muy significativo para lograr a su vez mejoras directas sobre el desempeño de las funciones del personal.

El modelo de relación hallado en el que se describe la influencia de la identidad organizacional en el desempeño tiene similitud con diferentes investigaciones, tales como la de Pastor (2018), quien en sus hallazgos resalta que el desempeño no solo depende de la identidad del trabajador, sino de garantizar un clima de trabajo en el que el ambiente laboral brinde las condiciones adecuadas para lograr cumplir los objetivos del puesto de trabajo.

Este tipo de modelos explicativos son aplicables a diversas instituciones, y en este caso a la FAING de la Universidad Privada de Tacna, que al igual que los hallazgos de Gallegos (2016) y los de De La Cruz & Huamán (2016), pueden ser aplicados en instituciones públicas, en los que lograr un clima de identidad repercute en el desempeño de los trabajadores.

La identidad organizacional logrará un impacto directo no solo en el desempeño, sino que se verá reflejada más adelante en la satisfacción de los clientes, en este caso, de los estudiantes, dado el cumplimiento de los procesos con garantías de calidad, tal como determinó Arias (2017) en su desarrollo aplicado en una empresa de retail.

Capítulo V

Conclusiones y sugerencias

5.1. Conclusiones

Primera

La identidad organizacional influye de forma significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna - 2018, lo cual se demuestra a partir del valor de significancia calculado de 0.0027 y el R-cuadrado que permite determinar que la identidad organizacional genera una influencia de un 13.44% para determinar el desempeño docente. En este sentido se puede establecer que la identidad de los docentes a nivel de sus funciones, afectivo y la propia reputación de la Facultad logran generar influencia en el desempeño en las funciones realizadas en los salones de clase y/o administrativas, demostrando a su vez la importancia relevante de este factor.

Segunda

La identidad funcional tiene una influencia significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna-2018, dado el valor de significancia calculado de 0.0021 y el R-cuadrado que explica que el desempeño tiene su variabilidad a partir de la identidad funcional en un 14.07%. Respecto a ello cabe precisar que queda demostrado que la identidad funcional, es decir, la percepción de los docentes

respecto a la identidad funcional en términos de procesos de calidad, diferenciación, costo-beneficio e identidad percibida de los trabajadores.

Tercera

La identidad afectiva influye de forma significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna- 2018, lo que se determina dado el valor de significancia de 0.0234 y un R-cuadrado de 7.88% que explica la variabilidad del desempeño en ese nivel según la identidad afectiva. Ello es indicador que factores como la simpatía, personalidad, expectativas, gusto por la empresa, emoción de pertenencia y objetivos compartidos son parámetros que determinan el desempeño laboral de los docentes de la Facultad, es decir, generar mayor sentimiento afectivo el cual se ve reflejado en mejores desempeños.

Cuarta

Tras evaluar la influencia de la identidad de reputación en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna - 2018, se logró determinar la existencia de una influencia significativa dado un valor de significancia de 0.039, el mismo que a partir del R-cuadrado de 12.49% permite demostrar que la identidad de reputación genera variabilidad sobre el desempeño laboral. Ello demuestra que la reputación de la Facultad y la Marca Consolidada de la misma permiten mejorar la identidad del docente y con ello se ven mejoras en su desempeño.

5.2. Recomendaciones

Primera

Se sugiere que la Facultad de Ingeniería, a iniciativa del Decanato, presente un programa de reconocimiento al desempeño docente en base a una calificación virtual a cargo de los directivos y estudiantes, en el cual se premie el esmero y entrega hacia la casa de estudios. Ello debe formar parte de la cultura de trabajo y realizarse antes del término del ciclo académico de ciclo, como una práctica motivadora para el personal.

Segunda

Por medio de las Direcciones de Escuela, se sugiere que se realicen actividades de confraternización que permitan que los docentes puedan socializar y conocerse mucho más, además de con los directivos, generando de este modo un clima participativo y de identidad percibida, en la que todos los docentes son tratados de forma especial.

Tercera

Se sugiere implementar métricas de aplicación trimestral para evaluar el rendimiento de los docentes y al mismo tiempo las percepciones respecto al gusto y sentido de pertenencia por la Facultad, las mismas que permitan generar reportes para la toma de decisiones traducidas en buenas prácticas laborales y capacitaciones.

Cuarta

A través de los Comités de Acreditación y Calidad se sugiere que se coordine la implementación de programas de calidad internacionales a fin de mejorar el

posicionamiento de la marca como Facultad, y que sirvan a su vez para estrechar nuevos lazos con entidades fuera del Perú en los que se promueva la cultura de calidad, para su aplicación en la institución.

Referencias bibliográficas

- Alles. (2008). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Gránica.
- Alles, M. (2012). *Diccionario de Términos: Recursos Humanos*. Buenos Aires: Granica.
- Arias. (2017). *La satisfacción de los clientes y la imagen corporativa del retail Maestro Perú, en la ciudad de Tacna. periodo de estudio: 2016 – 2017*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Arranz. (1997). *Gestión de la identidad empresarial. (1a ed.)*. Barcelona: Ediciones Gestión.
- Asch. (1972). *Psicología Social*. Buenos Aires: EUDEBA.
- Capriotti. (2009). *Brandig Corporativo Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa*. Santiago de Chile: Editorial BY Colección.
- Capriotti. (2013). *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa*. España: Ariel.
- Chiavenato. (2010). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. (2a ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Corcino, M. (2013). *Habilidades y Destrezas en una persona*. España.
- Cuevas. (25 de Marzo de 2011). [http:// psicologiayempresa.com](http://psicologiayempresa.com). Obtenido de [http:// psicologiayempresa.com/finalidad-y-objetivos-dela-evaluacion-de-desempeno.html](http://psicologiayempresa.com/finalidad-y-objetivos-dela-evaluacion-de-desempeno.html)
- Curubeto. (2007). *La marca universitaria (1ª edición)*. Buenos Aires: Universidad Austral.
- Davis & Newstrom. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo. (2ª Ed.)*. México: McGraw-Hill. .

- De La Cruz & Huamán. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica – 2015*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Drovett. (1992). *Diccionario de la Salud*. Buenos Aires: Maechi.
- Echevarría, O., & Medina, J. (2016). Imagen de Marca en la Percepción de la Calidad del Consumidor. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*.
- Economic Times. (2013). *Promoción de Ventas*. México: Merca2.0.
- Espinoza. (2013). *Diccionario de Economía y Finanzas*. Perú: Editorial Andrade.
- Fernández de Tejada. (2010). *Derechos Humanos y Relaciones Laborales*. España: UNED.
- Fiske. (1984). *Social Cognition*. New York: Random House.
- Gallegos. (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- González. (2010). *Nuevas estrategias de televisión: el desafío digital: identidad marca y continuidad televisiva*. Madrid: Editorial Ciencias Sociales.
- Hatch & Schultz. (2010). *Esencia de marca*. Barcelona: España.
- Hidalgo. (2018). *Influencia de la responsabilidad social empresarial en la imagen institucional de las entidades financieras de Tacna, año 2017*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Jiménez. (2010). *Derecho Bancario*. Costa Rica: Editorial EUNED.
- Jiménez. (2011). *Comunicación e imagen corporativa*. Barcelona: Editorial UOC.
- Keith & Newstrom. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw-Hill Interamericana editores, S.A. de C.V. .

- López. (2006). *Diagnóstico de la imagen corporativa como factor de cambio en el proceso de desarrollo organizacional*. México: Universidad Iberoamericana.
- Maqueda. (2010). *Protocolo empresarial: Una estrategia de marketing*. Madrid: Esic Editorial.
- Monereo. (2011). *La identidad en la Educación: necesidad, utilidad y límites*. España: España Editorial.
- Morales & Velandia. (1999). *Salarios: Estrategia y sistema salarial o de compensaciones*. Colombia: McGraw-Hill.
- Nash. (1989). *Cómo Incrementa la Productividad del Recurso*. Colombia: Norma.
- Ortiz. (2008). *Construyendo identidad corporativa desde la cultura organizacional en eléctricos y ferretería Delta Ltda*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Paredes, L. (2010). *Blog de Términos Administrativos*. Perú.
- Pastor. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Pérez, G. (2016). *Diseño de Proyectos Sociales*. Madrid: Narcea.
- Regouby. (1994). *La Comuncicacion Global Como Construir La Imagen de Una Empresa*. EEUU: Higher Education Publishing Company, Incorporated.
- Reyes. (2014). *Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar .
- Schein. (2004). *Organizational Culture and Leadership, 4th Edition*. EEUU: Wiley & Sons.
- Schutz. (1984). *Las Estructura del mundo de la vida*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Van Riel. (1997). *Comunicación Corporativa*. Barcelona: Prentice-Hall.

William Stanton. (2004). *Fundamentos de Marketing*. México: c Graw-Hill Interamericana.

Apéndice

Apéndice A: Matriz de consistencia

Apéndice A. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	Variable	Dimensión	Indicador	Resultados	Sugerencias		
<u>Problema General</u>	<u>Objetivo General</u>	<u>Hipótesis General</u>	Variable independiente: Identidad Organizacional	Identidad funcional	Procesos de calidad	Primera: La identidad organizacional influye de forma significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna - 2018, lo cual se demuestra a partir del valor de significancia calculado de 0.0027 y el R-cuadrado que permite determinar que la identidad organizacional genera una influencia de un 13.44% para determinar el desempeño docente. En este sentido se puede establecer que la identidad de los docentes a nivel de sus funciones, afectivo y la propia reputación de la Facultad logran generar influencia en el desempeño en las funciones realizadas en los salones de clase y/o administrativas, demostrando a su vez la importancia relevante de este factor.	Primera: Se sugiere que la Facultad de Ingeniería, a iniciativa del Decanato, presente un programa de reconocimiento al desempeño docente en base a una calificación virtual a cargo de los directivos y estudiantes, en el cual se premie el esmero y entrega hacia la casa de estudios. Ello debe formar parte de la cultura de trabajo y realizarse antes del término del ciclo académico de ciclo, como una práctica motivadora para el personal.		
¿Cómo influye la identidad organizacional en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna?	Determinar la influencia de la identidad organizacional en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna.	La identidad organizacional influye de forma significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna.			Diferenciación				
					Costo-beneficio				
<u>Problemas específicos</u>	<u>Objetivos específicos</u>	<u>Hipótesis específicas</u>		Identidad afectiva	Simpatía			Segunda: La identidad funcional tiene una influencia significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna-2018, dado el valor de significancia calculado de 0.0021 y el R-cuadrado que explica que el desempeño tiene su variabilidad a partir de la	Segunda: Por medio de las Direcciones de Escuela, se sugiere que se realicen actividades de confraternización que permitan que los docentes puedan socializar y conocerse mucho más, además de con los directivos, generando de este modo un clima participativo y de identidad percibida, en la que todos los docentes son tratados de forma especial.
¿Cuál es la influencia de la identidad funcional en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad	Establecer la influencia de la identidad funcional en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad	La identidad funcional influye de forma significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad			Personalidad				
					Expectativas				
				Identidad de Reputación	Gusto por la empresa				Tercera: Se sugiere implementar métricas de aplicación trimestral para
					Reputación				

Privada de Tacna?	Privada de Tacna.	Privada de Tacna.				
¿Cuál es la influencia de la identidad afectiva en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna?	¿Analizar la influencia de la identidad afectiva en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna?	La identidad afectiva influye de forma significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna.	Variable dependiente: Desempeño laboral		Marca consolidada	<p>identidad funcional en un 14.07%. Respecto a ello cabe precisar que queda demostrado que la identidad funcional, es decir, la percepción de los docentes respecto a la identidad funcional en términos de procesos de calidad, diferenciación, costo-beneficio e identidad percibida de los trabajadores.</p> <p>Tercera: La identidad afectiva influye de forma significativa en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna- 2018, lo que se determina dado el valor de significancia de 0.0234 y un R-cuadrado de 7.88% que explica la variabilidad del desempeño en ese nivel según la identidad afectiva. Ello es indicador que factores como la simpatía, personalidad, expectativas, gusto por la empresa, emoción de pertenencia y objetivos compartidos son parámetros que determinan el desempeño laboral de los docentes de la Facultad, es decir, generar mayor sentimiento afectivo el cual se ve reflejado en mejores desempeños.</p> <p>Cuarta: Tras evaluar la influencia de la identidad de reputación en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna - 2018, se logró determinar la existencia de una influencia significativa dado un valor de significancia de 0.039,</p>
				Producción	Cantidad de trabajo	
				Calidad	Esmero	
				Conocimiento del trabajo	Experiencia en el trabajo	
				Cooperación	Relaciones interpersonales	
				Comprensión de situaciones	Capacidad de resolución de problemas	
			Creatividad	Capacidad de innovar		
			Realización	Capacidad de hacer		
METODO Y DISEÑO		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		
Tipo de investigación:	Básica	Población:	65 docentes	Técnica:	Encuesta	
Diseño de investigación:	No experimental, Transversal	Muestra:	65 docentes	Instrumentos:	Cuestionario	

evaluar el rendimiento de los docentes y al mismo tiempo las percepciones respecto al gusto y sentido de pertenencia por la Facultad, las mismas que permitan generar reportes para la toma de decisiones traducidas en buenas prácticas laborales y capacitaciones.

Cuarta: A través de los Comités de Acreditación y Calidad se sugiere que se coordine la implementación de programas de calidad internacionales a fin de mejorar el posicionamiento de la marca como Facultad, y que sirvan a su vez para estrechar nuevos lazos con entidades fuera del Perú en los que se promueva la cultura de calidad, para su aplicación en la institución.

Nivel de investigación	Explicativo	Tratamiento estadístico: SPSS Windows Versión 23	el mismo que a partir del R-cuadrado de 12.49% permite demostrar que la identidad de reputación genera variabilidad sobre el desempeño laboral. Ello demuestra que la reputación de la Facultad y la Marca Consolidada de la misma permiten mejorar la identidad del docente y con ello se ven mejoras en su desempeño.
------------------------	-------------	--	---

Apéndice B. Instrumentos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA IDENTIDAD ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como finalidad evaluar la identidad organizacional de los trabajadores respecto a la FAING, para lo cual se presenta una serie de ítems, por lo que se solicita que marque con una “X” según corresponda a su propia percepción.

Considere las siguientes escalas de calificación según el grado de cumplimiento de la premisa:

5: Muy alto grado 4: Alto grado 3: Regular grado
2: Bajo grado 1: Muy bajo grado

Datos Generales:

Edad: _____ Sexo: _____ Cantidad de horas: _____

Dedicación : Tiempo Parcial () Tiempo Completo ()

Categoría : Contratado () Nombrado ()

Ítems

Dimensión / Indicador		1	2	3	4	5
Identidad funcional						
Procesos de calidad	La FAING asegura la calidad de sus procesos en la formación académica que dirige a sus estudiantes.					
	La FAING asegura la calidad de sus procesos a nivel administrativo.					
Diferenciación	La FAING, a partir de sus procesos y forma de operar, se diferencia de las demás Facultades dentro de la misma Universidad.					
	La FAING, a partir de sus procesos y forma de operar, se diferencia de las demás facultades de las diferentes universidades a nivel local como nacional					

Costo-beneficio	Los costos de matrícula y cuotas guardan relación con la calidad de servicio y beneficio que conlleva estar matriculado en dicha casa de estudios.						
	El costo de los estudios en la FAING es acorde a los precios del mercado universitario a nivel local y nacional.						
Identidad percibida de trabajadores	Los trabajadores de la FAING se encuentran identificados con su propia Facultad.						
	Los trabajadores de la FAING son sumamente importantes para la Facultad.						
Identidad afectiva							
Simpatía	La FAING es un órgano que genera simpatía en sus trabajadores						
Personalidad	La FAING es una Facultad que cuenta con personalidad propia y gracias a ello puede diferenciarse de las demás.						
Expectativas	La FAING cumple con las expectativas de brindar un buen servicio a los estudiantes.						
Gusto por la empresa	Me gusta el funcionamiento de la FAING como Facultad.						
Emoción de pertenencia	Me siento debidamente identificado con la FAING y siento la Facultad como algo que me pertenece.						
Objetivos compartidos	Me siento comprometido y de acuerdo con los objetivos de la FAING						
Identidad de Reputación							
Reputación	La FAING goza de una buena reputación dentro de la misma Universidad.						
	La FAING goza de una buena reputación en el mercado en el que compite.						
Marca consolidada	La FAING es una Facultad que cuenta con una imagen ya consolidada en el mercado en el que compite.						
	La FAING es una Facultad cuyo nombre está posicionado en el mercado.						

Muchas gracias

Escala gráfica

La siguiente Escala Gráfica permite medir el nivel de desempeño de los colaboradores a su cargo para lo cual se solicita que marque con una “X” sobre la alternativa que usted considere:

Apellidos y nombres del colaborador: _____

Ítems

FACTORES:	Apenas aceptable	Deficiente	Regular	Bueno	Óptimo
Producción (calidad de trabajo realizado)	A veces por debajo de los estándares ()	Siempre está por debajo de los estándares ()	Satisface los estándares ()	A veces supera los estándares ()	Siempre supera los estándares ()
Calidad (esmero en el trabajo)	Calidad insatisfactoria ()	Pésima calidad en el trabajo ()	Calidad satisfactoria ()	Calidad superior en el trabajo ()	Excepcional calidad en el trabajo ()
Conocimiento del trabajo (experiencia en el trabajo)	Conoce parte del trabajo ()	Conoce poco el trabajo ()	Conoce lo suficiente ()	Conoce más de lo necesario ()	Conoce todo el trabajo ()
Cooperación (relaciones interpersonales)	Colabora poco ()	No colabora ()	Colabora normalmente ()	Buen espíritu de colaboración ()	Excelente espíritu de colaboración ()
Cooperación de situaciones (capacidad para resolver problemas)	Poca capacidad de intuición ()	Ninguna capacidad de intuición ()	Capacidad satisfactoria de intuición ()	Buena capacidad de intuición ()	Excelente capacidad de intuición ()
Creatividad (capacidad de innovar)	Raras veces presenta ideas ()	Nunca presenta ideas ()	Algunas veces presenta ideas ()	Casi siempre tiene ideas excelentes ()	Siempre tiene ideas excelentes ()
Realización (capacidad de hacer)	Dificultad para realizar ()	Incapaz de realizar ()	Razonable capacidad de realización ()	Buena capacidad de realización ()	Excelente capacidad de realización ()

Apéndice C. Validación de expertos

Señor(a)

...Luisa Margarita Basadre Buena.....

Presente.-


Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en *Adm. de educación*, por la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable *Identidad, Organización y Responsabilidad*....., por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
	Codificación CEIN IVE - 001	Versión 00	Vigencia 2015

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Basadre Ramos, Leonidas, Margueta*
- 1.2. Grado Académico: *Magister*
- 1.3. Profesión: *En. Adm. Investim. - Hotelero*
- 1.4. Institución donde labora: *CEIPOTUR*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Encargado*
- 1.6. Denominación del Instrumento:
Levantamiento para evaluar la identidad Organizacional
Escuela Privada (después laboral)
- 1.7. Autor del instrumento: *Ing. Martha Dora Rubia, Ojeda*
- 1.8. Programa de postgrado: *Administración y Dirección de Empresas*

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL				30		

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 30/6 = 5 pts
- 3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____
 NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones: -

2

Tacna, 26 de Julio del 2019



 Firma

Señor(a)

Renato Rodolfo Buzano Alvarón

.....

Presente.-


Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en *Adm. y Dirección de Empresas*, por la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable *Identidad Organizacional y Desempeño Laboral*....., por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Postgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
	Codificación CEIN fvs - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN


I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Buenos Alvarón, Renato Rodolfo*
- 1.2. Grado Académico: *Magister*
- 1.3. Profesión: *Inga Comercial*
- 1.4. Institución donde labora: *Universidad Jorge Basadre Grobmann*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Docente Universitario*
- 1.6. Denominación del Instrumento:
... Cuestionario para evaluar la identidad Organizacional
... Escala Gráfica (L. Desempeño Laboral)
- 1.7. Autor del instrumento: *Inga Martha Demule Rubira Otazola*
- 1.8. Programa de postgrado: *Administración y Dirección de Empresas*

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					08	20
SUMATORIA TOTAL		28				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 28 / 6 = 4,66 pt.
- 3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____
 NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones: Ninguna
- _____
- _____
- _____

2

Tacna, 24 de Julio del 2019



 Firma

Señor(a)

Renzo Rodolfo Burneo Alvarón

Presente.-


Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el grado de Magister en Admini. y. Dircc. de Empresas por la Escuela de Post Grado de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable Identidad Organizacional y Desempeño Laboral....., por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,



	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Postgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
	Codificación CEIN fva - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Burneo Alvarado Renjo Rodolfo
- 1.2. Grado Académico: Maestría
- 1.3. Profesión: Ing. Comercial
- 1.4. Institución donde labora: IDEAS RBA
- 1.5. Cargo que desempeña: Jefe de Ventas
- 1.6. Denominación del Instrumento:
 - Cuestionario para evaluar la identidad organizacional
 - Escala Gráfica (Desempeño Laboral)
- 1.7. Autor del instrumento: Ing. Marthe Daniela Rubira Otazola
- 1.8. Programa de postgrado: Administración y Dirección de Empresas

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL		30				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 30/6 = 5 pts.
- 3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____
 NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones: —

2

Tacna, 22 de Julio del 2019.



 Firma