



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

TESIS

**INFLUENCIA DE LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL EN EL
DESARROLLO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL
HOSTAL SUNAK WASI, PISCO, AÑO 2016**

Presentada por:

Bach. Obregón Palomino Yaneth Jazmín

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

ICA – PERÚ

2017

**NFLUENCIA DE LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL EN EL
DESARROLLO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL
HOSTAL SUNAK WASI, PISCO, AÑO 2016**

DEDICATORIA:

A Dios por darme vida, salud y por ser luz de esperanza.

AGRADECIMIENTO:

A mis profesores de maestría, por haber compartido conocimientos, y brindarme su apoyo en la presente investigación.

RESUMEN

INFLUENCIA DE LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL EN EL DESARROLLO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSTAL SUNAK WASI, PISCO, AÑO 2016

La investigación tuvo como objetivo identificar la asociación entre la identidad institucional y el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco, año 2016.

El estudio es una investigación básica, reúne por su nivel las características de un estudio descriptivo y correlacional y de diseño de la investigación es no experimental – transversal, se empleó el método hipotético deductivo. El muestreo de la investigación es no probabilístico y de carácter censal, la muestra estuvo constituida por 30 trabajadores. Para recoger los datos se empleó el instrumento del cuestionario. El instrumento aplicado fue la escala de identidad institucional y el cuestionario para medir el desarrollo laboral.

Se determinó que la identidad Institucional tiene influencia significativa en un 89,9% sobre el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.

PALABRAS CLAVES

Identidad, institución, Desarrollo laboral, prestigio, mejora económica, autoestima.

ABSTRACT

INFLUENCE OF INSTITUTIONAL IDENTITY IN THE CAREER DEVELOPMENT OF WORKERS OF SUNAK WASI HOSTEL, PISCO, YEAR 2016

The research aimed to identify the association between institutional identity and the career development of workers in the SUNAK WASI hostel, Pisco, year 2016.

The study is a basic research, combines the features of a descriptive and correlational study for its level and research design is non-experimental - cross, used the hypothetical-deductive method.

The sampling of research is non-probability and census, the sample consisted of 30 workers. The instrument of the questionnaire was used to collect data. The instrument applied was the scale of institutional identity and the questionnaire to measure labor development.

It was determined that the institutional identity has significant influence by 89.9% on labor development of workers in the SUNAK WASI hostel, Pisco in 2016.

KEY WORDS: identity, institution, job development, prestige, economic improvement, self-esteem.

ÍNDICE

TÍTULO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	viii
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación del estudio	3
1.5. Limitaciones	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema	5
2.2. Bases teóricas	8
2.3. Definición de términos básicos	15
2.4. Hipótesis	17

2.4.1. Hipótesis general	17
2.4.2. Hipótesis específicas	17
2.5 Variables	18
2.5.1 Definición conceptual de la variable	18
2.5.2 Definición operacional de la variable	18
2.5.3 Operacionalización de variables	19

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo y nivel de investigación	20
3.1.1 Tipo de investigación	20
3.1.2 Nivel de investigación	20
3.2 Descripción del ámbito de investigación	20
3.3 Población y muestra de la investigación	21
3.1.1 Población	21
3.1.2 Muestra	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.4.1 Técnicas	22
3.4.2 Instrumentos	22
3.5 Validez y confiabilidad del instrumento	24
3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos	25

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	26
--------------------------------	-----------

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	46
------------------------------	-----------

CONCLUSIONES	49
--------------	----

RECOMENDACIONES	50
-----------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
----------------------------	----

ANEXOS	53
---------------	-----------

1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	54
---------------------------	----

2. ENCUESTA	56
-------------	----

INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla N° 01: Género	26
Tabla N° 02: Edad	28
Tabla N° 03: Estado civil	29
Tabla N° 04: Nivel académico	30
Tabla N° 05: Identificación como integrante de la institución laboral	31
Tabla N° 06: Trabajar con la institución	32
Tabla N° 07: Trato con los miembros de la institución	33
Tabla N° 08: Posesión de un puesto con mayor jerarquía	34
Tabla N° 09: Estimación de compañeros en el espíritu laboral	35
Tabla N° 10: Buen crédito otorgado por la organización mejora su imagen	36
Tabla N° 11: Mejora de remuneración debe ser en base a su capacidad	37
Tabla N° 12: Mejora de ingresos hace la mejora de condiciones de vida	38
Tabla N° 13: Mejora económica permite mejorar estudios	39
Tabla N° 14: Incremento salarial mejora proyecto de vida	40
Tabla N° 15: Aceptación de las decisiones de los superiores	41
Tabla N° 16: Respeto a sus compañeros de trabajo	42
Tabla N° 17: Confianza en los compañeros de trabajo	43
Tabla N° 18: Correlaciones	44
Tabla N° 19: Correlaciones	45
Tabla N° 20: Correlaciones	45
Tabla N° 21: Correlaciones	45

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Género	35
Gráfico N° 02: Edad	37
Gráfico N° 03: Estado civil	38
Gráfico N° 04: Nivel académico	39
Gráfico N° 05: Identificación como integrante de la institución laboral	40
Gráfico N° 06: Trabajar con la institución	41
Gráfico N° 07: Trato con los miembros de la institución	42
Gráfico N° 08: Posesión de un puesto con mayor jerarquía	43
Gráfico N° 09: Estimación de compañeros en el espíritu laboral	44
Gráfico N° 10: Buen crédito otorgado por la organización mejora su Imagen	45
Gráfico N° 11: Mejora de remuneración debe ser en base a su capacidad	46
Gráfico N° 12: Mejora de ingresos hace la mejora de condiciones de Vida	47
Gráfico N° 13: Mejora económica permite mejorar estudios	48
Gráfico N° 14: Incremento salarial mejora proyecto de vida	49
Gráfico N° 15: Aceptación de las decisiones de los superiores	50
Gráfico N° 16: Respeto a sus compañeros de trabajo	51
Gráfico N° 17: Confianza en los compañeros de trabajo	52

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada: Influencia de la Identidad Institucional en el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI de Pisco, 2016.

Ésta investigación implica estudiar una muestra a fin de identificar en qué medida las variables identidad institucional y desarrollo laboral adoptan niveles congruentes, según las interacciones que los participantes tienen unos con otros y a los rasgos propios, el placer por trabajar y el trato interpersonal que tienen los trabajadores en el ámbito laboral.

En las organizaciones actuales, día a día se resalta la imperante necesidad de la identidad institucional y de integrarla en sus planes y procesos productivos, ya que es el eje estratégico en el cual gira la dinámica organizacional.

Desde un enfoque social los resultados encontrados, generarán un efecto de concienciación en la población, que se ajuste al contexto estudiado, logrando aumentar el bienestar y la calidad de vida del grupo humano. De igual manera los hallazgos podrán ser expuestos en conferencias o ser comunicados a través de artículos, entre otros.

La investigación buscará el grado de influencia, que la identidad institucional sobre el desarrollo laboral, dejando como precedente para que todas las empresas hoteleras mejoren, la relación que debe existir entre empresa y trabajador.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En las últimas décadas, la gran mayoría de empresas del mundo se han visto inscritas en una dinámica de cambios acelerados, tales como la integración y adaptación de su vida institucional a un contexto de globalización e internacionalización ya consolidados, así como el impulso a la comercialización de sus servicios de investigación o bien a nuevas condiciones económicas, laborales y políticas que incide también en el desarrollo e impacto social de sus tareas fundamentales.

Hacer referencia a la identidad en la Institución a menudo se considera como un asunto susceptible de análisis a través de un marco teórico-conceptual propio. En este nivel de tratamiento, se consideran los discursos de índole burocrático. Debe considerarse que si bien el discurso, los símbolos o la ubicación geográfica de las Instituciones, constituyen un canal de expresión de la identidad institucional misma y reflejan el papel que ello juega en la definición de los intereses, objetivos y tareas universitarias, están lejos de constituir por sí mismos una explicación acerca del significado de la Identidad Institucional.

Desde un enfoque menos centrado en la identidad, pero igualmente ligado a los estudios organizacionales, se ha investigado acerca de los procesos de cambio y reformas administrativas, financieras y organizativas implementadas en varias universidades del país. Si bien la relación identidad – institución ha sido estudiada particularmente desde la perspectiva

comunitaria y desde la teoría organizacional, debe señalarse que también cobra importancia la perspectiva psicológica.

El poco interés por parte de los jefes y/o directivos de una organización hace que el personal tenga un deficiente desempeño laboral, esta realidad permite apreciar que dentro de las empresas y muy especialmente los directivos, no tienen claro que la identificación institucional es realmente un arma.

El Hostal SUNAK WASI del distrito de Pisco, no es ajeno a esta realidad por tal situación se hace necesario realizar esta investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera influye la Identidad Institucional en el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.

¿En qué nivel influye el conjunto de rasgos propios, en el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016?

¿En qué nivel influye el placer por el trabajo, en el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016?

¿En qué nivel influye el disfrute del trato interpersonal, en el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.3.1. OBJETIVO GENERAL.

Determinar la influencia de la identidad institucional, sobre el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Establecer el grado de influencia del conjunto, de rasgos propios sobre el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.

Establecer el grado de influencia del placer, por el trabajo sobre el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.

Establecer el grado de influencia del disfrute de trato interpersonal, sobre el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Mediante esta investigación nos permitió conocer, la influencia de la identidad institucional de los trabajadores y determinar como vienen aplicando este fenómeno en busca, de la mejora del desarrollo laboral de los mismos.

La investigación a realizar cobra una gran justificación, partiendo de la población meta a la que se abocará el estudio, ya que esto hace que la investigación de naturaleza correlacional se distinga de otras anteriormente realizadas con las mismas o similares variables, debido a que en Perú, se realizan actualmente, investigaciones con las variables a estudiar. Sin embargo, son en realidad pocas las instituciones hoteleras, las cuales

experimentan, altas significativas en torno a aportes científicos centrados en temas de carácter laboral y de identidad Institucional.

Por lo tanto a partir del conocimiento generado en este trabajo, servirá para implementar algunas estrategias novedosas, en busca de la mejora del prestigio, mejora económica y la autoestima de la muestra en estudio.

1.5 LIMITACIONES

Las limitaciones se dieron en cuanto a la falta de bibliografía actualizada con respecto a las variables de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.

Los antecedentes de una investigación, los determinan los estudios e investigaciones ejecutadas por investigadores acerca del tema. Al respecto la búsqueda de los antecedentes de la presente tesis, no se encontró ninguna tesis con idénticas características, sin embargo, las que a continuación expongo sintéticamente en términos generales, guardan relación por estar referidas a la Identificación Institucional y Desarrollo laboral.

GARCÍA (2013). El desarrollo organizacional en las pequeñas empresas: una propuesta de intervención interactiva.

Tesis para optar el grado de doctor en Ingeniería en la universidad Nacional Autónoma de México.

Este trabajo se concentra en la planeación de la estructura organizacional, el modelo propuesta se aplicó a 23 empresas pequeñas, de origen diverso, todas ellas dirigidas por su propietario y o todas familiares. Se diseñó e incluyó un sistema de calificación a nivel organizacional de cada empresa, mismo que permitió obtener indicadores de antes y después de aplicado.

La gran mayoría de empresas que participaron tuvieron un incremento del 25% en el status organizacional y todo el proceso de la intervención interactiva a distancia fue considerar que los cambios se dieron, efectivamente y concluir que es posible apoyar masivamente a las pequeñas empresas, de una manera rápida y económica, usando el modelo propuesto.

BIANCHINI (2014). En su estudio: **Identidad institucional y escuelas agrotécnicas: un estudio de caso.** Realizó una investigación en docentes y directivos sobre algunos elementos claves que permiten caracterizar la identidad institucional: comunicación inter e intra institucional, relación entre escuela y comunidad, relaciones entre docentes, existencia de grupos de interés y relaciones de poder, entre otros.

VARGAS (2011) en su tesis ***El desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa “SAFE DRIVE” de la ciudad de Ambato.***

Tuvo como objetivo determinar el deficiente desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio. La metodología que se aplicó en la ejecución del informe es cuali-cuantitativa, es decir analizar los resultados obtenidos y proponer alternativas de solución, el tipo de investigación correlacional, descriptiva, de campo y la encuesta dirigida a los clientes internos y externos, me permitió obtener información acertada, de los problemas que se venían suscitando en la empresa, reflejando la desmotivación, estrés y la falta de capacitación al personal, lo cual influye directamente en la calidad del servicio. Teniendo como resultado que un 89.6% de los encuestados opinan que la empresa debería preocuparse, en el grado de capacitación para que el trabajador mejore su desempeño laboral, concluyendo así que es preciso elaborar un plan de capacitación que cumpla con las necesidades y exigencias de los empleados y con esto mejorar el cumplimiento de sus funciones de trabajo, y a su vez la calidad del servicio que oferta la empresa y de esta manera evitar que la competencia tenga ventaja competitiva y por ende que “SAFE DRIVE” cumpla con sus objetivos y expectativas.

ROMERO y URDANETA (2009) en su artículo titulado ***Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas.***

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la asociación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas del municipio de Maracaibo del Estado de Zulia.

El tipo de investigación fue correlacional descriptiva aplicada y de campo con un diseño no experimental transaccional. Se trabajó con un censo poblacional no probabilística a juicio del investigador. Concluyendo que la calidad de servicios presenta indicadores importantes que se deben mejorar para el logro de los resultado, tal motivo, se recomienda tomar medidas para mejorar las condiciones laborales, la estabilidad y los beneficios sociales, así realizar planes de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades detectadas previa evaluación, con la finalidad de mejorar el cumplimiento de sus funciones de trabajo, entre otras.

QUINTERO, AFRICANO y FARÍA. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal*. Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago.

Este trabajo es el resultado de un diagnóstico del clima organizacional y el Desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados de la Costa Oriental del Lago (VADECOL). La investigación es de tipo descriptivo cuantitativo en la modalidad de campo. La población fue de 82 trabajadores y la muestra de 45 trabajadores, se utilizó la técnica de muestreo probabilística, donde todas las unidades de población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 36 preguntas con cinco alternativas de respuesta. Se concluyó según los resultados obtenidos que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño laboral.

KIRPAL (2006). *Identidades laborales en perspectivas comparativas: el papel de las variables contextuales nacionales y sectoriales*.

Estos estudios indican que las tendencias afectan, cada vez a más trabajadores de los dos niveles de cualificación, tanto en el sector de la producción como en el sector de servicios.

El presente documento pone de manifiesto, que la mayoría de los trabajadores de cualificación intermedia de Europa carecen de los recursos y capacidades necesarias para convertirse en este tipo de trabajador emprendedor, el objeto

de este documento, es determinar hasta qué punto puede crearse un entorno favorable o adverso en diferentes contextos nacionales y sectoriales para que los trabajadores adquieran la capacidad de hacer frente a cambios importantes en el trabajo.

2.2. BASES TEÓRICAS.

2.2.1. Fundamentos Teóricos de Identidad Institucional

2.2.1.1. Definición

Según, Van Riel y Balmer (1997), citado por Currás, R. (2010), definen a la identidad institucional, como un comportamiento individual de los miembros de la empresa, expresando uniformidad, distinción y centralidad de la compañía a lo largo del tiempo.

2.2.1.2. Teorías generales de la Identidad Institucional

A. Identidad Corporativa

Según, Hefting (1991), citado por García (2010), este concepto se desarrolló durante la Segunda Guerra Mundial o después de la misma. El término evolucionó durante la primera mitad del siglo. Hacia 1850, varias compañías de ferrocarriles británicos, espoleadas por la dura competencia, buscaron la uniformidad y la identidad no sólo en la arquitectura de las estaciones del ferrocarril, sino también en el equipamiento interior de los trenes y en ciertas manifestaciones gráficas. Hacia 1900 empezaron a aparecer los productos artísticos producidos industrialmente y, a partir de 1946, en los años de la posguerra en Holanda, esta producción empezó realmente a tomar alas. También en aquellos días nacieron los términos identidad e imagen corporativa, y a los diseñadores se les comprometió en producir una identidad bien definida para la empresa.

A. TEORÍA DE LA GESTALT

Teoría de la Gestalt, refiere que el todo es más que la suma de las partes y sintetiza la teoría de la siguiente forma: los objetos y los acontecimientos se perciben como un todo organizado, por ende la organización básica comprende una figura (en la que nos concentramos) sobre un fondo.

Los Psicólogos de la Gestalt introdujeron el concepto de “organización”, entre el estímulo y la respuesta de los conductistas. Éstos últimos consideraban al ambiente como una serie de estímulos independientes.

Según Mill, (1987), los gestaltistas refieren que los fenómenos percibidos realmente son formas organizadas, mas no agrupaciones de elementos sensoriales. Por lo tanto el individuo emplea diversos principios para organizar sus percepciones.

En resumen: El principio de la relación entre figura y fondo, afirma que cualquier campo perceptual, puede dividirse en figura contra un fondo. La figura se distingue del fondo por características como: Tamaño, forma, color y posición, etc.

Por lo tanto se puede inferir, que los seres humanos creamos una identidad hacia la institución en la que laboramos, a partir de una percepción de figura (superficial), sobre el fondo (interno, profundo) del mismo sistema de organización empresarial y/o institucional. Ésta identidad puede ser positiva o negativa, dependiendo de lo que proyecta la organización al exterior y público en general.

B. TEORÍA DE LA IDENTIDAD SOCIAL

La teoría de la identidad social, fue desarrollada originalmente por Henri Tajfel (1979), citado por Peris y Agut (2007). En esencia, esta teoría sugiere que las personas tienden a maximizar su autoestima mediante la

identificación con todos aquellos grupos sociales específicos a los que pertenecen e intentando además que sean valorados de forma positiva, en comparación con los otros grupos.

La identidad social se forma entonces por la pertenencia a un grupo; que sea positiva o negativa dependerá de la valoración que el individuo haga de su grupo en comparación con otros grupos. De ahí la importancia del proceso de comparación social, por el cual las personas tiende a compararse a sí mismos con otros. Por tanto, aquí la comparación social no sólo implica ser diferente, sino también que hay que buscar ser mejor.

Como consecuencia, los grupos tienden a competir por una identidad social positiva a través de una diferenciación con otros grupos en la cual salgan beneficiados. Y en el supuesto de que los individuos no se encuentren satisfechos con su identidad social, tienen tres posibles alternativas para lograr una valoración más positiva: la movilidad individual, la creatividad social o la competición social. Ahora bien, la identidad social positiva en una comparación social se puede alcanzar por una distinción positiva del propio grupo ante otros, sin que se produzca necesariamente una discriminación negativa hacia el exogrupo.

C. TEORÍA DE LA AUTOCATEGORIZACIÓN

La Teoría de la identidad social continuó su desarrollo con la Teoría de la Autocategorización de Turner et al. (1987), citado por Peris y Agut (2007). Tal como ocurría en la teoría de la identidad, la autocategorización supone, prioritariamente, un proceso cognitivo y sus aportaciones respecto de aquella se describen también en términos cognitivos. No podemos afirmar que esta teoría rechace los componentes emocionales en la identidad social, en realidad, no los menciona.

Son tres las aportaciones más innovadoras de esta teoría. La primera es el proceso de despersonalización, que emerge al categorizarse la persona a

sí misma como miembro de su grupo. Cuando esto ocurre, deja de percibirse como alguien único y diferente al resto y se considera igual que el conjunto de personas de su grupo, similar a ellas. La segunda aportación tiene que ver con su distinción de tres niveles de categorización del Yo (interpersonal, intergrupales e interespecies) cuyo funcionamiento es antagónico, es decir, cuando uno de los niveles está operativo, los otros dos quedan inhibidos. Asimismo, los autores señalan que, en el caso del nivel intergrupales, una dimensión de comparación únicamente estará operativa cuando las personas piensan que la comparación que se establece tiene sentido en esa situación concreta.

Además, el contexto influye en los niveles de categorización; de forma que si un contexto hace saliente un grupo al que pertenece la persona, se activa el nivel intermedio, y la persona deja de pensar en sí misma como ser individual y pasará a verse como miembro de ese grupo; esto es, la identidad social prevalecerá sobre la personal. La última aportación significativa es el concepto de prototipo, entendido como la persona que mejor representa la posición del grupo en alguna dimensión relevante para el grupo. Así, de acuerdo con esta teoría, se define a las personas del propio grupo o de otros grupos en términos del prototipo. En la medida en que los miembros del grupo se acerquen más o menos a esa posición, más o menos respetados e influyentes serán.

2.2.2. Fundamentos Teóricos de Desarrollo laboral:

2.2.2.1 Definición de desarrollo organizacional

(MELLO, 2010, pág. 63) define al Desarrollo Organizacional como un esfuerzo planeado que abarca a toda la organización, administrado desde arriba, para aumentar la eficiencia de la organización, a través de intervenciones planeadas en los procesos organizacionales, usando conocimientos de la ciencia del comportamiento. Es “una respuesta al cambio, una compleja estrategia con la finalidad de cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, de modo que éstas

puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, nuevos mercados y nuevos desafíos, y al aturdidor ritmo de los propios cambios".

El Desarrollo Organizacional debe ser:

Un proceso dinámico, dialéctico y continuo de cambios planeados a partir de diagnósticos realistas de situación utilizando estrategias, métodos e instrumentos que miren a optimizar la interacción entre personas y grupos para constante perfeccionamiento y renovación de sistemas abiertos técnico-económico-administrativo de comportamiento de manera que aumente la eficacia y la salud de la organización y asegurar así la supervivencia y el desarrollo mutuo de la empresa y de sus empleados.

El Desarrollo Organizacional requiere:

Una visión global de la empresa, un enfoque de sistemas abiertos, compatibilización con las condiciones de medio externo, conciencia y responsabilidad de los directivos, desarrollo de potencialidades de personas, grupos, subsistemas y sus relaciones (internas y externas), institucionalización del proceso y auto sustentación de los cambios.

El Desarrollo Organizacional implica:

Valores realísticamente humanísticos (la empresa para el hombre y el hombre para la empresa), adaptación, evolución y/o renovación. Estos son cambios que aunque fueran tecnológicos, económicos, administrativos o estructurales, implicarán en último análisis modificaciones de hábitos o comportamientos.

El Desarrollo Organizacional no debe ser:

Un curso o capacitación (aunque esto sea frecuentemente necesario), una solución de emergencia para un momento de crisis, un sondeo o investigación de opiniones, solamente para información o una especie de laboratorio en una "isla cultural" aislada.

El desarrollo organizacional es a la vez una disciplina de acción social y un área de investigación científica. Su aplicación abarca un amplio espectro de actividades, con variantes aparentemente infinitas. Un ejemplo de ello es la formación de equipos con los altos directivos de una empresa, el cambio estructural en un municipio y el enriquecimiento del trabajo en las compañías manufactureras. También su estudio abarca una amplia gama de temas: efectos del cambio, métodos del cambio organizacional y factores que inciden en su éxito.

2.2.2.2 Cambio organizacional

Según (MARSHAK, 2010, pág. 84) el Cambio Organizacional es la capacidad de adaptación organizacional a diferentes transformaciones que produzca el medio ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje. Es el conjunto de variaciones estructurales que sufren las organizaciones.

2.2.2.3 Características de desarrollo laboral

El desarrollo laboral se presenta en la vida del sujeto como una oportunidad, con características positivas para los diversos aspectos que enfrenta todo sujeto cuando labora para una determinada empresa, por lo que se presentan a continuación las características más importantes en los aspectos de prestigio, mejora económica y de autoestima.

A. Prestigio

El hecho de que una persona tome posesión de un puesto o plaza de mayor jerarquía, debido a su ascenso, implica de que ésta persona está ganando importancia, estimación, realce y buen crédito.

Por lo anterior, la persona mejora su imagen ante sus compañeros de trabajo, la sociedad y en su propia familia; el sujeto ha demostrado ser capaz y de estar mejor preparado que sus competidores.

B. Mejora económica

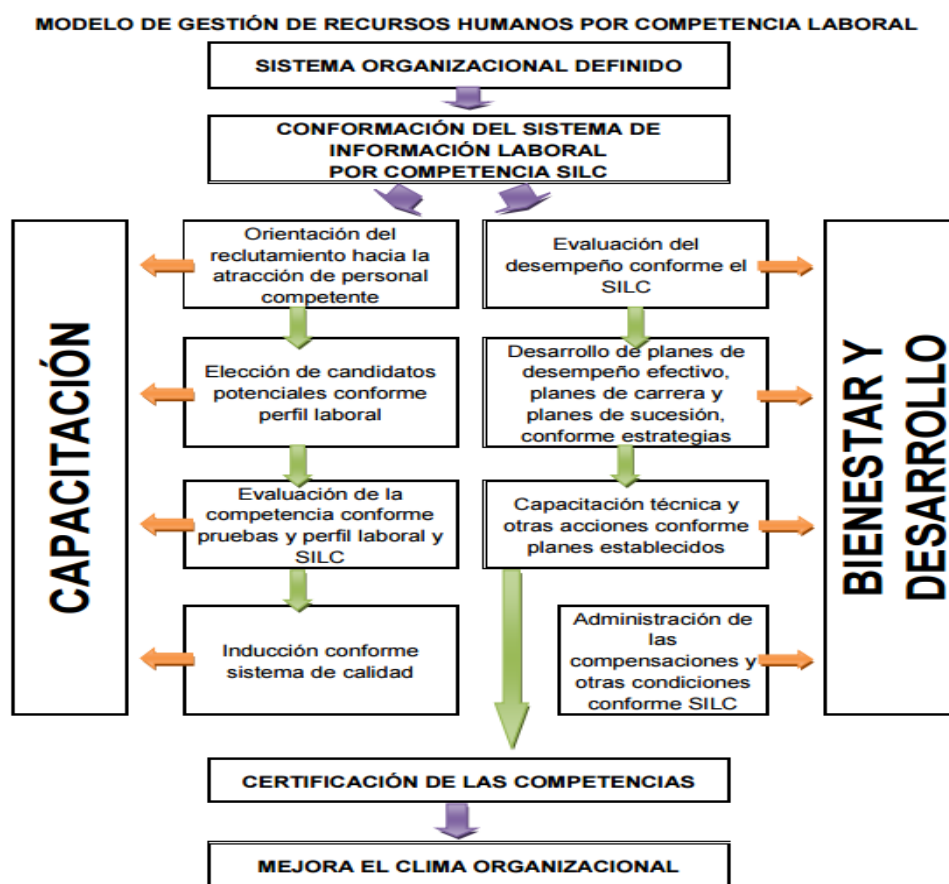
El premio a la capacidad, el esfuerzo de la preparación constante y el haberle ganado a sus competidores más cercanos en la oposición a la

plaza; es la remuneración económica, que es el otro aspecto importante por la cual el ser humano está en constante competición. El hecho de mejorar sus ingresos, hacen que el ser humano mejore sus condiciones de vida, tiene oportunidades diversas de mejorar su alimentación, vestimenta, estudios propios y de sus cargas familiares, proyectos a realizar, etc. Visto de una manera general, el ser humano con un incremento salarial, cuenta con la posibilidad de mejorar su estilo de vida y la de los suyos.

C. Autoestima

Es la aceptación incondicional de sí mismo, sin juicio destructivo alguno. La autoestima le permite al sujeto optar por los sentimientos más humanos, amigables y confortables hacia él mismo y le ayuda a sortear óptimamente cualquier circunstancia. “La autoestima es una forma de pensar, sentir y actuar que implica que el sujeto acepta, respeta, confía y cree en sí mismo.

FIGURA Nº 01



Fuente: Gestión por Competencia Laboral. INTECAP. 2003.p 68

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS:

Ambiente de trabajo: también denominado Clima Laboral, se define como la apreciación que tiene el trabajador de su ambiente laboral. El ambiente laboral de la empresa es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del trabajador.

Autorrealización

Logro efectivo de las aspiraciones o los objetivos vitales de una persona por sí misma, y satisfacción y orgullo que siente por ello.

Bienestar

Estado de la persona humana en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica.

Burocracia

Es la organización eficiente por excelencia, la organización llamada a resolver racional y eficientemente los problemas de la sociedad y, por extensión, de las empresas.

Desempeño laboral: es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.

Empresa: es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios.

Evaluación de desempeño: es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados.

Gestalt

Hace referencia a la palabra figura; y alusión a una escuela teórica y experimental alemana llamada Psicología de la Gestalt. Se dedica al estudio de la percepción y su relación con el lenguaje y la cultura.

Globalización

Hace referencia a la creciente internacionalización de los procesos económicos (producción, inversión, comercio y finanzas), política y cultural, dando como resultado su acelerada interdependencia a nivel mundial y la generación de poderes y dinámicas que tienden a rebasar la capacidad de acción de los Estados y de los actores tradicionales condicionando claramente sus intervenciones.

Identidad Institucional

Hace referencia a un comportamiento individual de los miembros de la empresa, expresando uniformidad, distinción y centralidad de la compañía a lo largo del tiempo.

Institucionalización

Es el proceso de transformación de un grupo, práctica o servicio, desde una situación informal e inorgánica hacia una situación altamente organizada, con una práctica estable, cuya actuación puede predecirse con cierta confianza, e interpretarse como la labor de una entidad dotada de personalidad jurídica propia, con continuidad y proyección en el tiempo.

Instrumentalidad

Es la creencia de que una persona recibirá, una recompensa si se cumplen las expectativas de rendimiento.

Internalización

Ejecución directa de las órdenes de los clientes, por parte de los intermediarios sin pasarlas por un mercado antes.

Liderazgo

Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL.

La identidad Institucional, tendría influencia significativa sobre el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.

2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

El conjunto de rasgos propios, tendría influencia significativa sobre el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.

El placer por el trabajo, tendría influencia significativa sobre el desempeño laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.

El trato interpersonal tendría, influencia significativa sobre el desempeño laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.

2.5 VARIABLES

2.5.1 Definición conceptual de la variable

a) Identidad Institucional

Son un conjunto de rasgos colectivos que identifican a una institución de otra en la que nos articulamos como un grupo social.

b) Desarrollo laboral

Se remite precisamente al ámbito del trabajo, cuando una persona siente que ha entrado en una fase de crecimiento en su trabajo, se siente satisfecha por haber cumplido objetivos importantes y tiene perspectivas de cambio.

2.5.2 Definición operacional de la variable

a) Identidad Institucional

Es la identidad, satisfacción y correspondencia que articula al trabajador con la institución donde labora.

b) Desarrollo laboral

Es el prestigio, mejora económica y autoestima de las personas que se direcciona al ámbito de trabajo.

2.5.3 Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
IDENTIDAD INSTITUCIONAL	Conjunto de rasgos propios	Identidad Igualdad	Me identifico a mí mismo / a como integrante de mi institución laboral
	Placer por el trabajo	Satisfacción Complacencia	Me gusta trabajar con esta institución.
	Disfrute del trato interpersonal	Afinidad Correspondencia	Disfruto tratando con los miembros de esta institución.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
DESARROLLO LABORAL	Prestigio	Importancia Estimación Realce Buen crédito	¿La posesión de un puesto de mayor jerarquía hace que gane importancia? ¿La estimación de sus compañeros realza su espíritu laboral? ¿El buen crédito otorgado por la organización mejora su imagen ante sus compañeros?
	Mejora económica	Mejora de remuneración Mejora de condiciones de vida Mejora de sus estudios Mejora de proyectos	¿Considera que la mejora de su remuneración debe ser en base a su capacidad? ¿El hecho de mejorar sus ingresos hace que el ser humano mejore sus condiciones de vida? ¿La mejora económica permite mejorar sus estudios? ¿Con un incremento salarial mejora su proyecto de vida?
	Autoestima	Forma de pensar Forma de sentir Forma de actuar	¿Acepta las decisiones de su superior? ¿Respeto a sus compañeros de trabajo? ¿Confía en sus compañeros de trabajo? ¿Cree en sí mismo?

Elaboración Propia

CAPÍTULO III

MÉTODOLÓGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1 Tipo y Nivel de Investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

Investigación básica, porque mantiene como propósito recoger información de la realidad y enriquecer el conocimiento científico orientándonos al descubrimiento de principios y leyes. Sánchez y Reyes (2002:13)

3.1.2 Nivel de Investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación reúne por su nivel las características de un estudio descriptivo y correlacional que pertenecen a los niveles II y III. Sánchez (1996).

3.2 Descripción del ámbito de investigación

3.2.1 Delimitación espacial

Esta investigación recopiló y analizó información en los ambientes del Hostal SUNAK WASI, en el distrito de Pisco.

3.2.2 Delimitación social

El grupo social objeto de estudio son los trabajadores del Hostal SUNAK WASI.

3.2.3 Delimitación temporal

Esta investigación se efectuó tomando como base de estudio el año 2016 y 2017.

3.2.4 Delimitación conceptual

La presente investigación estudió dos variables de estudio como son:

a) Identidad Institucional

El marco local define a la identidad institucional como el resultado de imponer valores y pautas de acción profesionales, científicas y culturales a quienes participan en su dinámica organizativa. Es decir, lo que refieren los actores institucionales (gerentes, administradores, empleados, obreros), constituye el reflejo de la apreciación que tienen sobre la organización, así como de aquello que institucionalmente ejecuta, proyecta y representa dicha institución.

b) Desarrollo Laboral

Se define como la transición de un nivel laboral, (puesto o plaza ocupada por el sujeto en una determinada empresa del sector privado o del gobierno), a uno de mayor categoría con una remuneración mejorada, pero con una mayor responsabilidad en base a la preparación o capacidad certificada de la persona ascendida.

3.3 Población y Muestra de la Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006: 235), *“la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (...) Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”*.

3.1.1 Población

La población del presente estuvo conformada por 30 trabajadores del Hostal SUNAK WASI

3.1.2 Muestra

La muestra es no probabilística de tipo censal quedando conformada por la totalidad de la población en estudio.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.4.1 TÉCNICAS

A. Análisis documental: Esta técnica se utilizó, para registrar la información necesaria de los reportes, libros, informes, registros y otros documentos que serán de gran importancia para recabar información de interés para la elaboración de esta investigación.

B. Encuesta: Esta técnica se utilizó para recoger información directamente de las variables de estudio, identificación institucional y desarrollo laboral; la cual está basada en las respuestas orales y/o escritas de una población. Es una técnica de adquisición de información, mediante un formulario/cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto o grupo seleccionado en una muestra sobre un asunto dado. En las encuestas los instrumentos más utilizados son la entrevista y los cuestionarios.

C. Técnica de procesamiento de datos: Para procesar los resultados de las encuestas a los trabajadores del Hostal SUNAK WASI.

3.4.2 INSTRUMENTOS:

Para realizar la recolección de datos, que contribuya al tema de investigación se empleó el siguiente instrumento:

- **El Cuestionario:** Hernández Sampieri (1998) manifiesta que *“El cuestionario es un instrumento de investigación. Este instrumento se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales, para la obtención y registro de datos. Es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa”*.

El cuestionario fue aplicado a 30 trabajadores que laboran en el Hostal SUNAK WASI.

☒ **Escala de identidad institucional**

Esta escala diseñada por Moriano et al., en el año 2009, pretende medir de manera muy práctica el nivel de identificación de una persona a una determinada empresa y/o institución, para lo cual se tiene estructurado 7 cuadros con dos círculos que van aumentando su proximidad, para indicar que tanta identificación percibe el individuo, acompañada de 3 preguntas con 3 opciones de respuesta que van del 0 al 2.

☒ **Ficha Sociodemográfica**

Esta ficha sociodemográfica ha sido diseñada a través de una elaboración propia, la misma que pretende identificar algunas variables sociodemográficas de gran significancia para el estudio a realizar. Está compuesta de 04 ítems: el género, la edad, el estado civil y el nivel académico. Cada una de estas variables cuenta con sus respectivas alternativas, a excepción de la variable edad.

3.5 Validez y Confiabilidad de los instrumentos

Validación a través del Juicio de expertos.

Se verificará la validez de los instrumentos de la identidad institucional y desarrollo laboral mediante los siguientes pasos:

A. Validez Interna.

Se verifico que el instrumento sea construido de la concepción técnica desglosando en dimensiones, indicadores e ítems así como el establecimiento de su sistema de evaluación, en base al objetivo de investigación logrando medir lo que realmente se indica en la investigación.

B. Validez de constructo.

Este procedimiento se efectuó en base a la teoría de Hernández (2010). Se precisa que los instrumentos sobre la identidad institucional y desarrollo laboral sean elaborados en base a una teoría respondiendo al objetivo de la investigación esta se operacionalizó en áreas, dimensiones, indicadores e ítems.

Prueba de confiabilidad de los instrumentos.

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determina en la presente investigación, por el coeficiente de Alfa Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach, requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre uno y cero. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión; la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Criterio de Confiabilidad Valores:

No es confiable	:	-1 a 0
Baja confiabilidad	:	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	:	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	:	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	:	0.9 a 1

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,785	12

El instrumento elaborado para medir las variables de estudios tiene 0,785 lo que significa que es fuertemente confiable.

3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos

a) Recolección de datos

Los datos fueron recolectados a través del instrumento el cuestionario a los trabajadores de forma anónima y con preguntas cerradas.

b) Procesamiento de datos

Una vez recolectados se utilizó el programa de Excel para sistematizarlos, estos datos fueron organizados en tablas de frecuencia, graficados e interpretados por el investigador.

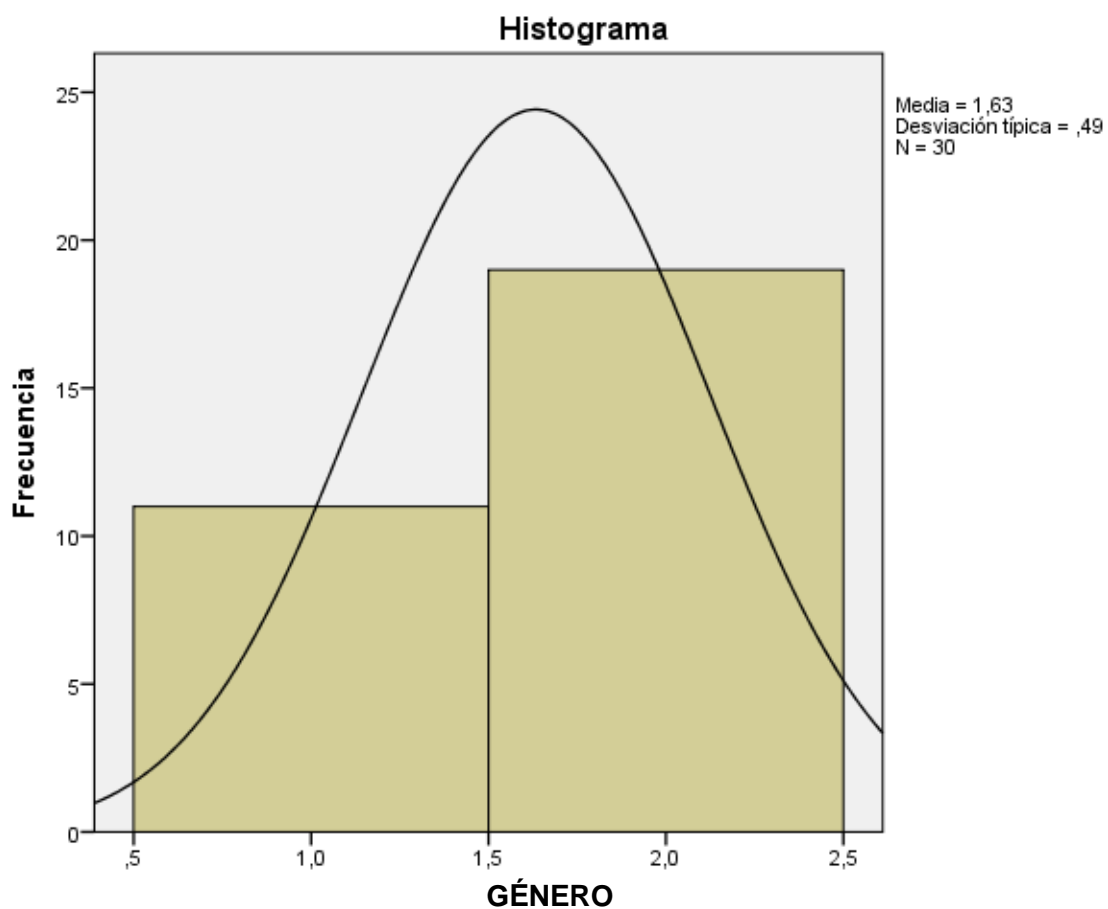
CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS Y TABLAS DE GRÁFICOS

ANÁLISIS DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

TABLA N° 01

		GENERO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FEMENINO	11	35,5	36,7	36,7
	MASCULINO	19	61,3	63,3	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	100,0		

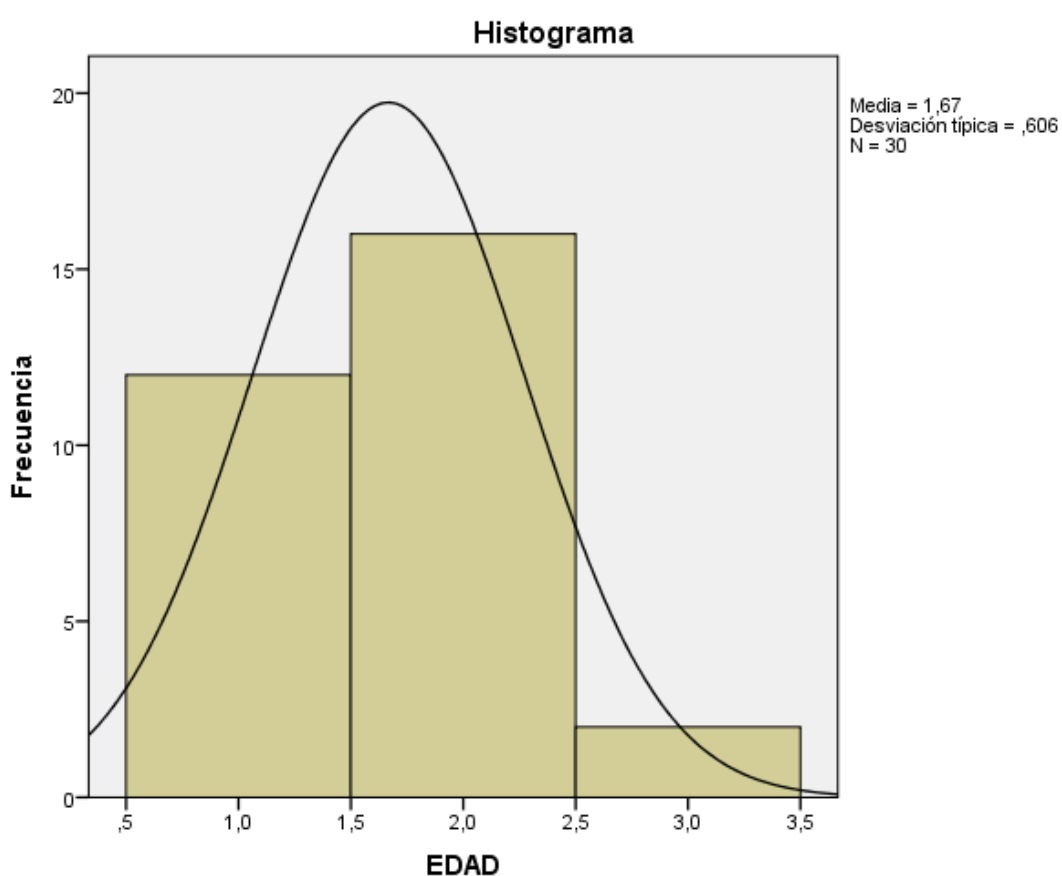


Interpretación:

Según los resultados de la tabla N° 01 se observa que el 63,3% de los trabajadores son del género masculino frente al 36,7% que pertenecen al género femenino.

TABLA N° 02

EDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	20-30	12	38,7	40,0	40,0
	31 - 40	16	51,6	53,3	93,3
	41 - 50	2	6,5	6,7	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	100,0		

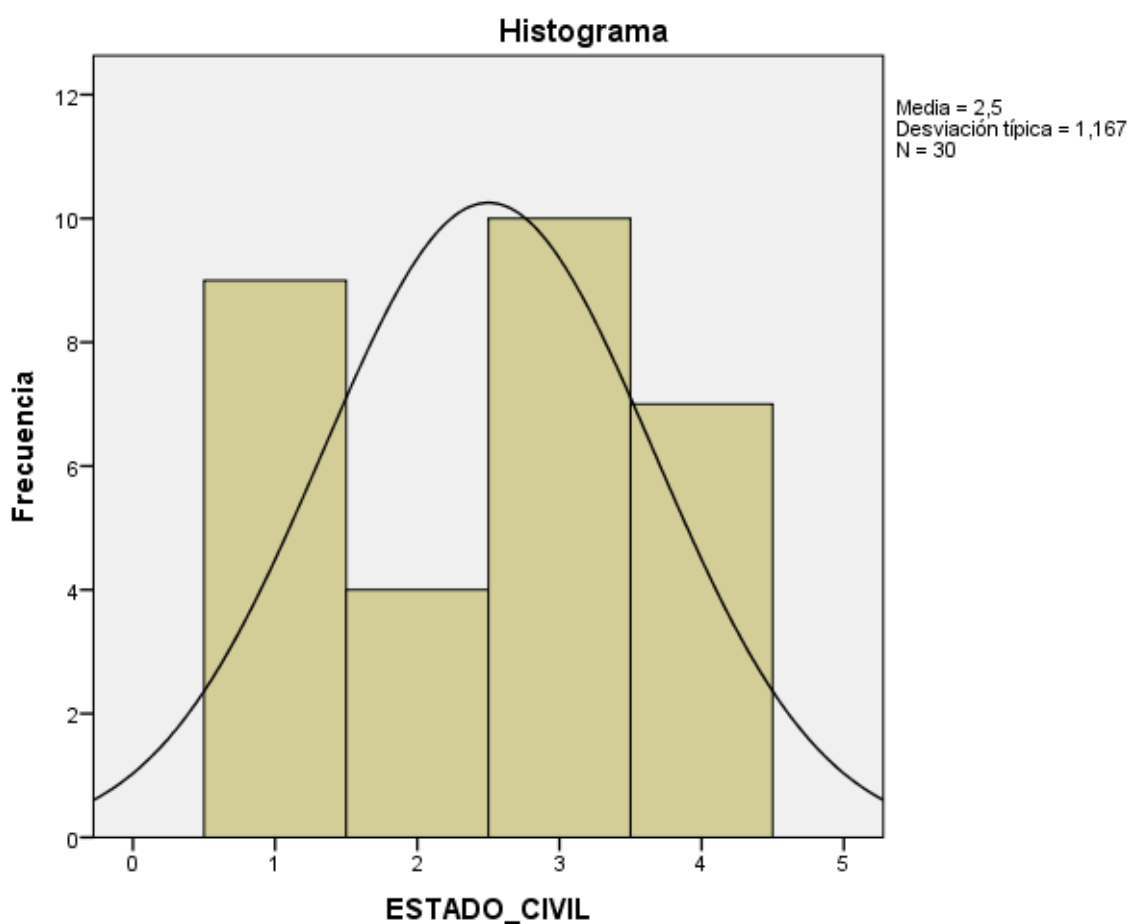


Interpretación:

Según los resultados de la tabla N° 02 se observa que el 53,3% de los trabajadores son del género masculino frente al 36,7% que pertenecen al género femenino.

TABLA N° 03
ESTADO_CIVIL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SOLTERO	9	29,0	30,0
	CONVIVIENTE	4	12,9	43,3
	CASADO	10	32,3	76,7
	DIVORCIADO	7	22,6	100,0
Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2	
Total	31	100,0		

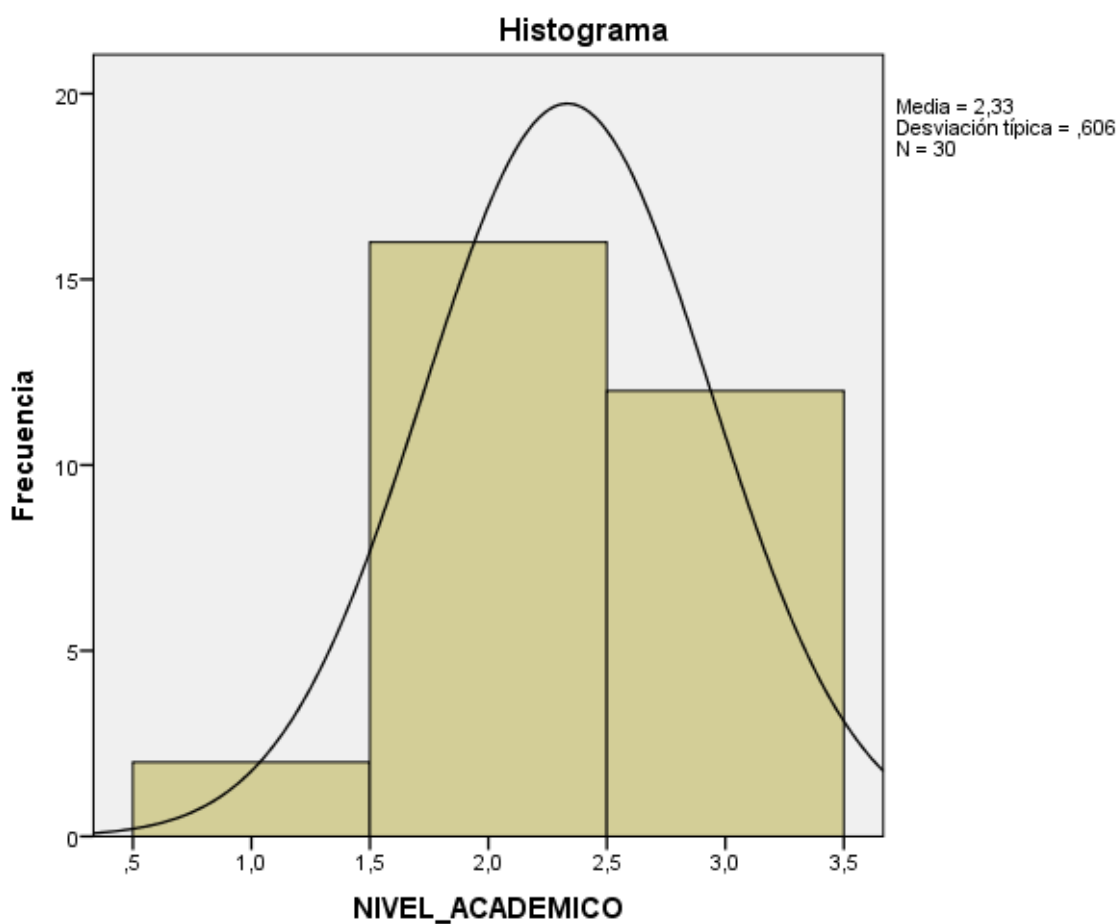


Interpretación:

Según los resultados de la tabla N° 03 se observa que el 32,3% de los trabajadores son casados, el 29% son solteros, 22,6% son divorciados frente al 12,4% que son trabajadores convivientes.

TABLA N° 04
NIVEL_ACADEMICO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PRIMARIA	2	6,5	6,7	6,7
	SECUNDARIA	16	51,6	53,3	60,0
	SUPERIOR INCOMPLETA	12	38,7	40,0	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	100,0		

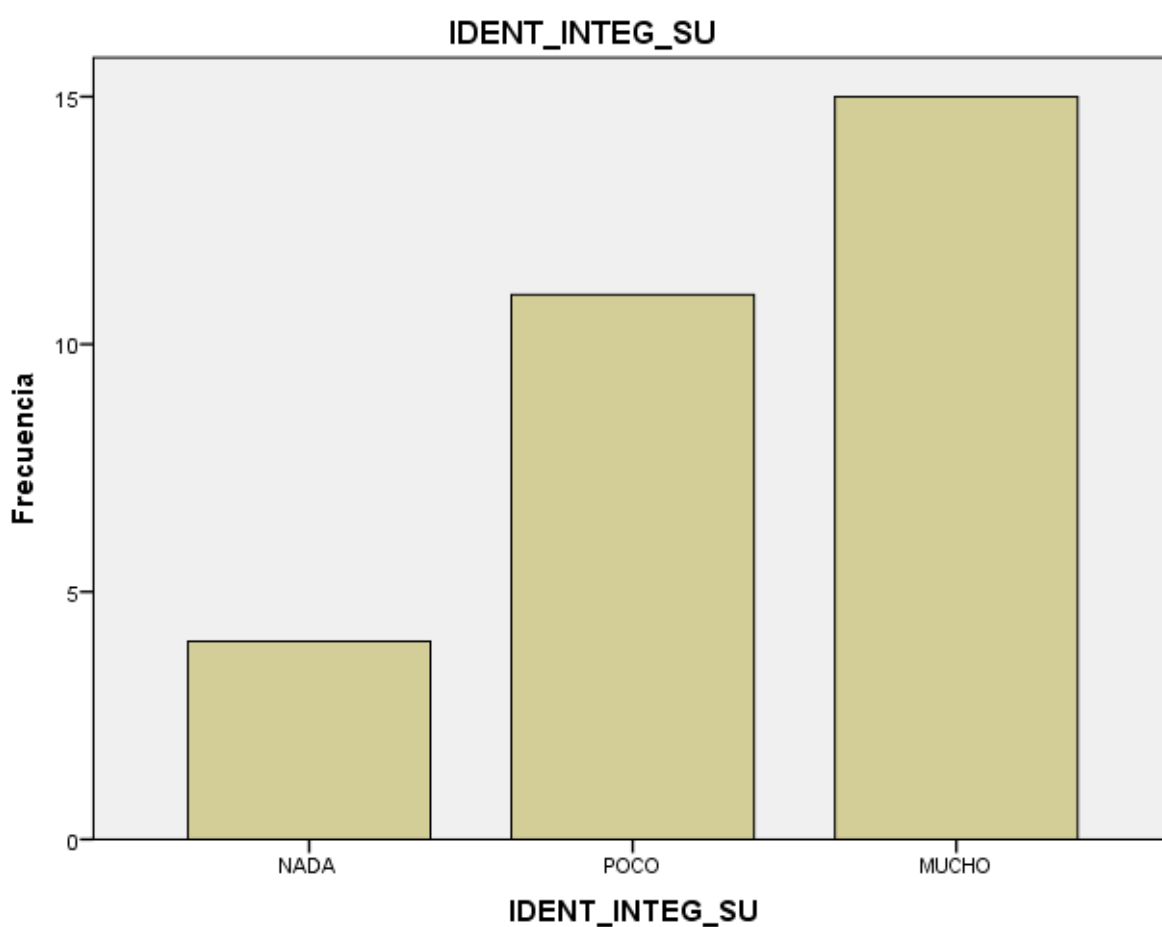


Interpretación:

Según los resultados de la tabla N° 04 se observa que el 51,6% de los trabajadores son de nivel secundario, frente al 38,7% tienen secundaria incompleta y el 6,5% tienen nivel primario.

TABLA N° 05

		IDENT_INTEG_SU			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NADA	4	12,9	13,3	13,3
	POCO	11	35,5	36,7	50,0
	MUCHO	15	48,4	50,0	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	100,0		

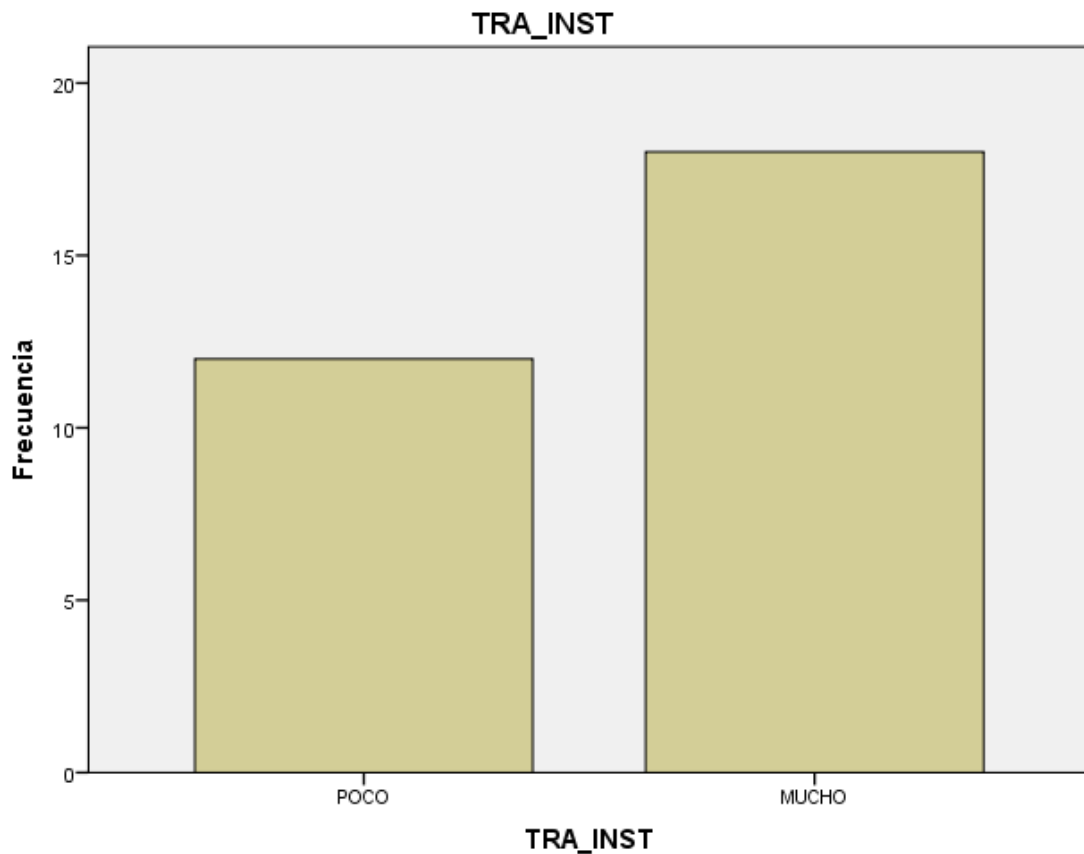


Interpretación:

Según los resultados de la tabla N° 05 se observa que el 48,4% de los trabajadores tiene mucha identificación con la institución donde labora, el 35,5% poca identificación y el 12,9% sostiene que no se identifica con la intuición donde labora.

TABLA N° 06

		TRA_INST			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	POCO	12	38,7	40,0	40,0
	MUCHO	18	58,1	60,0	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	100,0		

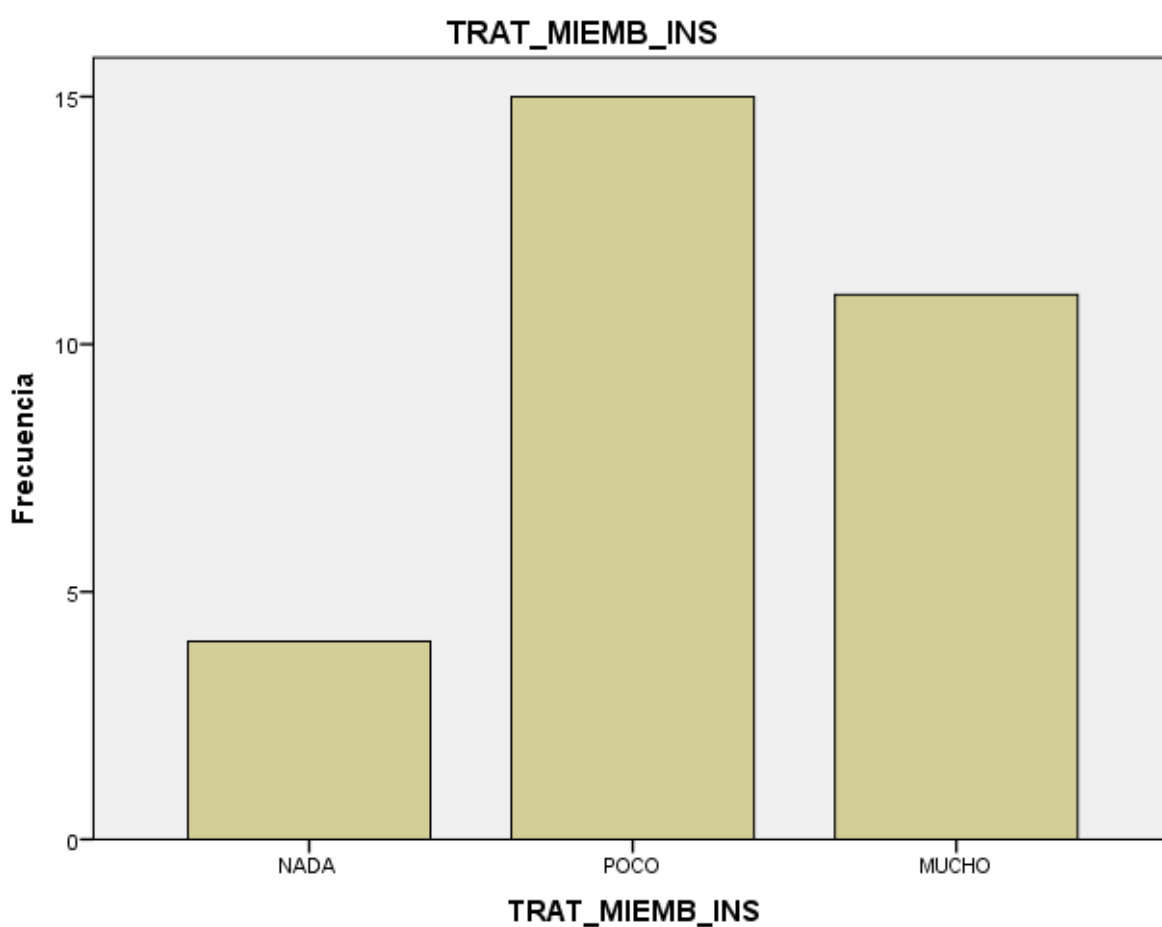


Interpretación:

Según los resultados de la tabla N° 06 se observa que el 58,1% de los trabajadores les gusta trabajar mucho por la institución frente al 38,7% quienes trabajan poco por la institución.

TABLA N° 07

		TRAT_MIEMB_INS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NADA	4	12,9	13,3	13,3
	POCO	15	48,4	50,0	63,3
	MUCHO	11	35,5	36,7	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	100,0		

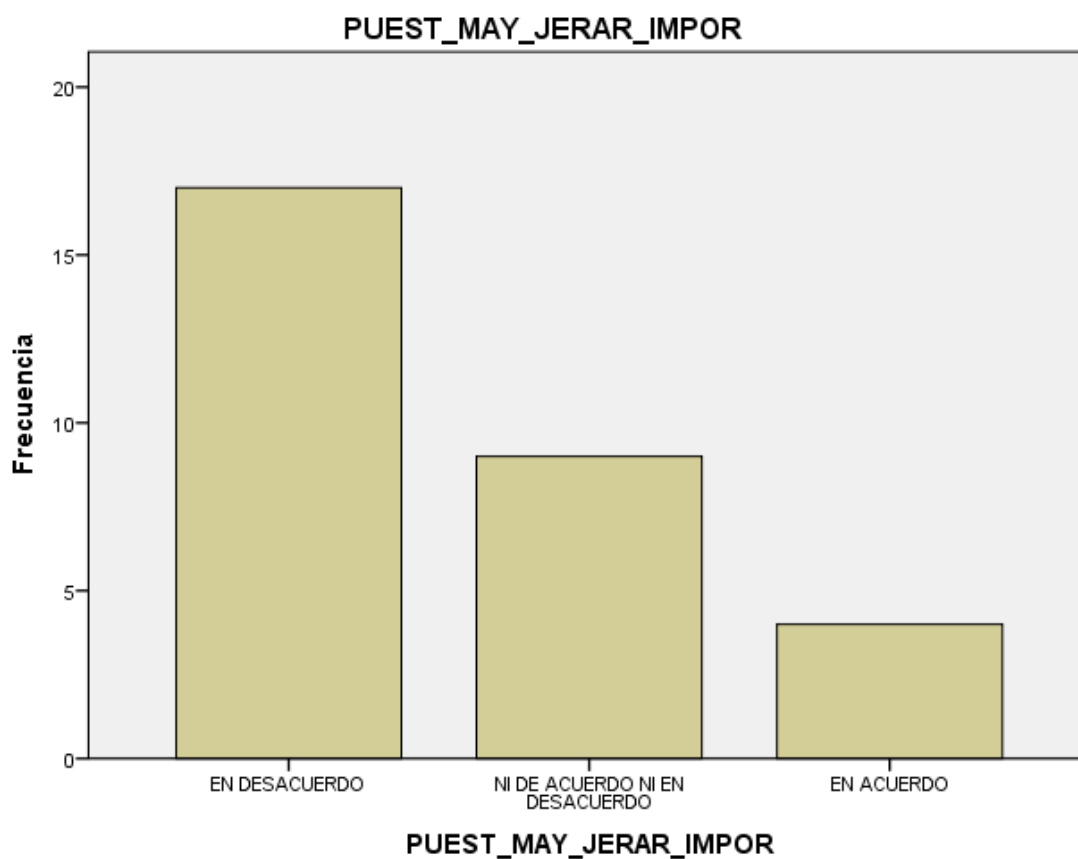


Interpretación:

Según los resultados de la tabla N° 07 se observa que el 48,4% de los trabajadores disfrutan poco tratando con los miembros de la institución, el 35,5% mucho y el 12,9% no disfruta nada.

TABLA N° 08

PUEST_MAY_JERAR_IMPORT				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	EN DESACUERDO	17	54,8	56,7
Válidos	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	29,0	86,7
	EN ACUERDO	4	12,9	100,0
	Total	30	96,8	
Perdidos	Sistema	1	3,2	
	Total	31	100,0	

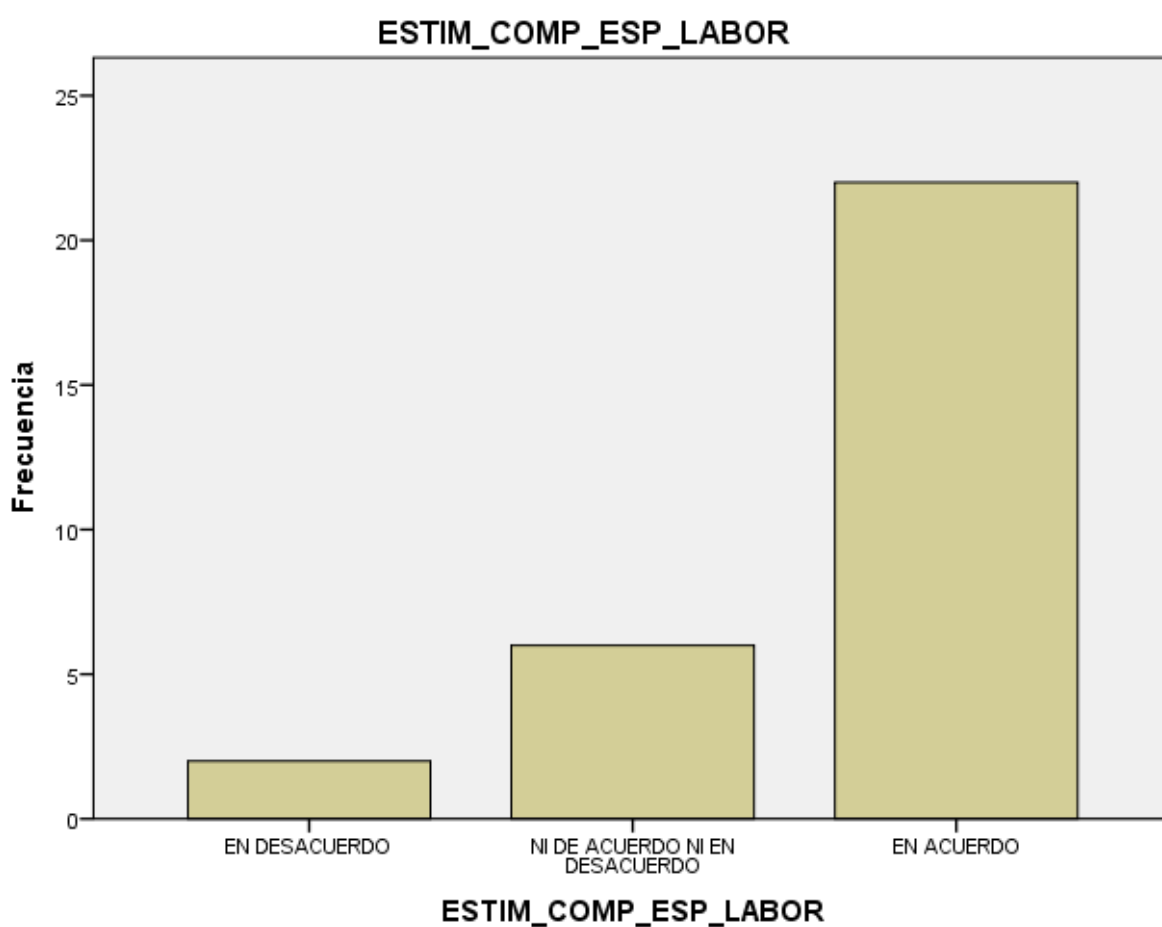


Interpretación:

Según los resultados de la tabla N° 08 se observa que el 54,8% de los trabajadores sostienen que están de acuerdo que un puesto de mayor jerarquía brindaría mayor importancia, el 29,0% ni en acuerdo ni en desacuerdo frente 12,9 en desacuerdo.

TABLA N° 09
ESTIM_COMP_ESP_LABOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EN DESACUERDO	2	6,5	6,7	6,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	19,4	20,0	26,7
	EN ACUERDO	22	71,0	73,3	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	100,0		

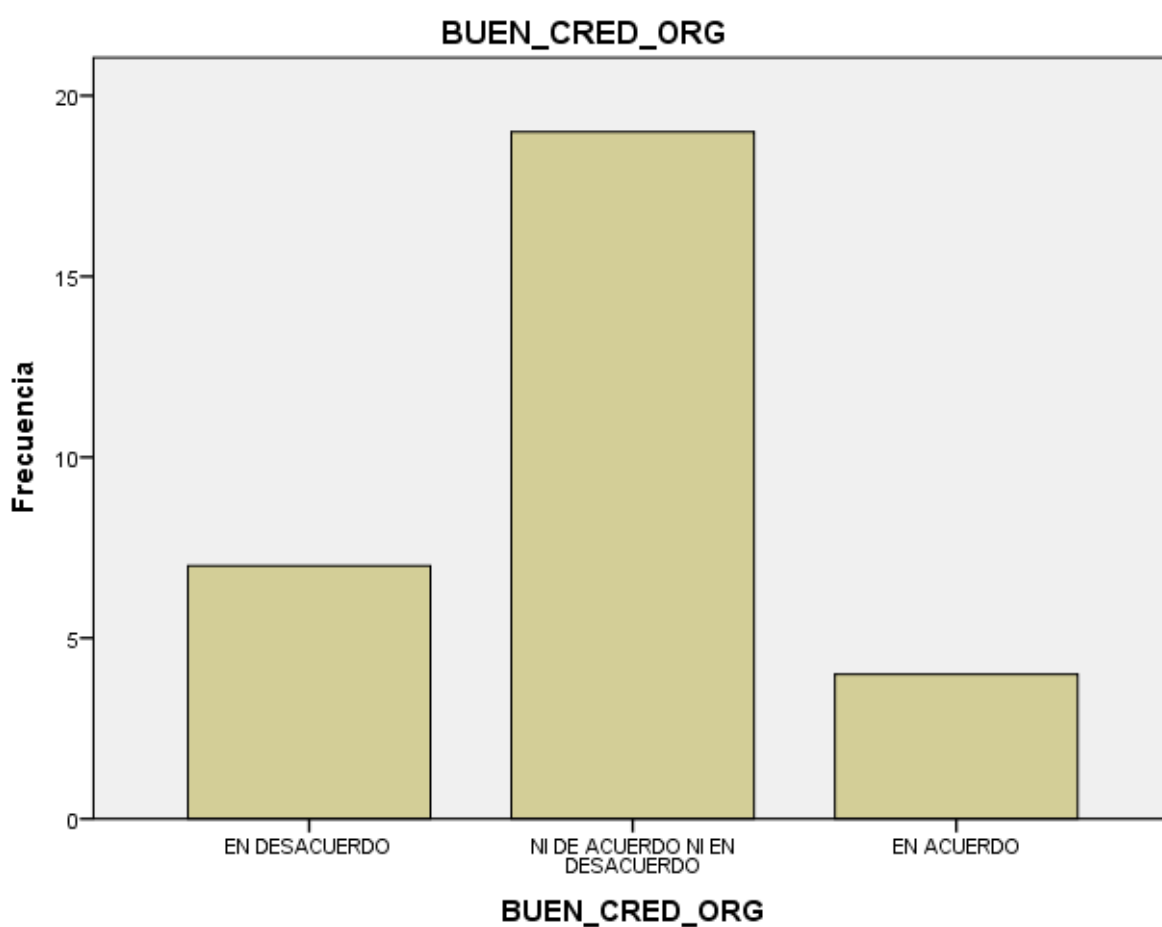


Interpretación:

Según los resultados de la tabla N° 09 se observa que el 71% de los trabajadores sostienen que la estimación de sus compañeros realiza su espíritu laboral, el 19,4% ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 6,5% en desacuerdo.

TABLA N° 10
BUEN_CRED_ORG

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EN DESACUERDO	7	22,6	23,3	23,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	19	61,3	63,3	86,7
	EN ACUERDO	4	12,9	13,3	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	100,0		

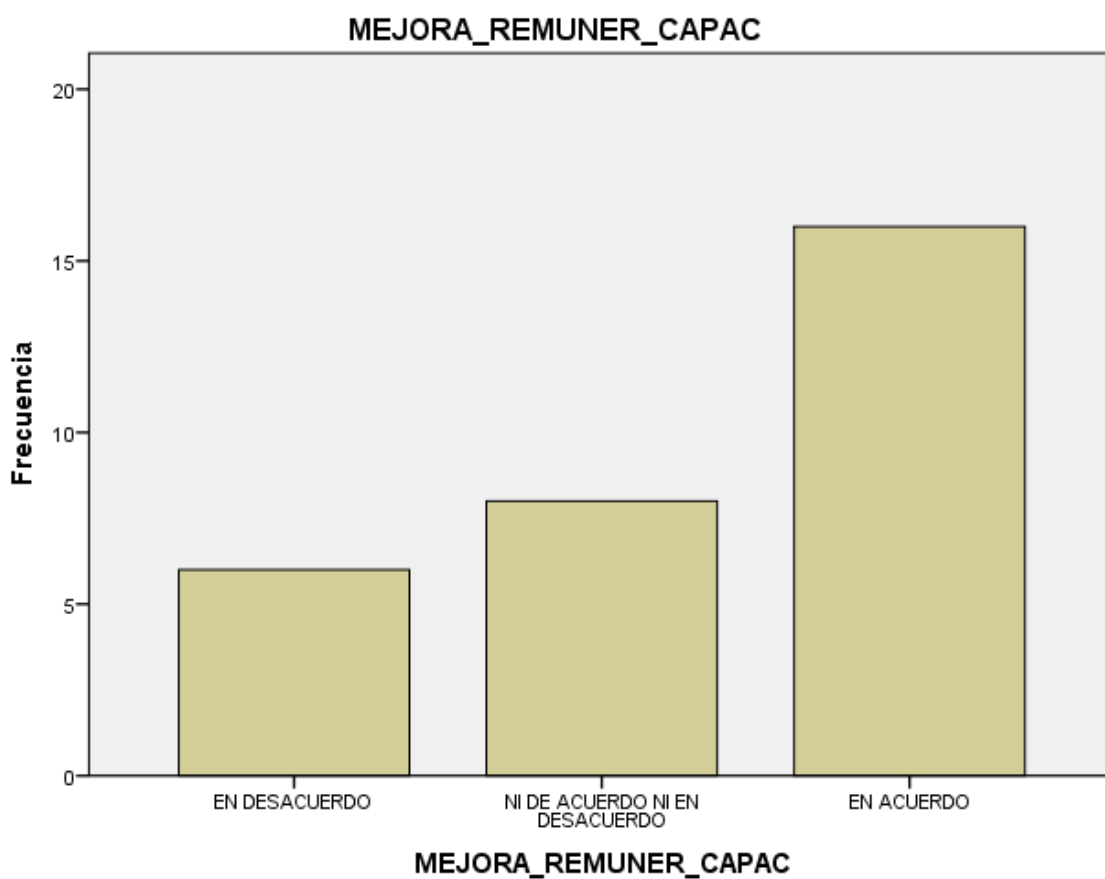


Interpretación:

Según los resultados de la tabla N° 10 se observa que el 61,3% de los trabajadores sostienen que están ni en acuerdo ni en desacuerdo que el buen crédito otorgado por su organización mejora su imagen, frente al 22,6 que está en desacuerdo y el 12,9 en acuerdo.

TABLA N° 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EN DESACUERDO	6	19,4	20,0	20,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	25,8	26,7	46,7
	EN ACUERDO	16	51,6	53,3	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	100,0		

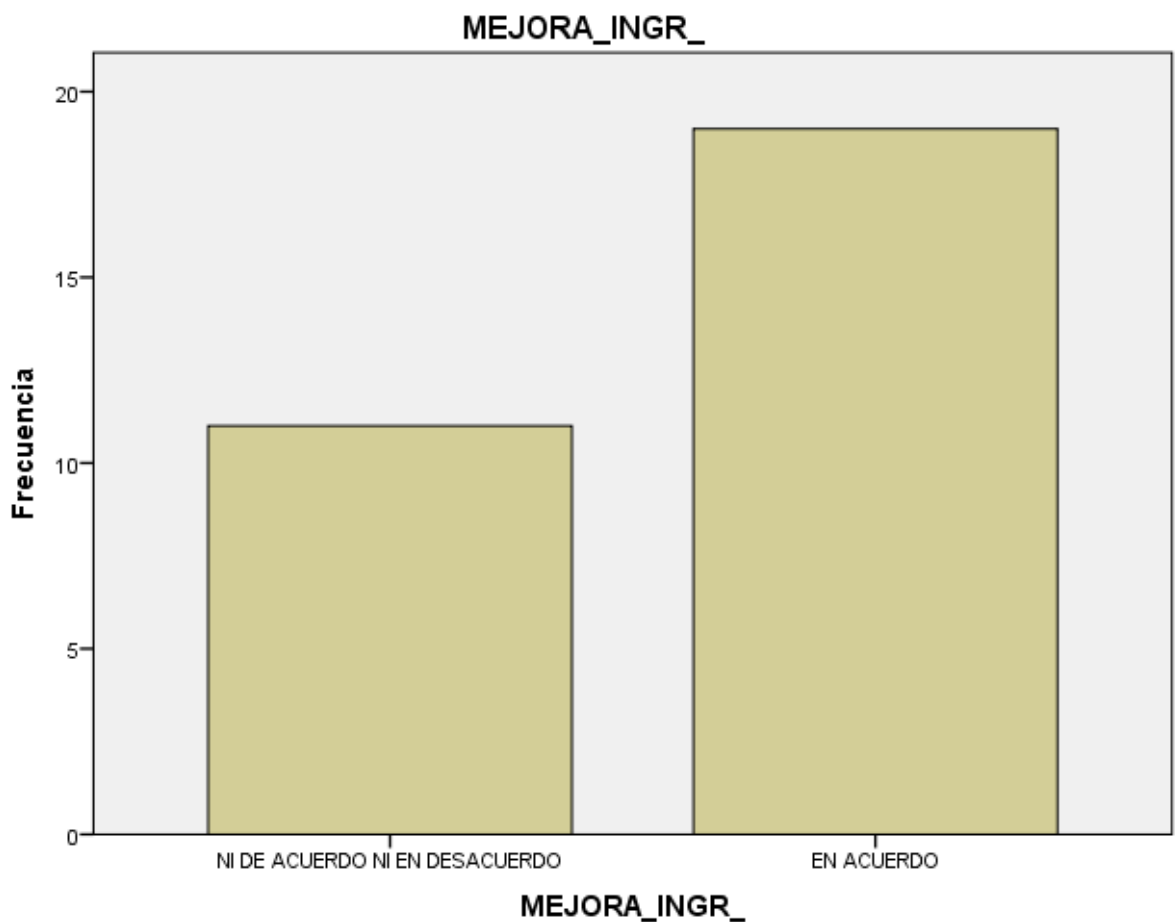


Interpretación:

Según los resultados de la tabla N° 11 se observa que el 54,8% de los trabajadores sostienen que están de acuerdo que un puesto de mayor jerarquía brindaría mayor importancia, el 29,0% ni en acuerdo ni en desacuerdo frente 12,9 en desacuerdo.

TABLA N° 12

MEJORA_INGR_					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	35,5	36,7	36,7
	EN ACUERDO	19	61,3	63,3	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	100,0		

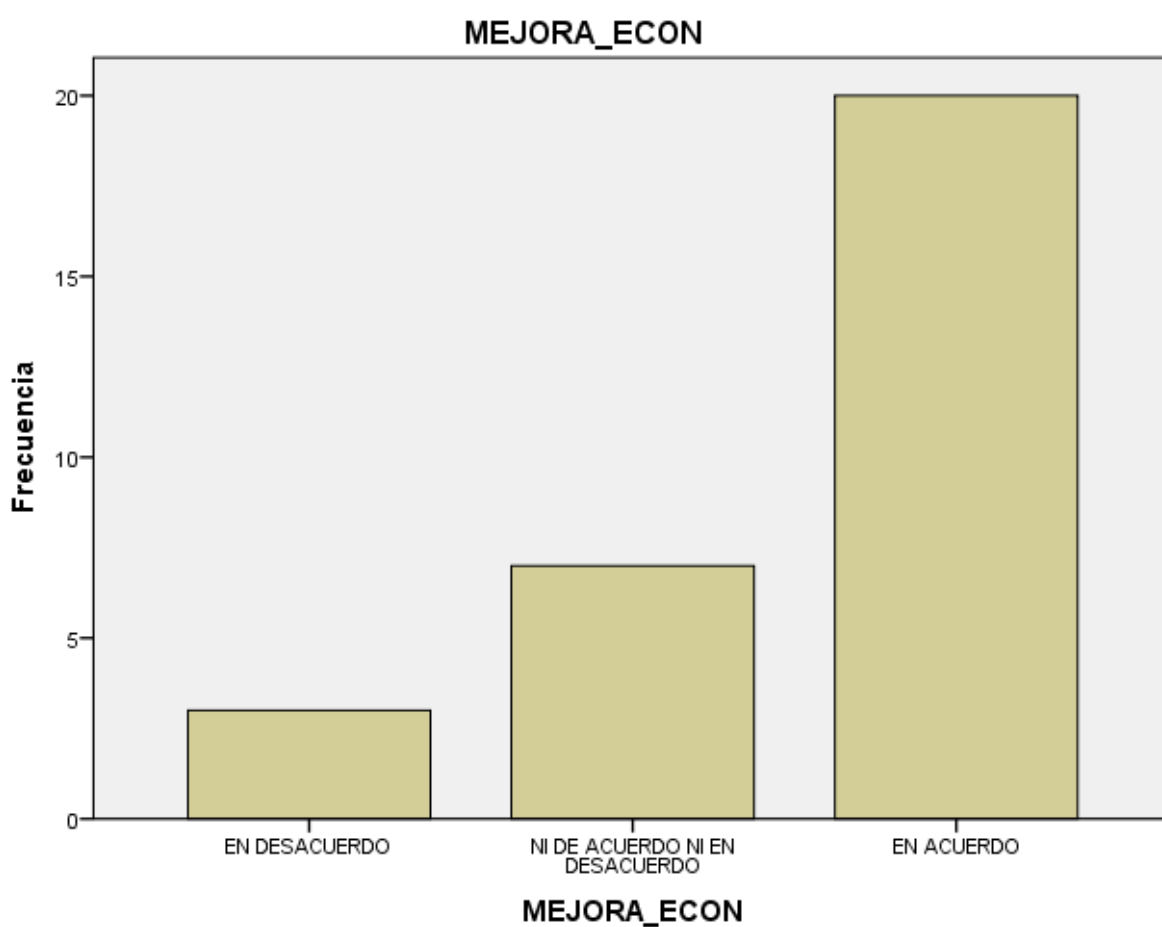


Interpretación:

Según los resultados de la tabla N° 12 se observa que el 61,3% de los trabajadores sostienen que están de acuerdo que con la mejora de ingresos mejora su calidad de vida, el 35,5% ni en acuerdo ni en desacuerdo

TABLA N° 13
MEJORA_ECON

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EN DESACUERDO	3	9,7	10,0	10,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	22,6	23,3	33,3
	EN ACUERDO	20	64,5	66,7	100,0
Total		30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	100,0		

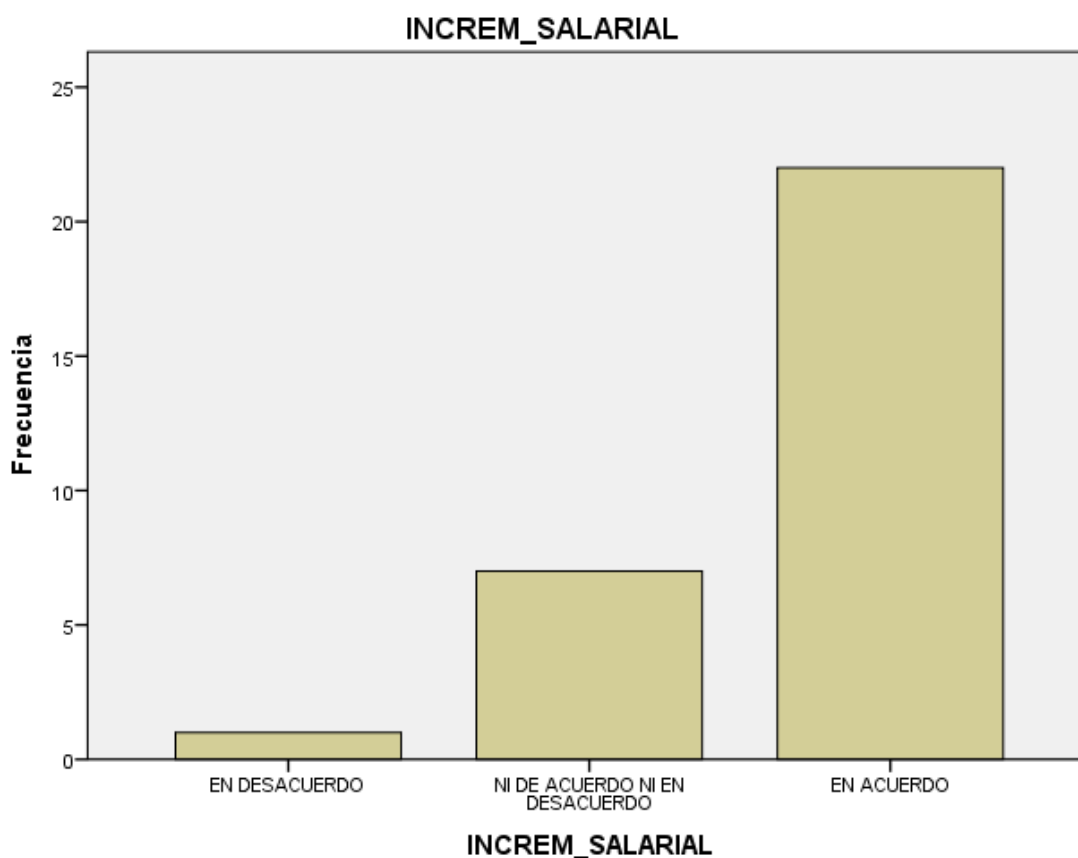


Interpretación:

Según los resultados de la tabla N° 13 se observa que el 64,5% de los trabajadores sostienen que están de acuerdo que la mejora económica mejora activamente sus estudios, el 22,6% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 9,7% en desacuerdo.

TABLA N° 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EN DESACUERDO	1	3,2	3,3	3,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	22,6	23,3	26,7
	EN ACUERDO	22	71,0	73,3	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	100,0		



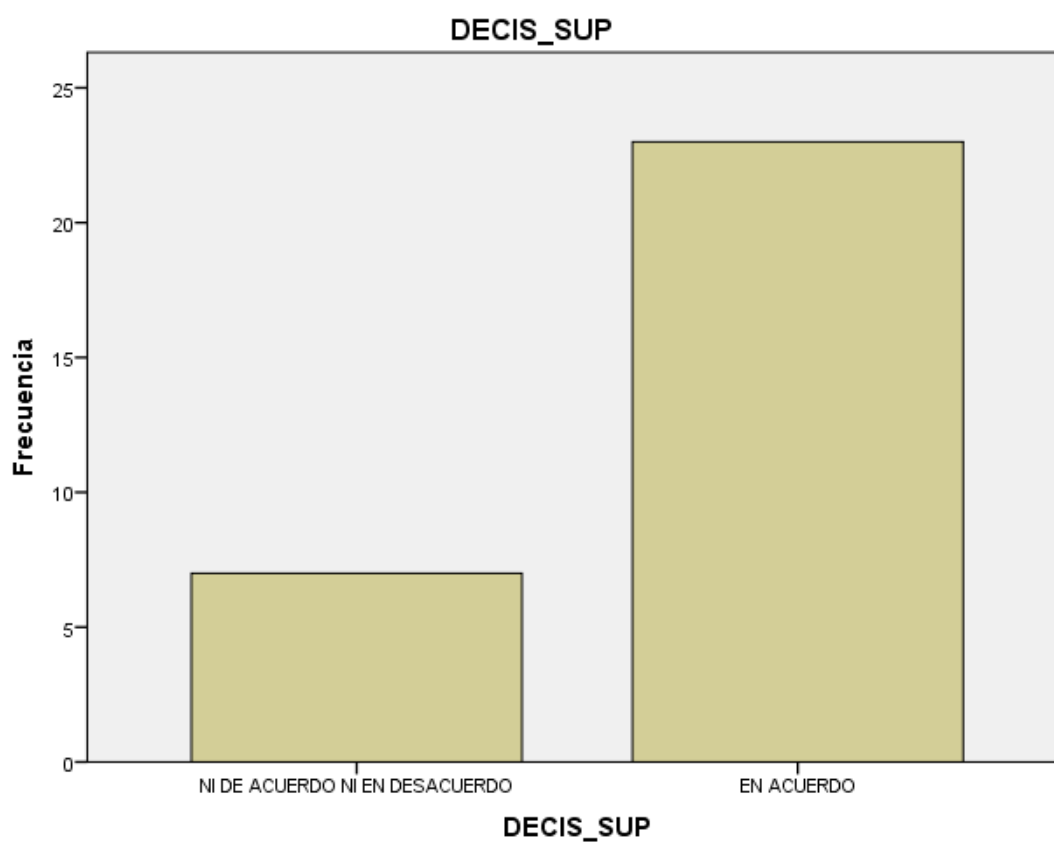
Interpretación:

Según los resultados de la tabla N° 14 se observa que el 71,0% de los trabajadores sostienen que están de acuerdo que el incremento salarial mejora su proyecto de vida, el 22,6% ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 3,2% en desacuerdo.

TABLA N° 15

DECIS_SUP

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	22,6	23,3	23,3
	EN ACUERDO	23	74,2	76,7	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	100,0		

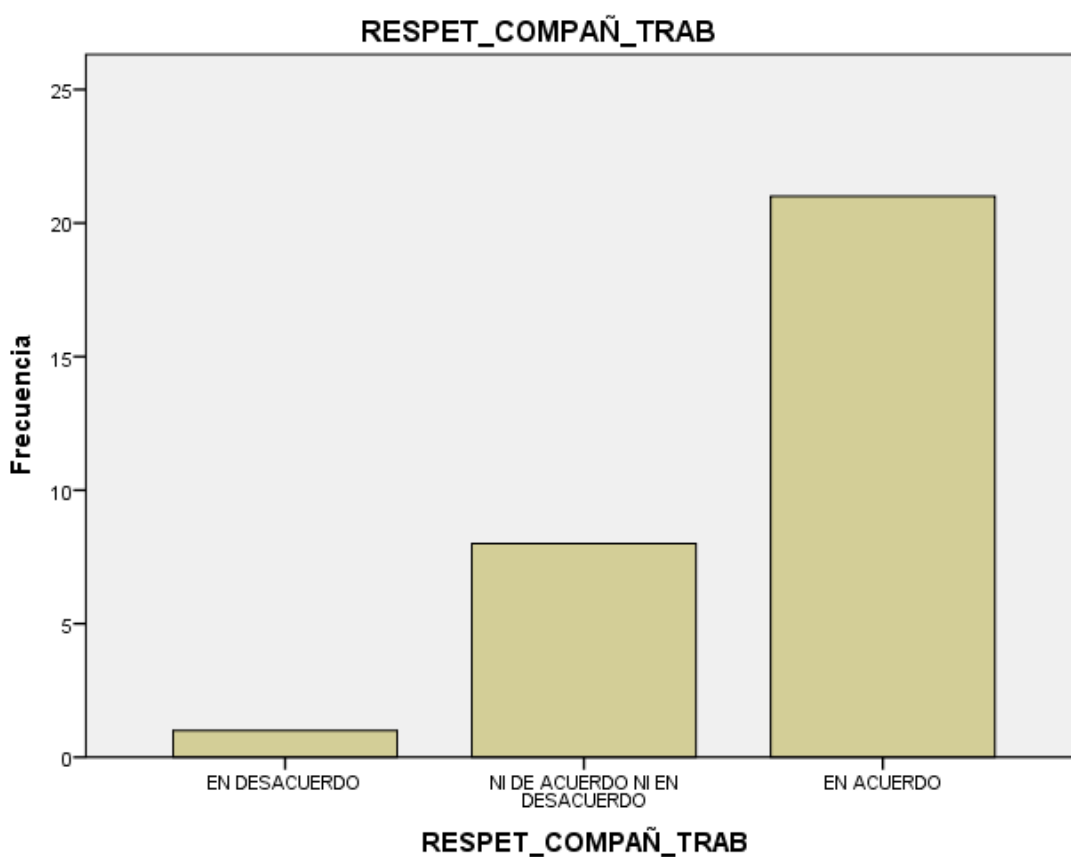


Interpretación:

Según los resultados de la tabla N° 15 se observa que el 74,2% de los trabajadores sostienen que están de acuerdo y aceptan las decisiones de sus superiores, el 22,6% ni en acuerdo ni en desacuerdo.

TABLA N° 16
RESPET_COMPAÑ_TRAB

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EN DESACUERDO	1	3,2	3,3	3,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	25,8	26,7	30,0
	EN ACUERDO	21	67,7	70,0	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	100,0		

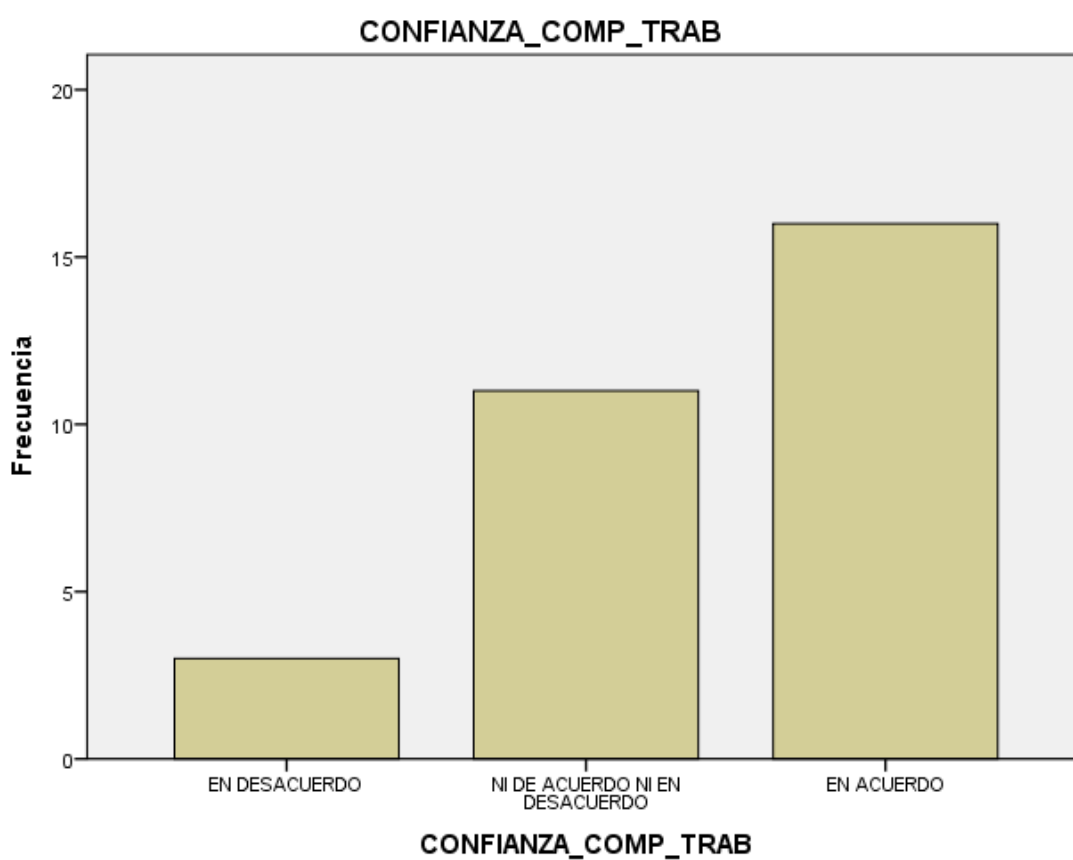


Interpretación:

Según los resultados de la tabla N° 16 se observa que el 67,7% de los trabajadores sostienen que están de acuerdo con el respeto que se tienen entre compañeros de trabajo, el 25,8% ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 3,2% en desacuerdo.

TABLA N° 17
CONFIANZA_COMP_TRAB

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EN DESACUERDO	3	9,7	10,0	10,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	35,5	36,7	46,7
	EN ACUERDO	16	51,6	53,3	100,0
Total		30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	100,0		



Interpretación:

Según los resultados de la tabla N° 17 se observa que el 51,6% de los trabajadores sostienen que están de acuerdo con la confianza que existe con sus compañeros de trabajo, el 35,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 9,7% en desacuerdo.

TABLA N° 18

Correlaciones

		IDENT_INTEG_ SU	DESAR_LABO R
IDENT_INTEG_SU	Correlación de Pearson	1	,899**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
DESAR_LABOR	Correlación de Pearson	,899**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

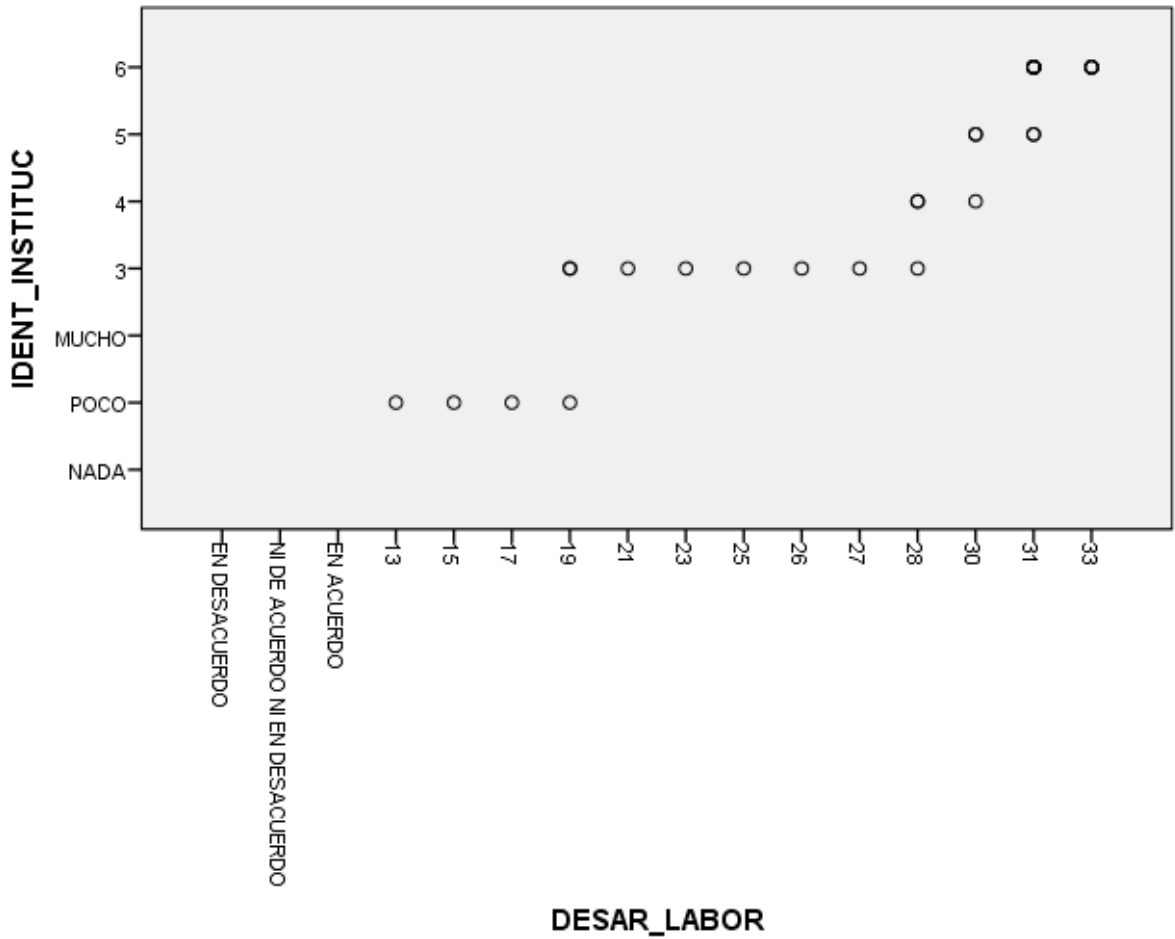


TABLA N° 19

Correlaciones

		IDENT_INTEG_ SU	DESAR_LABO R
IDENT_INTEG_SU	Correlación de Pearson	1	,899**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	30	30
DESAR_LABOR	Correlación de Pearson	,899**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

TABLA N° 20**Correlaciones**

		TRA_INST	DESAR_LABO R
TRA_INST	Correlación de Pearson	1	,841**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	30	30
DESAR_LABOR	Correlación de Pearson	,841**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

TABLA N° 21**Correlaciones**

		TRAT_MIEMB_ INS	DESAR_LABO R
TRAT_MIEMB_INS	Correlación de Pearson	1	,829**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	30	30
DESAR_LABOR	Correlación de Pearson	,829**	1
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

De la investigación realizada en el Hostal SUNAK WASI de Pisco, referido a la influencia de la identidad institucional en el desarrollo de los trabajadores, se derivaron los siguientes resultados que son motivos de discusión:

Es posible que el desarrollo laboral, genera que los trabajadores del Hostal tengan mejor sentido de identidad institucional, dando el siguiente resultado:

En lo que respecta a la variables: (X); Identidad Institucional, los resultados obtenidos son los siguientes:

En la tabla y gráfico N° 01 se observa que de 30 trabajadores, el 61,3% son del género masculino frente al 35,5% que son del género femenino. Por lo tanto; podemos decir que la gran mayoría de los trabajadores son varones.

En la tabla y gráfico N° 02 se observa que de 30 trabajadores, se tiene un promedio de edad entre 31 a 40 años los que tienen mayor frecuencia de desarrollo laboral para identificarse con la institución.

De la tabla N° 03 obtenemos que los 30 trabajadores en su gran mayoría son casados son los que mayor frecuencia tienen con respecto a la identidad institucional.

Con los datos de la tabla N° 04, sostenemos que los trabajadores con educación secundaria son los que mayor frecuencia de desarrollo laboral e identidad demuestran frente a los otros niveles académicos.

Asimismo con los datos de la tabla N° 05, sostenemos que de los 30 trabajadores el 48,4% tienen mucha identificación como integrante de la institución.

Con los datos de la tabla y gráfico N° 06 sostenemos que el 58,1% de le gusta mucho trabajar con la institución donde labora.

Finalmente con los datos de la tabla N° 07 se tiene que el 50% disfruta poco con los miembros de esta institución.

Por lo que se ha logrado el objetivo general, donde se ha determinado la influencia de la identidad institucional, sobre el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el 2016.

Dichos resultados coinciden con la investigación planteada por los autores:

Los resultados concuerdan con la investigación que realizó García (2013), siendo su conclusión que: La gran mayoría de empresas que participan tienen un incremento del 25% en el status organizacional y todo el proceso de la intervención interactiva a distancia fue considerar que los cambios se dieron, efectivamente y concluir que es posible apoyar masivamente a las pequeñas empresas, de una manera rápida y económica, usando el modelo propuesto.

En relación a los resultados de la variable (Y): **Desarrollo laboral**

En tabla N° 08 se observa que de 30 trabajadores, el 54,8% dieron como respuesta “En desacuerdo”, mientras que un 12,9% dieron como respuesta “en acuerdo”. Por lo tanto; podemos decir que un buen puesto de trabajo es más importante.

En la tabla N° 09 que de 30 trabajadores el 71% está de acuerdo que la estimación de sus compañeros realza su espíritu laboral.

En la tabla N° 10 sostenemos que el 22,6% de trabajadores tienen mayor frecuencia del buen crédito otorgado por la organización.

En la tabla N° 11, se observa que el 51,6 % están de acuerdo con la mejora remunerativa debe ser en base a su capacidad.

En la tabla N° 12, se observa que el 61,3 % están de acuerdo que con la mejora de sus ingresos mejora sus condiciones de vida.

En la tabla N° 13, se observa que el 64,5 % están de acuerdo con mejora económica ellos tendrían mejores estudios.

En la tabla N° 14, se observa que el 71 % están de acuerdo con el incremento salarial mejora su proyecto de vida.

En la tabla N° 15, se observa que el 74,2 % aceptan las decisiones de sus superiores.

En la tabla N° 16, se observa que el 51,6 % están de acuerdo con la mejora remunerativa debe ser en base a su capacidad.

En la tabla N° 17, se observa que el 67,7 % respetan a sus compañeros de trabajo y el 51,6% tienen confianza en sus compañeros de trabajo.

Los resultados de esta investigación $r = 0,899$ comprueban las hipótesis propuestas, se afirma que la identidad Institucional tiene influencia significativa sobre el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.

Así como también con $r = 0,899$ se aprueba la primera hipótesis se afirma que conjunto de rasgos propios tiene influencia significativa sobre el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.

En relación a la segunda hipótesis se afirma con $r = 0,841$ que el placer por el trabajo tendría influencia significativa sobre el desempeño laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.

En la tercera hipótesis se confirma con un $r = 0,829$ que el trato interpersonal tendría influencia significativa sobre el desempeño laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.

CONCLUSIONES

De las hipótesis propuestas se llegan a las siguientes conclusiones:

Se determinó que la identidad Institucional, tiene influencia significativa en un 89,9% sobre el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.

Se estableció que el 89,9% de conjunto de rasgos propios, tiene influencia significativa sobre el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.

Se establece que el 84,41% del placer por el trabajo, tiene influencia significativa sobre el desempeño laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.

Finalmente se concluye que el 82,9% del trato interpersonal tiene influencia significativa sobre el desempeño laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los dueños del Hostal SUNAK WASI que otorguen un espacio agradable en el que los trabajadores se desenvuelvan y se sientan apoyados para realizar actividades en beneficio de la empresa, como parte de su identificación Institucional
2. El Hostal SUNAK WASI debe enfocarse en el conjunto de rasgos propios de los trabajadores para aumentar el placer por el trabajo y que exista identidad laboral mediante programas de recompensas y reconocimientos, en la que se pueda otorgar premios por hacer mejor su trabajo, ya sea en forma de elogios o una compensación económica que lo haga sentirse reconocido, de tal manera que sus ganas de identidad institucional aumente.
3. Los dueños del Hostal SUNAK WASI deben tener conciencia de que no puede hacer caso omiso a lo que satisface a sus trabajadores, teniendo en cuenta que existe diferencia entre un trabajador y otro, ya sea por edad, genero, estado civil y/o nivel académico.
4. Propiciar la interacción entre trabajadores y que estos elaboren la matriz FODA de su Institución con la finalidad de proponerse metas y acciones internas y externas de cambio como parte de la identidad laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

AGOSTINI (2010). *La Cultura Organizacional*. Disponible en:
<http://ocw.uni.edu.pe/ocw/facultad-de-ingenieria-industrial-y-sistemas/desarrollo-organizacional/Semana04-02.pdf>

CAMELO, FERNÁNDEZ y VALLE (2006). *La retribución y la evaluación del desempeño en empresas innovadoras españolas*. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3405176>

DAVIS Y NEWTROM, J. (1999) *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Editorial Mac Graw – Hill Interamericana S.A. México.

DROVETT (1992). *Diversión de la Salud*. Editorial Maechi. Buenos Aires.

HERNÁNDEZ, R. FERNÁNDEZ, C. Y BAPTISTA, P. (1998) *Metodología de la Investigación*. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana. México.

INGLESE y VILAS (2006). *Sistemas de incentivos aplicables a asesores comerciales de seguros*. Universidad del CEMA. Argentina.

PARDO, MARCELINO ANDÍA, AMADO RODRÍGUEZ, WALTER PÉREZ, BETSY MOSCOSO (2011). *Remuneraciones, Beneficios e incentivos laborales percibidos por trabajadores del sector salud en el Perú: Análisis comparativo entre el Ministerio de Salud y la Seguridad Social*". Rev. Peru Exp Salud Pública 2011; 28(2): 342 – 51.

KIRPAL (2006). *Identidades laborales en perspectivas comparativas: el papel de las variables contextuales nacionales y sectoriales*. Revista Europea de formación profesional N° 39 – 2006/3 – ISSN 0258 – 7483.

MAÑAS, M., SALVADOR, C., BOADA, J., GONZÁLEZ, E. y Agulló, E. (2007). *La satisfacción y bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional*, en Revista Psicotherma, Vol. 19, No.3, pp. 395-400

NASH (1989) *Como Incrementa la Productividad del Recurso Humano*. Editorial Norma. Colombia.

ROMERO y URDANETA (2009). *Desempeño Laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las Universidades Privadas*. Maracaibo. Estado Zulia. Venezuela.

VARGAS (2011). *El desempeño laboral y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa "SAFE DRIVE" de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato – Ecuador.

ANEXOS.

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.

ANEXO 02: INSTRUMENTOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

INFLUENCIA DE LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL EN EL DESARROLLO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSTAL SUNAK WASI, PISCO, AÑO 2016				
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN	Variables	DIMENSION
PROBLEMA PRINCIPAL ¿De qué manera influye la identidad institucional en el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016?	OBJETIVO PRINCIPAL Determinar la influencia de la identidad institucional sobre el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.	HIPÓTESIS PRINCIPAL La identidad institucional tendría influencia significativa sobre el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016..	X: IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL	X ₁ = Conjunto de rasgos propios X ₂ = Placer por el trabajo X ₃ = Disfrute del trato interpersonal
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICOS		
¿En qué nivel influye el conjunto de rasgos propios en el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016?	Establecer el grado de influencia del conjunto de rasgos propios sobre el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.	El conjunto de rasgos propios tendría influencia significativa sobre el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.	Y: DESARROLLO LABORAL	Y ₁ : Prestigio Y ₂ : Mejora económica Y ₃ : Autoestima
¿En qué nivel influye el placer por el trabajo en el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016?	Establecer el grado de influencia del placer por el trabajo sobre el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.	El placer por el trabajo tendría influencia significativa sobre el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.		
¿En qué nivel influye el disfrute del trato interpersonal en el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016?	Establecer el grado de influencia del trato interpersonal sobre el desarrollo laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.	El trato interpersonal tendría influencia significativa sobre el desempeño laboral de los trabajadores del Hostal SUNAK WASI, Pisco en el año 2016.		



ANEXO 02: INSTRUMENTOS

IDENTIDAD INSTITUCIONAL

A) ESCALA DE IDENTIDAD

A continuación, señala tu opinión sobre los siguientes aspectos relacionados con tu institución. Marca con (X), según la escala: **0 = NADA, 1 = POCO, 2 = MUCHO**

1	Me identifico a mí mismo /a como integrante de mi institución laboral.	0	1	2
2	Me gusta trabajar con esta institución.	0	1	2
3	Disfruto tratando con los miembros de esta institución.	0	1	2

Fuente: Moriano, J; Topa, G; Valero, E & Levy, J.P. (2009). Identificación organizacional y conducta intraemprendedora. *Anales de Psicología*, 25(2), 277 -287.

ENCUESTA SOBRE DESARROLLO LABORAL

Estimado trabajador (a): Agradecemos su gentil participación en la presente investigación, para obtener información sobre desarrollo laboral.

El cuestionario es anónimo, por favor responda con sinceridad. Lea usted con atención y conteste marcando con una "X" en un solo recuadro.

Instrucciones:

En las siguientes proposiciones marque con una "X" en el valor del casillero que según Ud. corresponde.

Calificación:

En desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	En acuerdo
1	2	3

Nº	Dimensiones e indicadores			
		1	2	3
01	¿La posesión de un puesto de mayor jerarquía hace que gane importancia?			
02	¿La estimación de sus compañeros realza su espíritu laboral?			
03	¿El buen crédito otorgado por la organización mejora su imagen ante sus compañeros?			
04	¿Considera que la mejora de su remuneración debe ser en base a su capacidad?			
05	¿El hecho de mejorar sus ingresos hace que el ser humano mejore sus condiciones de vida?			
06	¿La mejora económica permite mejorar sus estudios?			
07	Con un incremento salarial mejora su proyecto de vida?			
08	¿Acepta las decisiones de su superior?			
09	¿Respeta a sus compañeros de trabajo?			
10	¿Confía en sus compañeros de trabajo?			
11	¿Cree en sí mismo?			

Gracias por su colaboración

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

DATOS GENERALES

Género: M () F ()	Edad:	
Estado civil: Soltero /a () Conviviente () Casado / a () Divorciado /a () Viudo/a ()		
¿Qué nivel académico tienes? (Marca con una aspa (X))	Primaria	1
	Secundaria	2
	Superior incompleta	3
	Superior completa	4
		5

	IDEN T_INST TITUC	IDEN T_INT E...	TRA_IN ST	TRAT_ MIEMB INS	DES_ AR_L ...	PUEST _MAY_ JE...	ESTIM _COM P...	BUEN CRED_ ORG	MEJO RA_RE M...	MEJO RA_IN GR	MEJO RA_EC ON	INCRE M_SAL ARIAL	DECIS _SUP	RESP ET_CO M...	CONFI ANZA_ C...	CREE_ EN_SI_ MISM	GEN...	EDAD	EST...	NIVE...	v
1	1	0	1	0	13	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
2	1	0	1	0	15	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	
3	1	0	1	0	17	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	
4	1	0	1	0	19	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	
5	3	1	1	1	19	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	
6	3	1	1	1	19	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	
7	3	1	1	1	21	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	
8	3	1	1	1	23	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	
9	3	1	1	1	25	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	
10	3	1	1	1	26	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	1	2	2	
11	3	1	1	1	27	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	2	2	
12	3	1	1	1	28	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	
13	4	1	2	1	28	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	
14	4	1	2	1	28	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	
15	4	1	2	1	30	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	
16	5	2	2	1	30	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	
17	5	2	2	1	30	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	
18	5	2	2	1	31	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	
19	5	2	2	1	31	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
20	6	2	2	2	31	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
21	6	2	2	2	31	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
22	6	2	2	2	31	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	
23	6	2	2	2	31	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	
24	6	2	2	2	31	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	
25	6	2	2	2	31	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	
26	6	2	2	2	31	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	
27	6	2	2	2	33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	
28	6	2	2	2	33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	
29	6	2	2	2	33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	
30	6	2	2	2	33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	
31																					

