



EN LA UAP  
TÚ ERES PARTE  
DEL CAMBIO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

**TESIS**

**“LA IDENTIDAD ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL  
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ALAS  
PERUANAS, FILIAL TACNA, EN EL PERIODO 2019”**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. DANIEL ALEXANDER VALENCIA PACHECO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

**MG. JEHOVANNI FABRICIO VELARDE MOLINA**

**TACNA – PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a DIOS ya que gracias a él logrado concluir mi carrera, a mis padres porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una persona de bien, a mi hermana y a todos aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad que nos abrió sus puertas para ser mejores personas y buenos profesionales.

A los catedráticos que con el pasar de los años se convirtieron en nuestro ejemplo a seguir.

A mis compañeros ya que con ellos compartimos buenos y malos momentos que solo se viven en la Universidad.

## RESUMEN

El trabajo de tesis titulado “La Identidad organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019”, se presenta como un trabajo para optar por el título de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas.

El objetivo del trabajo fue determinar la relación de la identidad organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019.

Para ello se plantea una metodología de tipo básica, con un nivel explicativo, de método cuantitativo y de diseño no experimental y transversal, cuya población se compone de 44 trabajadores de la filial Tacna de la Universidad Alas Peruanas.

El trabajo concluye que La identidad organizacional tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019, lo que se demuestra dado el valor de significancia menor de 0.05, y que es indicador que para lograr desempeños adecuados es sumamente importante que la organización garantice condiciones que promuevan la identidad funcional, afectiva y de reputación, los cuales permitirán que el colaborador logre compenetrarse mucho más con la organización, lo mismo que conducirá a que los desempeños vean mejorías en favor de la Universidad.

**Palabras clave:** *Identidad Organizacional, Desempeño laboral, Producción, Calidad, Cooperación, Realización*

## **ABSTRACT**

The thesis work entitled "The organizational Identity and the work performance of the administrative staff of the Alas Peruanas University, Tacna Branch, in the period 2019", is presented as a work to opt for the Bachelor's Degree in International Business Administration and Administration Peruvian Wings University.

The objective of the work was to determine the relationship of the organizational identity and the work performance of the administrative staff of the Alas Peruanas University, Tacna Branch, in the period 2019.

For this, a basic type methodology is proposed, with an explanatory level, a quantitative method and a non-experimental and transversal design, whose population is made up of 44 workers from the Tacna subsidiary of the Alas Peruanas University.

The paper concludes that the organizational identity has a significant relationship with the work performance of the administrative staff of the Alas Peruanas University, Tacna Branch, in the period 2019, which is demonstrated given the significance value less than 0.05, and that it is an indicator that In order to achieve adequate performances, it is extremely important that the organization guarantees conditions that promote functional, affective and reputational identity, which will allow the collaborator to achieve a greater rapport with the organization, which will lead to the performance seeing improvements in favor of University.

*Keywords: Organizational Identity, Work Performance, Production, Quality, Cooperation, Realization*

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO .....	3
1.1.    Planteamiento del problema .....	3
1.2.    Formulación del problema.....	4
1.2.1.    Problema general .....	4
1.2.2.    Problemas específicos .....	5
1.3.    Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1.    Objetivo general .....	5
1.3.2.    Objetivos específicos .....	5
1.4.    Justificación del estudio .....	6
1.5.    Delimitaciones de la investigación .....	7
1.5.1.    Espacial.....	7
1.5.2.    Temporal .....	7
1.5.3.    Teórica .....	7

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	8
2.1. Antecedentes .....	8
2.1.1. A nivel Internacional .....	8
2.1.2. A nivel nacional .....	9
2.1.3. A nivel local .....	10
2.2. Bases Teóricas.....	12
2.2.1. Identidad Organizacional.....	12
2.2.1.1. Importancia de la Identidad Organizacional.....	13
2.2.1.2. Aspectos de la Identidad Organizacional.....	13
2.2.1.3. Componentes de la Identidad Organizacional.....	15
2.2.1.3.1. Cultura Organizacional .....	15
2.2.1.3.2. Filosofía Corporativa .....	17
2.2.1.4. Factores de la Identidad Organizacional .....	19
2.2.1.5. Funciones de la Identidad Organizacional .....	20
2.2.1.6. Niveles de Desarrollo de la Identidad Organizacional .....	21
2.2.1.7. Evaluación de la Identidad Organizacional .....	22
2.2.1.8. Modelos de la Evaluación de la Identidad Organizacional .....	23
2.2.1.8.1. Modelo de Regouby .....	23
2.2.1.9. Modelo de Echevarría y Medina .....	24
2.2.2. Desempeño Laboral .....	25
2.2.2.1. Objetivos de la Evaluación de Desempeño.....	26
2.2.2.2. Beneficios de la Evaluación de Desempeño según Chiavenato .....	27
2.2.2.2.1. Para el Gerente .....	28
2.2.2.2.2. Para el Trabajador .....	28

2.2.2.3.	Para la Organización .....	28
2.2.2.3.	Modelo de Morales y Velandia sobre los involucrados de la Evaluación de Desempeño .....	29
2.2.2.4.	Factores del Desempeño Laboral.....	30
2.2.2.5.	Métodos de Evaluación de Desempeño.....	31
2.3.	Definición de conceptos básicos.....	38
2.4.	Hipótesis.....	39
2.4.1.	Hipótesis general.....	39
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	39
2.5.	Variables .....	40
2.5.1.	Definición conceptual de la variable .....	40
2.5.2.	Definición operacional de la variable .....	40
2.5.3.	Operacionalización de la variable.....	41
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....		42
3.1.	Tipo y nivel de investigación .....	42
3.1.1.	Tipo de investigación.....	42
3.1.2.	Nivel de investigación.....	42
3.1.3.	Métodos de investigación.....	42
3.1.4.	Diseño de investigación .....	43
3.2.	Descripción del ámbito de la investigación .....	43
3.3.	Población y muestra .....	43
3.1.1.	Población.....	43
3.1.2.	Muestra .....	44
3.4.	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	45
3.5.	Validez y confiabilidad del instrumento .....	45



3.6.	Plan de recolección y procesamiento de datos .....	45
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....		47
4.1.	Confiabilidad y validación del instrumento.....	47
4.2.	Análisis cuantitativos de las variables .....	48
4.2.1.	Datos Generales.....	48
4.2.2.	Resultados de la variable independiente: Identidad organizacional .....	53
4.2.3.	Resultados de la variable dependiente: Desempeño laboral.....	89
4.3.	Prueba de hipótesis general .....	103
4.4.	Prueba de hipótesis específicas .....	104
4.4.1.	Hipótesis específica 1 .....	104
4.5.	Prueba de hipótesis específicas .....	105
4.5.1.	Hipótesis específica 2 .....	105
4.6.	Prueba de hipótesis específicas .....	106
4.6.1.	Hipótesis específica 3 .....	106
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....		108
CONCLUSIONES .....		112
RECOMENDACIONES .....		114
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		115
ANEXOS.....		118

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Cuadro de asignación de personal	44
Tabla 2	Prueba de confiabilidad para la Identidad organizacional	47
Tabla 3	Prueba de confiabilidad para el desempeño laboral	47
Tabla 4	Edad	49
Tabla 5	Sexo	50
Tabla 6	Dedicación	52
Tabla 7	Aseguramiento de la calidad	54
Tabla 8	Cumplimiento de estándares	56
Tabla 9	Diferenciación	58
Tabla 10	Eficiencia	60
Tabla 11	Costos y calidad	62
Tabla 12	Costos acordes al mercado	64
Tabla 13	Identificación de los trabajadores	66
Tabla 14	Importancia de los trabajadores	68
Tabla 15	Simpatía	70
Tabla 16	Personalidad	72
Tabla 17	Expectativas	74
Tabla 18	Gusto por la empresa	76
Tabla 19	Emoción de pertenencia	78
Tabla 20	Objetivos compartidos	80
Tabla 21	Reputación	82
Tabla 22	Reputación en el mercado	84
Tabla 23	Marca consolidada	86
Tabla 24	Posicionamiento	88
Tabla 25	Producción	90

Tabla 26	Calidad	92
Tabla 27	Conocimiento del trabajo	94
Tabla 28	Cooperación	96
Tabla 29	Cooperación de situaciones	98
Tabla 30	Creatividad	100
Tabla 31	Realización	102
Tabla 32	Prueba de correlación para la hipótesis general	103
Tabla 33	Prueba de correlación para la hipótesis específica 1	104
Tabla 34	Prueba de correlación para la hipótesis específica 2	106
Tabla 35	Prueba de correlación para la hipótesis específica 3	107
Tabla 36	Resumen de resultados de la identidad organizacional	109
Tabla 37	Resumen de resultados del desempeño laboral	110

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Modelo de identidad	23
Figura 2	Modelo de investigación de la identidad	24
Figura 3	Evaluación de 360°	33
Figura 4	Escala Gráfica de Evaluación de Desempeño	34
Figura 5	Método de Elección Forzada	35
Figura 6	Método de Investigación de Campo	36
Figura 7	Método de Incidentes Críticos	37
Figura 8	Método de Comparación por Pares	37
Figura 9	Edad	49
Figura 10	Sexo	51
Figura 11	Dedicación	52
Figura 12	Aseguramiento de la calidad	54
Figura 13	Cumplimiento de estándares	
Figura 14	Diferenciación	58
Figura 15	Eficiencia	60
Figura 16	Costos y calidad	62
Figura 17	Costos acordes al mercado	64
Figura 18	Identificación de los trabajadores	66
Figura 19	Importancia de los trabajadores	68
Figura 20	Simpatía	70
Figura 21	Personalidad	72
Figura 22	Expectativas	74
Figura 23	Gusto por la empresa	76
Figura 24	Emoción de pertenencia	78

Figura 25	Objetivos compartidos	80
Figura 26	Reputación	82
Figura 27	Reputación en el mercado	84
Figura 28	Marca consolidada	86
Figura 29	Posicionamiento	88
Figura 30	Producción	90
Figura 31	Calidad	92
Figura 32	Conocimiento del trabajo	94
Figura 33	Cooperación	96
Figura 34	Cooperación de situaciones	98
Figura 35	Creatividad	100
Figura 36	Realización	102

# INTRODUCCIÓN

La tesis “La Identidad organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019”, aborda una de las problemáticas a nivel de personal, entidad que cuenta con personal docente y administrativos, y los cuales laboran a tiempo completo en sus mayores frecuencias, cumpliendo diversas funciones, enfrentando escenarios cargados de estrés y condiciones de sobrecarga debido a la necesidad de logro del licenciamiento exigido por la SUNEDU, hecho que trae consigo consecuencias sobre la identidad organizacional de los trabajadores hacia la entidad y que puede verse reflejado en el desempeño de sus funciones.

El desarrollo de la tesis se propone en cinco capítulos, iniciando con el Capítulo I: Planteamiento metodológico, en cuyo desarrollo se presenta la descripción del problema, delimitaciones de la investigación, planteamiento del problema, objetivos, hipótesis, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos y justificación del estudio.

En el Capítulo II: Marco Teórico, se presentan tres puntos que explican los planteamientos teóricos de diferentes autores en relación a las variables de estudio, los cuales inician presentando los antecedentes de investigación, seguido por las bases teóricas y definición de términos.

Seguidamente, en el Capítulo III: Presentación de resultados, se presenta en primera instancia la prueba de confiabilidad y validación, al que le sigue el análisis de resultados según variables, dimensiones e indicadores

El Capítulo IV: Proceso de contraste de hipótesis, presenta los resultados estadísticos de la aplicación de las pruebas estadísticas, para la hipótesis general y específicas.

Finalmente el Capítulo V: Discusión de resultados presenta los resultados de la investigación a nivel resumen, y el debido contraste con los principales antecedentes desarrollados en la tesis.

En la última parte se presentan las conclusiones, recomendaciones y bibliografía del estudio.

# CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

## 1.1. Planteamiento del problema

Tal como indica Chiavenato (2010), la identidad organizacional es un conjunto de atributos y valores que toda entidad o cualquier colaborador posee: su personalidad, su razón de ser o su espíritu. La imagen que manifieste la entidad a través de la personalidad de sus colaboradores, la hará identificarse de las demás entidades, y colocarse en mayor o menor escala. La entidad, así, se dará a conocer a través de sus propias normas y comportamientos. El problema perenne que existe en la mayoría de instituciones es la existencia de una mala comunicación que afectaba directamente el ambiente laboral. Así, por consecuencia, los trabajadores no realizaban sus funciones eficientemente, perjudicando en el logro de metas y objetivos establecidos.

Actualmente muchas instituciones peruanas distan de una realidad en la que se garantice condiciones laborales que aseguren identidad de parte del trabajador, lo que se traduce en la presencia de deficiencias en el cumplimiento de sus actividades. Este hecho es causal de consecuencias negativas para dichas instituciones, ya que, puede suscitar altos índices de rotación de personal e inestabilidad laboral, aspecto que genera consecuencias negativas para las instituciones en base a la función operativa.

Los trabajadores hoy en día no solo demandan de una buena remuneración, sino también de buenas condiciones que garanticen el logro de un buen lugar de trabajo en el cual se sienten los valores de identidad a partir del reconocimiento del trabajo, lo que permite que mejore la comodidad y motivación para realizar mejor sus labores dentro de la institución.



Esta problemática se replica en muchas instituciones nacionales, y a nivel local, en el caso de Tacna, también se identifica que existen empresas que presentan deficiencias para el logro de estos objetivos de personal.

Es el caso de la Universidad Alas Peruanas, cuya filial en Tacna cuenta con personal docente y administrativos, y son estos últimos los que corresponden a una gran mayoría de trabajadores que laboran a tiempo completo, cumpliendo diversas funciones, y que son sometidos a escenarios cargados de estrés y condiciones de sobrecarga debido a la necesidad de logro del licenciamiento exigido por la SUNEDU, lo que consecuentemente genera que la perspectiva universitaria se enfoque en los resultados de desempeño, dejando de lado las necesidades del personal, las mismas que no garantizan el logro de identidades deseadas.

En tal sentido, se percibe que en esta institución existe un clima de escaso reconocimiento, por lo cual, como consecuencia genera que trabajador no se identifique adecuadamente con la Universidad y con ello vea afectado su desempeño, el mismo que es altamente necesario a partir de los escenarios de calidad y garantía exigidos por la SUNEDU.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación de la Identidad organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación de la identidad funcional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019?
- ¿Cuál es la relación de la identidad afectiva y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019?
- ¿Cuál es la relación de la identidad de reputación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación de la identidad organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Evaluar la relación de la identidad funcional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019.

- Medir la relación de la identidad afectiva y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019.
- Analizar la relación de la identidad de reputación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019.

#### **1.4. Justificación del estudio**

La investigación presenta la siguiente justificación:

- a) Se justifica teóricamente, ya que se realizará la verificación de las diferentes teorías existentes y conceptos relacionados con la identidad organizacional y el desempeño laboral, así, encontrar explicaciones respecto al nivel de influencia aplicado al entorno objeto de investigación. Con esto se le permitirá al investigador contrastar las variables de estudio en el personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019.
- b) Tiene justificación práctica, ya que, el presente trabajo permitirá el logro de resultados, respecto a la relación de la identidad organizacional y el desempeño laboral, con los cuales se logrará un diagnóstico que sirva de fuente para la toma de decisiones enfocadas en resolver los problemas en el entorno estudiado, a partir de una mejor visión para los directivos de la institución.
- c) Se justifica metodológicamente dado que para lograr el objetivo de la investigación, se requiere del uso de distintas metodologías de investigación y uso de técnicas e instrumentos, así como programas estadísticos, los cuales serán de uso para analizar y procesar la información relativa al nivel de influencia de la Identidad

organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna en el periodo 2019.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Espacial**

La tesis se desarrolla de forma puntual en la Universidad Alas Peruanas, filial Tacna. Ubicada en la Calle Manco Cápac N° 312 del Distrito de Tacna, en la Provincia y Departamento de Tacna.

### **1.5.2. Temporal**

El periodo de estudio comprenden las percepciones y resultados correspondientes a la identidad organizacional percibida y el desempeño evaluado en el periodo 2019.

### **1.5.3. Teórica**

La investigación se enmarca en el estudio de las variables: Identidad organizacional y desempeño laboral, sobre las cuales gira el presente estudio, y cuyos planteamientos teóricos son contrastados con la realidad problemática.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. A nivel Internacional

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 abarrotos*, de la Universidad Rafael Landívar, en Guatemala. Este estudio de investigación tuvo como finalidad establecer la interrelación estadística importante al nivel de 0.05 entre identificación laboral y desempeño del mismo, en un número de colaboradores del área de operaciones de una compañía de abarrotos. El modo de la investigación fue descriptiva correlacional y el diseño fue no experimental transversal. La muestra tomada fue a 35 personas a las cuales se les tomó cuestionarios aplicando la escala de Likert. Una vez tabulada la información y efectuadas pruebas estadísticas correspondientes, se llegó a la conclusión, que no existe una significativa relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de colaboradores del área operativa de la compañía de abarrotos a un nivel de 0.05. De igual forma se aconseja seguir manteniendo la identidad de los colaboradores dentro de la empresa por medio de actividades y reuniones grupales con la finalidad de acrecentar la confianza y armonía, permitiéndoles espacios de expresión, manteniendo así la identidad adecuada que vemos que actualmente tiene la empresa.

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 finalidad diagnosticar la problemática más frecuente –teniendo en cuenta la identidad corporativa de Eléctricos y Ferretería Delta Ltda. La modalidad de investigación fue descriptiva,

siendo 20 personas el tamaño de la muestra, a quienes se le aplicaron entrevistas y encuestas. Después de la recolección de datos para ser procesados estadísticamente, se determinó que la identidad cultural es un elemento determinante en la elaboración de la identidad corporativa para Eléctricos y Ferretería Delta Ltda. Lo que ratifica la hipótesis que se formula en la introducción de este estudio de investigación, señalándose que la identidad corporativa se fortalece con el origen de la cultura organizacional (ética, filosofía, calidad, personalidad y estilo).

### **2.1.2. A nivel nacional**

Pastor (2018), preparó la tesis *Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores administrativos de una empresa privada de combustibles*, de la Universidad San Ignacio de Loyola, en Lima. El objetivo general fue establecer la relación existente entre el clima organización y el quehacer laboral en los colaboradores administrativos de una organización privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017. El modelo de investigación que se tomó fue prospectiva, transversal y correlacional; con un diseño no experimental. La muestra tomada fue de 162 colaboradores administrativos, a los que se les hizo aplicativos de cuestionarios, a través de la modalidad de encuesta. Luego de efectuar la correspondiente tabulación de los datos en un software estadístico SPSS y un estudio estadístico 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 colaboradores administrativos de una organización privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017.

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 finalidad determinar la relación que existe entre el clima

organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica. El tipo de trabajo de investigación aplicada fue correlacional, de diseño experimental transeccional descriptivo. La muestra se conformó con 32 colaboradores, a los que se les aplicaron la técnica de cuestionarios. Una vez tabulada la información en el programa SPSS y analizada estadísticamente con las pruebas “r” de Pearson y “t” de Student, se determinó que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con la función 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 quehacer laboral.

### **2.1.3. A nivel local**

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. La finalidad del estudio fue determinar el porcentaje de la responsabilidad social organizacional y su influencia en la imagen institucional, la que es captada por los clientes de las entidades financieras de Tacna, año 2017. El tipo de investigación aplicado 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. El instrumento de medición aplicado para la recolección de información fue la encuesta. Una vez tabulada la información y aplicada las pruebas estadísticas necesarias, se detectó que la responsabilidad social empresarial incide en la imagen organizacional que perciben los clientes (valor de chi-cuadrado = 6,698 y valor p = 0,010); el balance económico no incide 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  $p = 0,749$ ). Igualmente, el 57,9% de los clientes considera que es de nivel regular la responsabilidad social organizacional 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. La finalidad del trabajo fue determinar la conexión existente entre la satisfacción de los clientes y la imagen corporativa del retail Maestro Perú, en la ciudad de Tacna, para incrementar la imagen organizacional de la empresa. El modelo de investigación fue aplicada, de nivel relacional y correlacional, y diseño transversal. La muestra la conformó 68 clientes. Los mecanismos utilizados para la recolección de datos fueron las entrevistas, encuestas y análisis documental. Luego de procesada la información en el estadístico SPSS y aplicada la prueba R cuadrado, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.7854248, lo que nos indica que la relación existente entre las variables fue moderadamente fuerte, existiendo relación significativa. Igualmente, se comprobó las hipótesis específicas en donde el grado 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 igualmente regular, por lo que se alcanzaron los objetivos de la investigación.



## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Identidad Organizacional**

Según Espinoza (2013), nos dice que la identidad organizacional, origina que una empresa se diferencie por su característica, por su uso, hábito, costumbre o norma; por la que se determinan las relaciones de compañerismo, y diferentes tratos que empiezan a impartirse desde los participantes, como también 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 empresa, guardando relación directa, entre las perspectivas fuertemente estructurales que origina 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 se origina 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 colaboradores de la organización.

Maqueda (2010), refiere que la identidad organizacional, muestra la personalidad de la organización y alcanza todas las formas de expresión de la institución, ya sean verbales, simbólicas o de comportamiento; dicha identidad se muestra por medio de tres canales: Mensajes verbales: los que contienen el envío de información verbal o avisos visuales. Simbolismos: corresponde a lo que la entidad desea representar y lo que pretende; por último, el comportamiento: se refiere al canal fundamental que da origen a una identidad corporativa.

Finalmente, Jiménez (2010), define que la identidad organizacional es la fusión de rasgos, características y atributos más o menos estables y duraderos de la organización que determinan su modo de ser, actuar y de relacionarse. Asimismo, dentro de la identidad organizacional se tendrá en cuenta 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 significativa para las organizaciones, porque se presenta 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 entorno empresarial, a lo largo del tiempo.

Por lo tanto, cuando la organización prioriza la comunicación de la identidad corporativa a sus públicos internos, se originan relaciones que los estimulan al cumplimiento de las metas y mejoran su desempeño en equipo, aumentando su productividad.

Debemos tomar en cuenta que, contar con una identidad corporativa, le permitirá a una organización contar positivamente con aspectos, como 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:** Indica que, la persona abstrae, consciente o no, de un amplio campo que le es dado. El

individuo tiende a eliminar los elementos que no son importantes 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 sentidos separados, aislados, sino que están recíprocamente unidos y establecidos unos sobre otros. Por otro lado, Fiske (1984), refiere que se estructuran como una unidad, por consiguiente reconoce al sujeto como una totalidad, y no sólo como una suma de caracteres.

**Siempre hay una Identidad, incluso si es mínima:** en la memoria, existe siempre una identidad previa, una guía de conocimiento previa, puede ser mínima, que no es personal a la naturaleza humana, pero que se ha establecido por datos o informaciones mínimas, las que en momento no figuran como importantes. (Schuzt, 1984).

**Ninguna Identidad es definitiva:** Puede haber una identidad relativamente definitiva, ya que puede haberse empleado en diferentes situaciones y su respuesta ser eficaz, por lo cual "se la traslada al ámbito del conocimiento natural, y su aplicación puede volverse totalmente automática". (Schuzt, 1984). Pero ello no quita que esa misma Imagen, en algún momento en concreto, sea insuficiente, por lo que necesitará ser modificado o ampliado.

### 2.2.1.3. Componentes de la Identidad Organizacional

Los principales elementos 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 creciente parte de lo que puede saberse de la cultura, es tácito o implícito. El conocimiento de la cultura organizacional debe absorberse en lo más íntimo del ser, a través de la experiencia.

Schein (2004), usa la metáfora del iceberg con la finalidad de instruir sobre las dificultades que presentan los directivos en el momento que controlan, dirigen o pretenden 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), y por otro lado la parte más extensa, la que está debajo del agua, nos muestra las capas tácitas de los valores y supuestos que orientan la vida dentro de la empresa. Se observa que los valores se sitúan debajo de la línea de flotación, de tal forma que cualquier cambio a la altura de los constructos realiza con toda probabilidad una reacción ahí antes de trasladarse a los supuestos básicos.

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

1. Los Constructos: Son patrones de comportamiento observables en un grupo amplio de colaboradores de una organización, es lo que se

puede ver, oír y sentir en un entorno cultural. Ejemplos de constructos son la capacidad tecnológica del grupo, la forma de liderazgo, el lenguaje escrito y hablado, los rituales del grupo, las creaciones (historias, mitos y leyendas), el modo de relacionarse con la autoridad y de tomar decisiones.

2. Los Valores: Son ideales de conducta que los individuos aspiran a tener y que generalmente tienen un impacto en sus actos. En las empresas corresponden al conjunto de principios colectivos que los colaboradores de una empresa conceptúan como intrínsecos en su interrelación cotidiana dentro de la organización, sobre esto mismo, cabe resaltar que los miembros los internalizan, prediciendo su comportamiento. Pueden llegar a contradecirse 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 disposiciones que han solucionado problemas de integración interna y adaptación externa, las cuales han sido reconocidas por medio de éxitos y fracasos del grupo, que por una constante repetición 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 modificar y no están sujetas a controversia, lo que introduce un grado básico de permanencia.

Según ésta pauta 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 exteriorizan mediante normas y valores, que luego, dan forma a los comportamientos que producen la visibilidad de los constructos. La cultura es un factor que da

vida a toda organización en vista de que la incidencia que tiene es de un modo decisivo, en la formación laboran. A nivel interno, los supuestos y creencias compartidas se de los colaboradores, los que valorarán y juzgarán a la organización en la que 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), se refiere al puente que une el presente con el futuro de la organización, se define como la concepción global de las organizaciones la que es implantada por la alta dirección (propietarios, CEO, consejo de dirección, etc.) para conseguir metas y objetivos. El autor señala que la filosofía corporativa es la que nos muestra los principios básicos (supuestos, valores y constructos) que la organización debe ejecutar 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 sentar que la filosofía corporativa está compuesta por: La misión, la visión y los valores corporativos.

1. La Misión: Es el concepto del negocio o actividad que realiza la organización. Expone la razón de ser de la misma y establece “qué hace” la entidad. Le confiere un sentido de propósito para los integrantes

de la organización y a sus acciones. Curubeto (2007), recurriendo a Philip Kotler, nos dice, que las declaraciones escritas de misión tienen los siguientes factores: 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 proyección de futuro que plantea la organización para sí misma. Cómo quiere desea 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 irán proponiendo nuevos desafíos.
3. Valores Centrales Organizacionales: Es el modo de hacer de la organización. Representa los valores y principios profesionales (la forma en cómo se ejecuta el 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, dándoles un propósito y dirección a todas sus acciones y, a la vez, se configura como el punto de partida 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 levanta el desafío de sintonía que conceptúa 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 colaboradores es recordar constantemente la esencia de la organización, mientras que, para los públicos externos, estas declaraciones permiten entender los valores y la dirección de las compañías y, por lo tanto, inciden 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 significativo, perdurable y distintivo de la organización, es decir, son los componentes con 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**, indicando que el nivel de compromiso que tenga el colaborador con la empresa lo reflejará en su labor, mostrando el grado de importancia que tiene para llevar a cabo o ejecutar cada una de sus funciones. Como segundo elemento menciona a la **Comunicación**, refiriendo que es el proceso por el cual se trasmite información entre los colaboradores y la empresa. La información que se emite debe ser creíble, asertiva y comprensiva. Esta dimensión tiene indicadores como la asertividad y la comprensión. Luego tenemos como tercer factor, que sostiene, la **Motivación laboral**, la que lo conceptúa como la fuerza que estimula al colaborador a realizar su trabajo de manera correcta y eficiente, para alcanzar los objetivos establecidos por la institución. La actitud que tenga el colaborador incide 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 establecer 03 funciones claves que tiene la identidad organizacional:

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

**Reducción de la Opciones:** Le facilita a la persona la elección de una de las opciones disponibles, ya que el hecho de contar con una estructura de atributos relacionada con cada empresa 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 forman 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, con relación 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 adición 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 necesita de la participación social, y de los procesos individuales, tales como la percepción, el lenguaje y la cognición, estos factores 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 explica como la imagen que posee la organización 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 denominado Modelo de investigación de la Identidad, el cual consiste en un estudio de esta variable mediante tres dimensiones: Identidad funcional, identidad afectiva y la reputación. Tales dimensiones poseen un enfoque que brinda un alcance para una mejor calidad del servicio para los clientes. Modelo de investigación de la identidad, la misma que plantea tres dimensiones de identidad a nivel funcional, afectiva y de reputación. El modelo se puede apreciar en la siguiente figura 2.

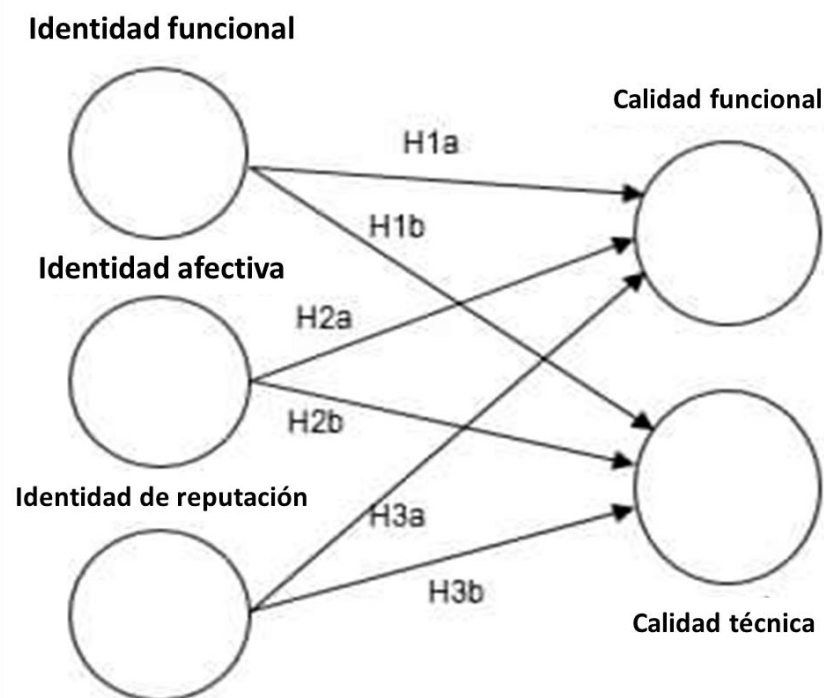


Figura 2. Modelo de investigación de la identidad

Nota: Echevarría & Medina (2016)

El modelo de Echevarría & Medina considera 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**

Según Chiavenato (2010), a nivel organizacional, muchas empresas pierden interés en aplicar medidas de medición del desempeño general, sino en el desempeño del puesto y en el comportamiento de la persona que lo ocupa. El desempeño laboral es un factor situacional, dado que genera cambios en el de individuo a otro y también se puede ver influenciado por diversos componentes que generan variabilidad de manera significativa.

Las recompensas sobre el personal y percepción de estas tiene dependencia en la dedicación personal, y son determinantes de la capacidad del esfuerzo individual de cada colaborador y su disposición para realizar su labor.

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 debe restringir a la posibilidad de opinar superficialmente y específicamente en relación al comportamiento funcional del colaborador. Es necesario que se realice investigación a profundidad que permita determinar las causas y tanto como el evaluado como el evaluador poder llegar a un consenso. Chiavenato (2010) indica que, si existe una modificación en el desempeño del evaluado, tal no sólo debe plantear el cambio planeado, sino también debe generar modificación. Así también, debe recibir una realimentación adecuada, logrando así reducir disconformidades relativas a su actuación en la organización.

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 según Chiavenato**

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**

- Evaluar el desempeño y el comportamiento de sus subordinados, contar con un sistema de medición capaz de anular la subjetividad.
- Proporcionar mecanismos que puedan mejorar el estándar de desempeño de sus trabajadores.
- 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.
- 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.
- Ofrecer oportunidades a los colaboradores, al incitar la productividad y mejorar las relaciones humanas en el trabajo.

### 2.2.2.3. Modelo de Morales y Velandia sobre los 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**

En relación 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 satisfacen 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:

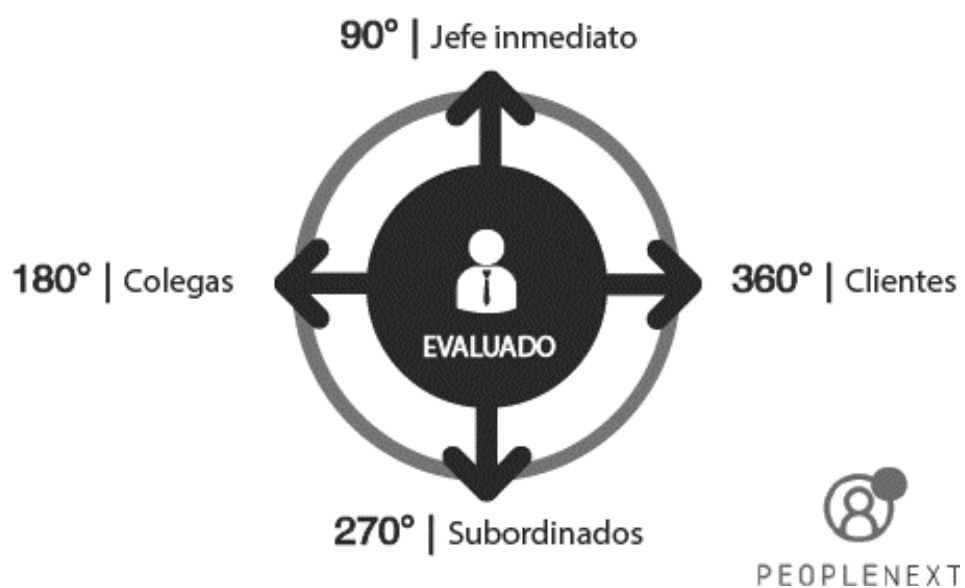


Figura 3. *Evaluación de 360°*

*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.

Este modelo será aplicado en la presente investigación.

<b>FACTORES:</b>	<b>Apenas aceptable</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Óptimo</b>
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

**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, 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)

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La Identidad organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- La identidad funcional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019.
- La identidad afectiva se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019.
- La identidad de reputación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019.

## **2.5. Variables**

### **2.5.1. Definición conceptual de la variable**

Identidad organizacional: 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.

Desempeño laboral: Como indica Cuevas (2011) , es el rendimiento y el comportamiento del trabajador en su puesto de trabajo y en manera general con la organización

### **2.5.2. Definición operacional de la variable**

Variable independiente: Identidad organizacional

Variable dependiente: Desempeño laboral

### 2.5.3. Operacionalización de la variable

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	
		Emoción de pertenencia	
		Objetivos compartidos	
	Identidad de Reputación	Reputación	
		Marca consolidada	
		Emoción de pertenencia	
Variable dependiente: Desempeño laboral	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	

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

#### **3.1.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo básica, ya que, la información que se requiere, será recolectada a través de la aplicación de instrumentos que permitirán generar aportes a las teorías en base a la relación que existe entre la identidad organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019, pero permaneciendo sobre las bases teóricas analizadas.

#### **3.1.2. Nivel de investigación**

Respecto al nivel de investigación es explicativa, ya que, estamos en busca determinar la relación de la identidad organizacional y el desempeño laboral. Este tipo de investigación constituye un nivel más profundo de conocimientos.

#### **3.1.3. Métodos de investigación**

El método de investigación es cuantitativo.

### **3.1.4. Diseño de investigación**

La investigación, de acuerdo al diseño de investigación, es no experimental, lo que implica que no se interviene o generan cambios sobre las características del contexto en el que se desarrolla el estudio. Así también presenta un diseño transversal debido a que su desarrollo corresponde a un único momento en el tiempo.

## **3.2. Descripción del ámbito de la investigación**

El estudio tomó lugar en las instalaciones de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, lugar en el que se realizó el levantamiento de información.

La investigación estuvo dirigida a los colaboradores de la Universidad, siendo necesario la visita de campo para la recolección de datos relativos a las variables de estudio, previa autorización de la Administración.

## **3.3. Población y muestra**

### **3.1.1. Población**

La población de estudio está compuesta por un total de 44 trabajadores administrativos de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019.



### 3.1.2. Muestra

Para la presente investigación se ha considerado trabajar con la totalidad de elementos. En tal sentido se realizará un censo.

La distribución de la población es la siguiente:

Tabla 1

*Cuadro de asignación de personal*

<b>Cargo</b>	<b>N° de personal</b>
<b>Gerente General</b>	1
<b>Administrador</b>	1
Área de Administración	
- Asistente de Personal y planillas :1	1
- Asistente de Compras de combustible y logística :1	1
- Asistente de Cierre de cajas por ventas diarias :1	1
- Asistente de compras institucionales /sector público :1	1
<b>Área de Contabilidad</b>	
Asistente Contable	1
Practicante	1
<b>Área de Atención</b>	
Asistente a tiempo completo	15
Asistente a medio tiempo	5
Descanseros	3
<b>Servicios</b>	
Personal de Limpieza y mantenimiento	2

*Nota.* Grupo Surgas EIRL (EE.SS Halkon)

### **3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

La técnica a emplear es la encuesta. Dado ello, el instrumento es el cuestionario.

### **3.5. Validez y confiabilidad del instrumento**

La validación se realizará mediante juicio de expertos, para lo cual se hará revisión de los instrumentos con al menos tres docentes especialistas.

Por otro lado, para lograr la confiabilidad del instrumento se aplicará la prueba de Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente permitirá determinar el grado de aceptabilidad estadística del instrumento.

### **3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos**

Los datos recolectados en primera instancia requirieron de la elaboración y aprobación de los instrumentos para la recolección de datos, el cual representa la base sobre los cuales se solicitó autorización a la administración general para su aplicación. Dado ello, los cuestionarios fueron aplicados a los trabajadores de la entidad en un lapso de 15 días hábiles, lo que requirió de la visita in situ de las instalaciones de la Universidad.

Las encuestas aplicadas fueron tabuladas mediante el uso del programa estadístico SPSS Windows Versión XV, con el cual se realizó las tareas de tabulación de datos, elaboración de tablas y figuras de información.

El programa citado también fue de utilidad para ejecutar las pruebas estadísticas, siendo el caso de la prueba de correlación de Pearson, cuyos coeficientes determinan si existe relación significativa entre las variables, siendo el criterio para aprobar las hipótesis formuladas.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Confiabilidad y validación del instrumento

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se ejecuta el cálculo del coeficiente de confianza de Alfa de Cronbach, cuyos resultados permiten dar por aprobada la validez estadística para el contenido empleado.

Tabla 2

*Prueba de confiabilidad para la Identidad organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.927	18

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Para la identidad organizacional se demuestra una confianza de un 92.7% sobre la objetividad del instrumento aplicado.

Tabla 3

*Prueba de confiabilidad para el desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.991	7

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

El coeficiente de Alfa de Cronbach para el Desempeño laboral demuestra un 99.1% de confiabilidad sobre el instrumento aplicado.

## **4.2. Análisis cuantitativos de las variables**

Los resultados de la aplicación del instrumento se presentan de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores. Es así que a continuación se presentan los resultados según análisis de tipo descriptivo.

### **4.2.1. Datos Generales**

#### **4.2.1.1. Edad**

De acuerdo a la edad de los encuestados, el 59.1% indica tener entre 28 a 37 años de edad, seguido por aquellos con 38 a 47 años, 48 a 57 años y 58 a 67 años, todos representados por el 11.4% de colaboradores.

Por otro lado cabe precisar que el menor porcentaje está comprendido por el 6.8% que tienen entre 18 a 27 años de edad.

La tabla de frecuencias se presenta a continuación.

Tabla 4

*Edad*

	Recuento	% del N de la columna
Edad		
18 a 27	3	6.80%
28 a 37	26	59.10%
38 a 47	5	11.40%
48 a 57	5	11.40%
58 a 67	5	11.40%
Total	44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

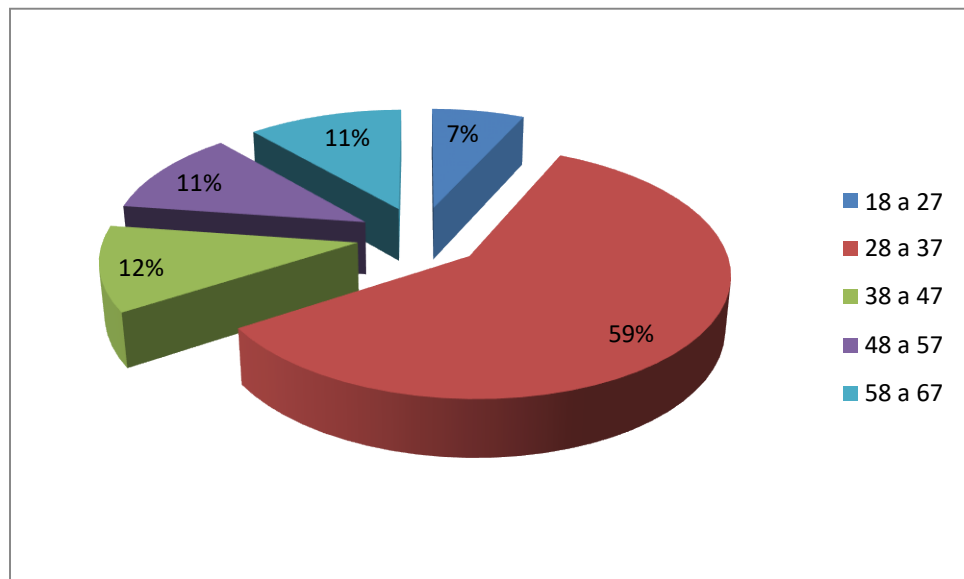


Figura 9. Edad

#### 4.2.1.2. Sexo

De acuerdo al sexo de los encuestados se tiene que la mayoría de colaboradores son masculinos, con el 59.1%, seguido por el 40.9% de sexo femenino.

La tabla de frecuencias correspondiente a este resultado se presenta a continuación.

Tabla 5

##### Sexo

		Recuento	% del N de la columna
Sexo	Masculino	26	59.10%
	Femenino	18	40.90%
	Total	44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

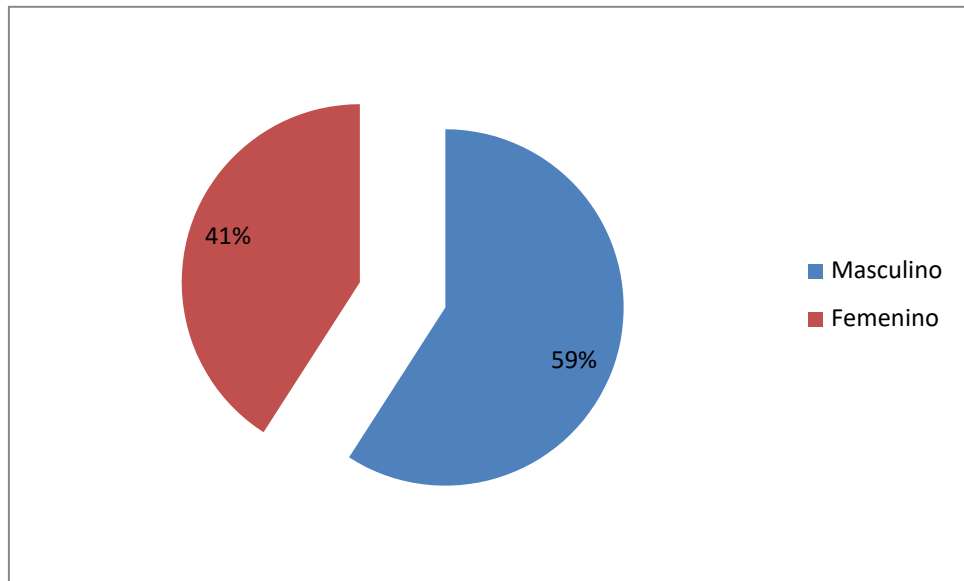


Figura 10. Sexo

#### 4.2.1.3. Dedicación

Según la dedicación de los trabajadores encuestados, el 90.9% tiene una dedicación a tiempo completo, seguido por el 9.1% que tiene dedicación a tiempo parcial.

La tabla de frecuencias correspondiente a este resultado se presenta a continuación.



Tabla 6

*Dedicación*

	Recuento	% del N de la columna
Tiempo parcial	4	9.10%
Tiempo completo	40	90.90%
Total	44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

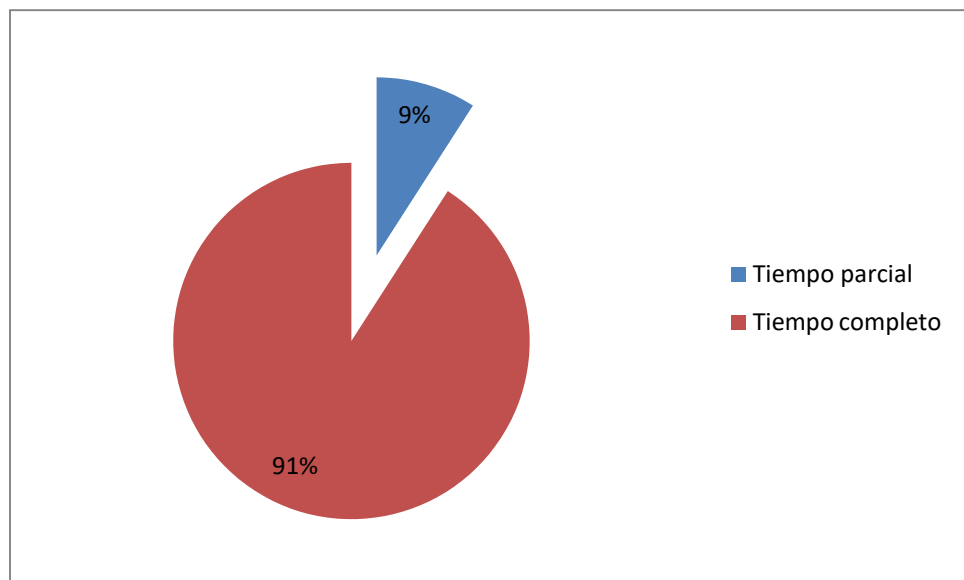


Figura 11. Dedicación

## **4.2.2. Resultados de la variable independiente: Identidad organizacional**

### **4.2.2.1. Dimensión 1: Identidad funcional**

#### **4.2.2.1.1. Indicador: Procesos de calidad**

##### **Pregunta 1:**

La pregunta “La UAP es una entidad que procura asegurar la calidad de sus procesos administrativos a favor de cumplir con los objetivos institucionales” permite evaluar el indicador *Procesos de calidad*, para la dimensión *Identidad funcional*, de la variable identidad organizacional.

Los resultados muestran que los trabajadores encuestados indican con mayor frecuencia que, respecto a la Universidad Alas Peruanas, esta mantiene condiciones que permiten asegurar la calidad en los procesos administrativos, los mismos que conducen a que se cumplan los objetivos organizacionales.

Estos resultados se deben al 20.5% de trabajadores que indicaron que el ítem se cumple en muy alto grado, y otro 47.7% que indica que se cumple en alto grado.

Cabe precisar que los calificativos de un cumplimiento en grado regular corresponden al 11.4% de trabajadores encuestados.

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.

Tabla 7

*Aseguramiento de la calidad*

		Recuento	% del N de la columna
La UAP es una entidad que procura asegurar la calidad de sus procesos administrativos a favor de cumplir con los objetivos institucionales.	Muy bajo grado	5	11.40%
	Bajo grado	4	9.10%
	Regular grado	5	11.40%
	Alto grado	21	47.70%
	Muy Alto grado	9	20.50%
	Total	44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

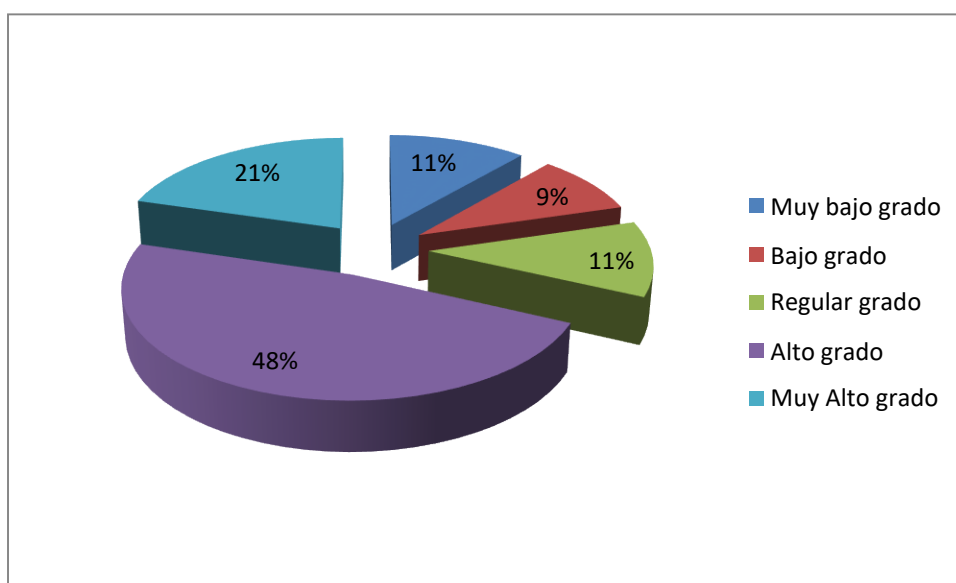


Figura 12. Aseguramiento de la calidad

## **Pregunta 2:**

La pregunta “La UAP procura cumplir con los estándares la calidad de sus procesos a nivel académico con el fin de formar profesionales de calidad” permite evaluar el indicador *Procesos de calidad*, para la dimensión *Identidad funcional*, de la variable identidad organizacional.

Los resultados muestran que los trabajadores encuestados indican con mayor frecuencia que, respecto a la Universidad Alas Peruanas, esta tiene amplia preocupación por cumplir con los estándares académicos con enfoque en la formación de profesionales de calidad.

Estos resultados se deben al 15.9% de trabajadores que indicaron que el ítem se cumple en muy alto grado, y otro 56.8% que indica que se cumple en alto grado.

Cabe precisar que los calificativos de un cumplimiento en grado regular corresponden al 25% de trabajadores encuestados.

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.

Tabla 8

*Cumplimiento de estándares*

		Recuento	% del N de la columna
La UAP procura cumplir con los estándares la calidad de sus procesos a nivel académico con el fin de formar profesionales de calidad.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	1	2.30%
	Regular grado	11	25.00%
	Alto grado	25	56.80%
	Muy Alto grado	7	15.90%
Total		44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

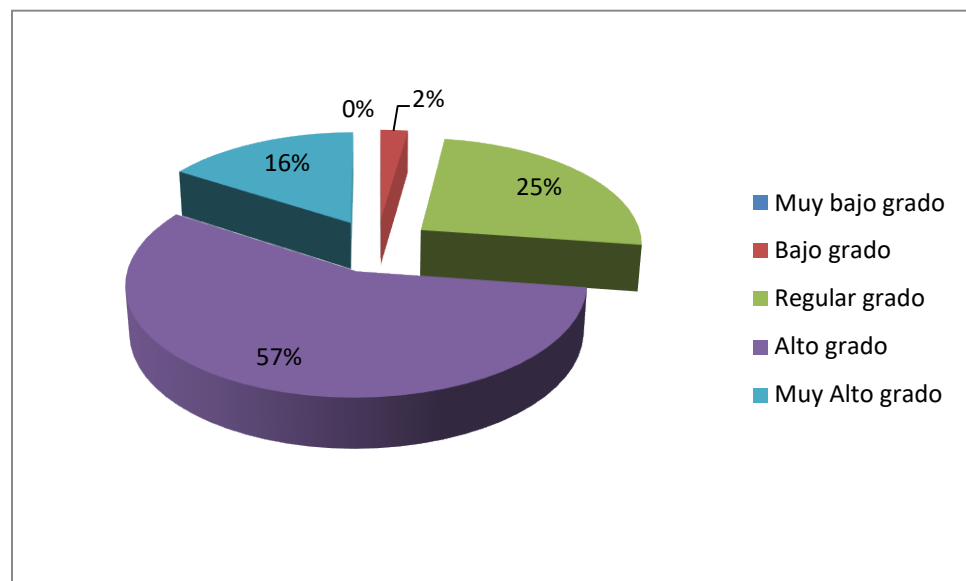


Figura 13. Cumplimiento de estándares

#### 4.2.2.1.2. Indicador: Diferenciación

##### Pregunta 1:

La pregunta “La UAP, es una Universidad que gracias a sus procesos y forma de operar se diferencia de las demás Universidades dentro de la región” permite evaluar el indicador *Diferenciación*, para la dimensión *Identidad funcional*, de la variable identidad organizacional.

Los resultados muestran que los trabajadores encuestados indican con mayor frecuencia que, respecto a la Universidad Alas Peruanas, esta se diferencia de las demás universidades de la región con las que compete y ello se debe a los procesos y forma en la que opera la institución.

Estos resultados se deben al 18.2% de trabajadores que indicaron que el ítem se cumple en muy alto grado, y otro 56.8% que indica que se cumple en alto grado.

Cabe precisar que los calificativos de un cumplimiento en grado regular corresponden al 20.5% de trabajadores encuestados.

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.

Tabla 9

*Diferenciación*

		Recuento	% del N de la columna
La UAP, es una Universidad que gracias a sus procesos y forma de operar se diferencia de las demás Universidades dentro de la región.	Muy bajo grado	1	2.30%
	Bajo grado	1	2.30%
	Regular grado	9	20.50%
	Alto grado	25	56.80%
	Muy Alto grado	8	18.20%
Total		44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

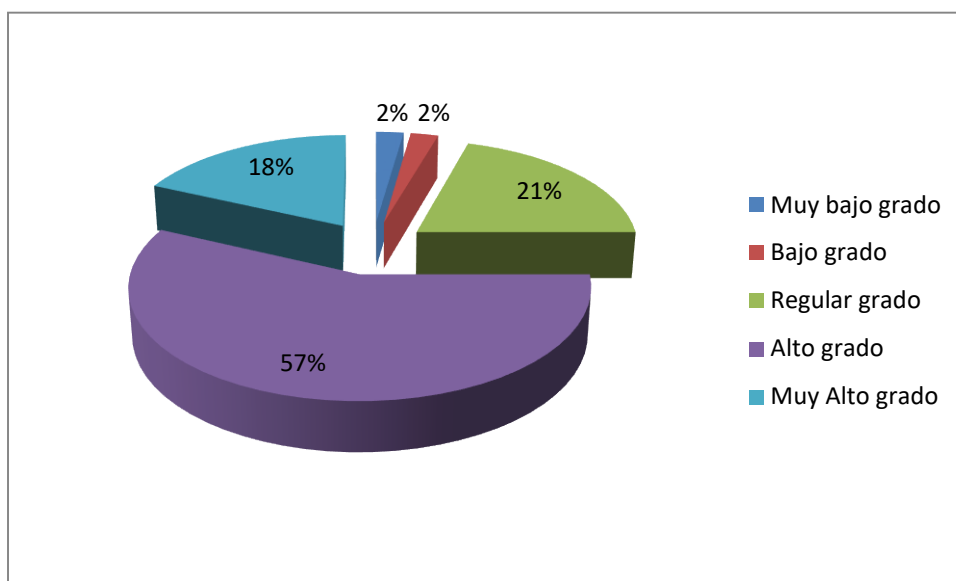


Figura 14. Diferenciación

## **Pregunta 2:**

La pregunta “La UAP, a partir de su eficiencia para cumplir con sus procesos y forma de operar, se diferencia de las demás sedes a nivel nacional” permite evaluar el indicador *Diferenciación*, para la dimensión *Identidad funcional*, de la variable identidad organizacional.

Los resultados muestran que los trabajadores encuestados indican con mayor frecuencia que, respecto a la Universidad Alas Peruanas, está en particular tiende a diferenciarse de las demás sedes a nivel nacional, lo que le hace resaltar entre las diferentes sedes que posee la entidad en todo el territorio debido al cumplimiento de sus procesos y forma en la que opera.

Estos resultados se deben al 27.3% de trabajadores que indicaron que el ítem se cumple en muy alto grado, y otro 50% que indica que se cumple en alto grado.

Cabe precisar que los calificativos de un cumplimiento en grado regular corresponden al 15.9% de trabajadores encuestados.

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.



Tabla 10

*Eficiencia*

		Recuento	% del N de la columna
La UAP, a partir de su eficiencia para cumplir con sus procesos y forma de operar, se diferencia de las demás sedes a nivel nacional.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	3	6.80%
	Regular grado	7	15.90%
	Alto grado	22	50.00%
	Muy Alto grado	12	27.30%
	Total	44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

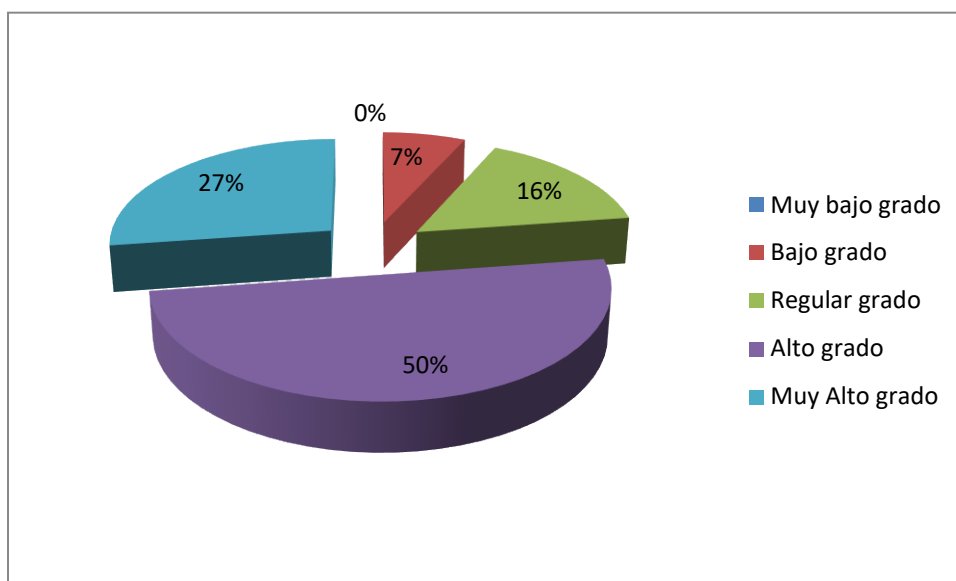


Figura 15. Eficiencia

#### 4.2.2.1.3. Indicador: Costo-beneficio

##### Pregunta 1:

La pregunta “Los costos de matrícula y cuotas de estudios se relacionan con la calidad de los servicios y beneficios que conlleva estar matriculado en dicha casa de estudios” permite evaluar el indicador *Costo-beneficio*, para la dimensión *Identidad funcional*, de la variable identidad organizacional.

Los resultados muestran que los trabajadores encuestados indican con mayor frecuencia que, respecto a la Universidad Alas Peruanas, esta ofrece precios de mercado, según matrículas y cuotas, que son acordes a la calidad de los servicios que ofrecen. Es decir, los costos asumidos por los estudiantes están justificados por la calidad ofertada.

Estos resultados se deben al 34.1% de trabajadores que indicaron que el ítem se cumple en muy alto grado, y otro 27.3% que indica que se cumple en alto grado.

Cabe precisar que los calificativos de un cumplimiento en grado regular corresponden al 29.5% de trabajadores encuestados.

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.

Tabla 11

*Costos y calidad*

		Recuento	% del N de la columna
Los costos de matrícula y cuotas de estudios se relacionan con la calidad de los servicios y beneficios que conlleva estar matriculado en dicha casa de estudios.	Muy bajo grado	1	2.30%
	Bajo grado	3	6.80%
	Regular grado	13	29.50%
	Alto grado	12	27.30%
	Muy Alto grado	15	34.10%
	Total	44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

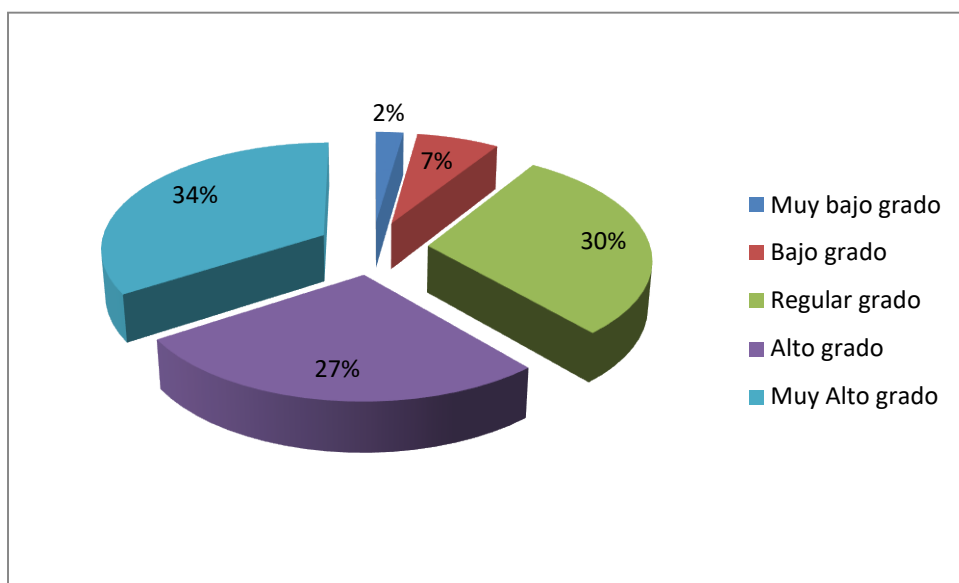


Figura 16. Costos y calidad

## **Pregunta 2:**

La pregunta “Los costos de los estudios en la UAP son acordes a los precios del mercado universitario a nivel local y nacional” permite evaluar el indicador *Costo-beneficio*, para la dimensión *Identidad funcional*, de la variable identidad organizacional

Los resultados muestran que los trabajadores encuestados indican con mayor frecuencia que, respecto a la Universidad Alas Peruanas, esta ofrece precios de servicios que son acordes con el mercado universitario local y nacional. Es decir que se mantienen dentro de la media de precios de mercado lo que permite lograr mayor accesibilidad.

Estos resultados se deben al 27.3% de trabajadores que indicaron que el ítem se cumple en muy alto grado, y otro 45.5% que indica que se cumple en alto grado.

Cabe precisar que los calificativos de un cumplimiento en grado regular corresponden al 22.7% de trabajadores encuestados.

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.

Tabla 12

*Costos acordes al mercado*

		Recuento	% del N de la columna
Los costos de los estudios en la UAP son acordes a los precios del mercado universitario a nivel local y nacional.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	2	4.50%
	Regular grado	10	22.70%
	Alto grado	20	45.50%
	Muy Alto grado	12	27.30%
	Total	44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

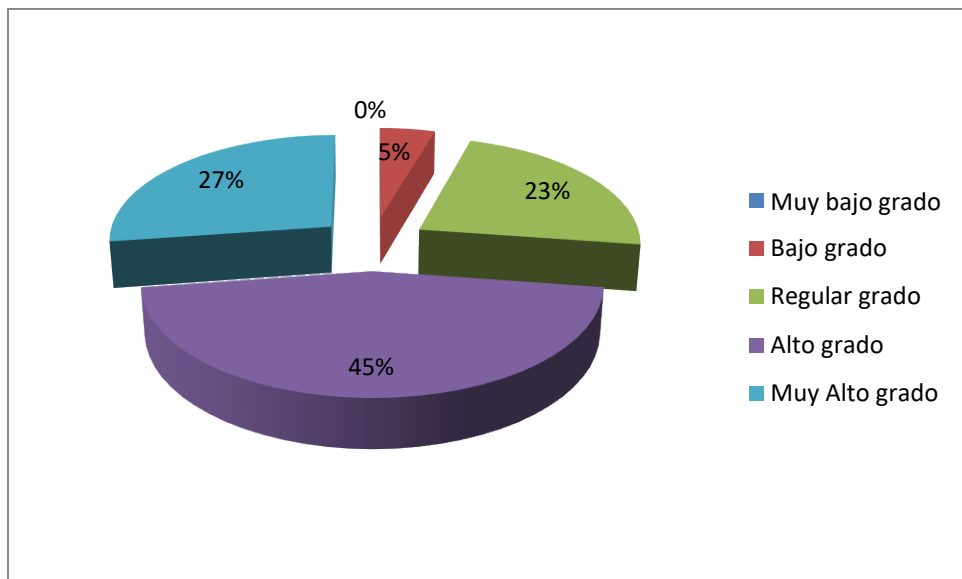


Figura 17. Costos acordes al mercado

#### 4.2.2.1.4. Indicador: Identidad percibida de trabajadores

##### **Pregunta 1:**

La pregunta “Los trabajadores de la UAP se encuentran debidamente identificados con la entidad” permite evaluar el indicador *Identidad percibida de trabajadores*, para la dimensión *Identidad funcional*, de la variable identidad organizacional.

Los resultados muestran que los trabajadores encuestados indican con mayor frecuencia que, respecto a la Universidad Alas Peruanas, se encuentran identificados con la entidad, lo que resulta en algo sumamente positivo en función de la entrega y dedicación hacia la entidad.

Estos resultados se deben al 29.5% de trabajadores que indicaron que el ítem se cumple en muy alto grado, y otro 45.5% que indica que se cumple en alto grado.

Cabe precisar que los calificativos de un cumplimiento en grado regular corresponden al 18.2% de trabajadores encuestados.

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.

Tabla 13

*Identificación de los trabajadores*

		Recuento	% del N de la columna
Los trabajadores de la UAP se encuentran debidamente identificados con la entidad.	Muy bajo grado	1	2.30%
	Bajo grado	2	4.50%
	Regular grado	8	18.20%
	Alto grado	20	45.50%
	Muy Alto grado	13	29.50%
	Total	44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

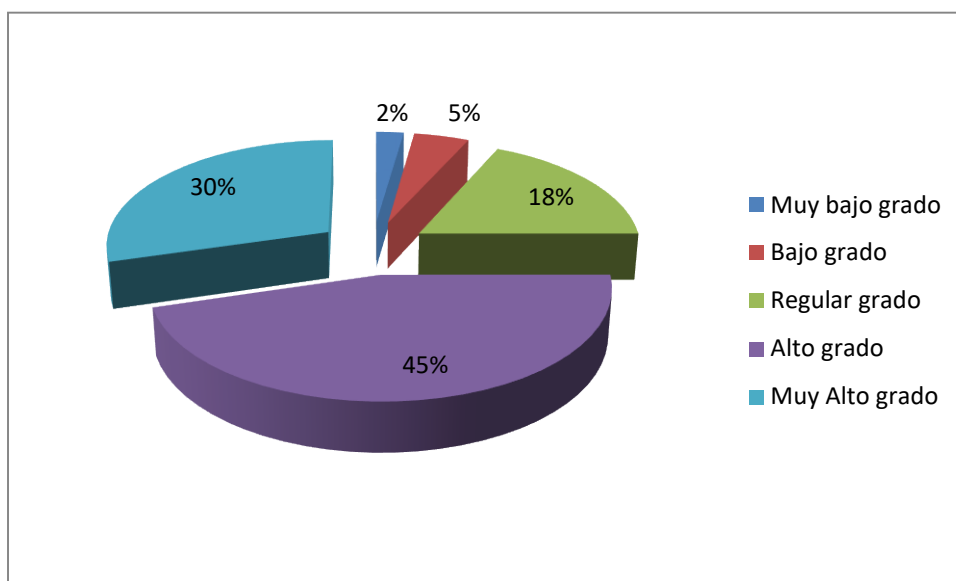


Figura 18. Identificación de los trabajadores

## **Pregunta 2:**

La pregunta “Los trabajadores de la UAP son sumamente importantes para la institución” permite evaluar el indicador *Identidad percibida de trabajadores*, para la dimensión *Identidad funcional*, de la variable identidad organizacional.

Los resultados muestran que los trabajadores encuestados indican con mayor frecuencia que, respecto a la Universidad Alas Peruanas, sienten que son importantes para la institución, y ello permite que se genere mayor identidad y pertenencia hacia la entidad.

Estos resultados se deben al 40.9% de trabajadores que indicaron que el ítem se cumple en muy alto grado, y otro 43.2% que indica que se cumple en alto grado.

Cabe precisar que los calificativos de un cumplimiento en grado regular corresponden al 11.4% de trabajadores encuestados.

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.



Tabla 14

*Importancia de los trabajadores*

		Recuento	% del N de la columna
Los trabajadores de la UAP son sumamente importantes para la institución.	Muy bajo grado	1	2.30%
	Bajo grado	1	2.30%
	Regular grado	5	11.40%
	Alto grado	19	43.20%
	Muy Alto grado	18	40.90%
Total		44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

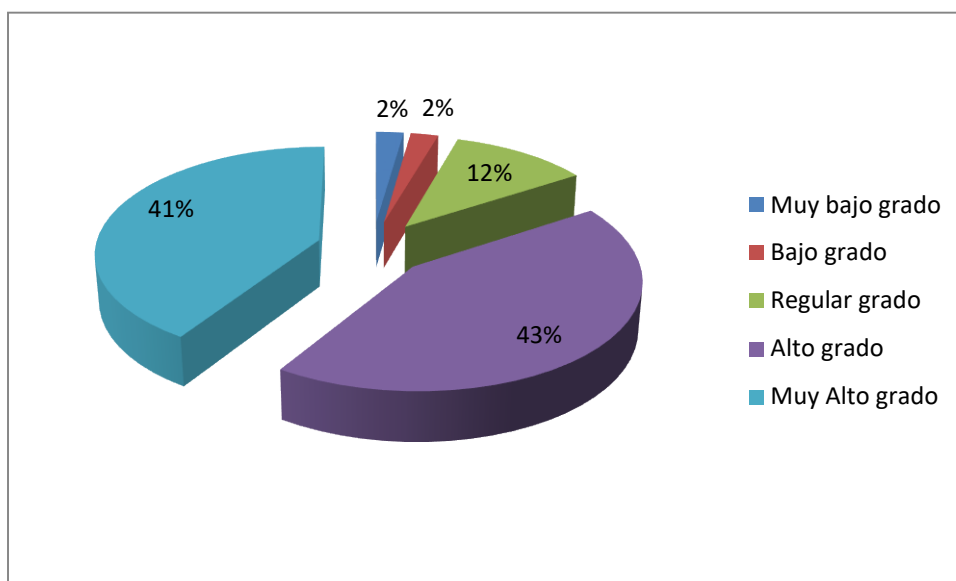


Figura 19. Importancia de los trabajadores

#### **4.2.2.2. Dimensión 2: Identidad afectiva**

##### **4.2.2.2.1. Indicador: Simpatía**

La pregunta “La UAP es un entidad que genera simpatía en sus trabajadores” permite evaluar el indicador *Simpatía*, para la dimensión *Identidad afectiva*, de la variable identidad organizacional.

Los resultados muestran que los trabajadores encuestados indican con mayor frecuencia que, respecto a la Universidad Alas Peruanas, esta genera simpatía sobre sus trabajadores, lo que da cuenta que les gusta y les agrada el lugar en el que laboran.

Estos resultados se deben al 29.5% de trabajadores que indicaron que el ítem se cumple en muy alto grado, y otro 45.5% que indica que se cumple en alto grado.

Cabe precisar que los calificativos de un cumplimiento en grado regular corresponden al 18.2% de trabajadores encuestados.

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.

Tabla 15

*Simpatía*

		Recuento	% del N de la columna
La UAP es un entidad que genera simpatía en sus trabajadores	Muy bajo grado	1	2.30%
	Bajo grado	2	4.50%
	Regular grado	8	18.20%
	Alto grado	20	45.50%
	Muy Alto grado	13	29.50%
	Total	44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

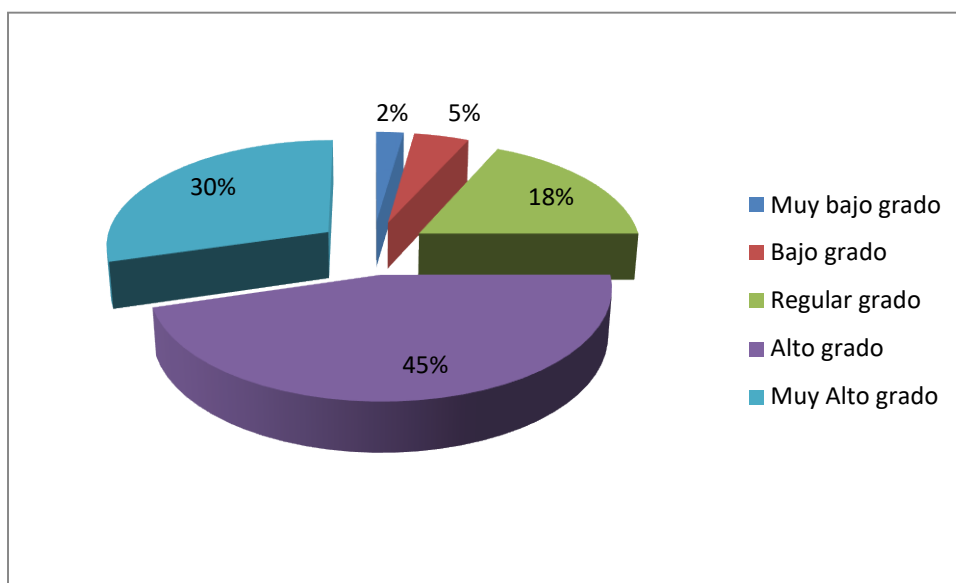


Figura 20. Simpatía

#### 4.2.2.2. Indicador: Personalidad

La pregunta “La UAP es una Universidad que cuenta con personalidad propia y gracias a ello puede diferenciarse de las demás” permite evaluar el indicador *Personalidad*, para la dimensión *Identidad afectiva*, de la variable identidad organizacional.

Los resultados muestran que los trabajadores encuestados indican con mayor frecuencia que, respecto a la Universidad Alas Peruanas, esta es una entidad que se diferencia de las demás dado que posee personalidad propia. Es decir, se percibe que es única y fácil de identificar.

Estos resultados se deben al 22.7% de trabajadores que indicaron que el ítem se cumple en muy alto grado, y otro 56.8% que indica que se cumple en alto grado.

Cabe precisar que los calificativos de un cumplimiento en grado regular corresponden al 13.6% de trabajadores encuestados.

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.

Tabla 16

*Personalidad*

		Recuento	% del N de la columna
La UAP es una Universidad que cuenta con personalidad propia y gracias a ello puede diferenciarse de las demás.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	3	6.80%
	Regular grado	6	13.60%
	Alto grado	25	56.80%
	Muy Alto grado	10	22.70%
Total		44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

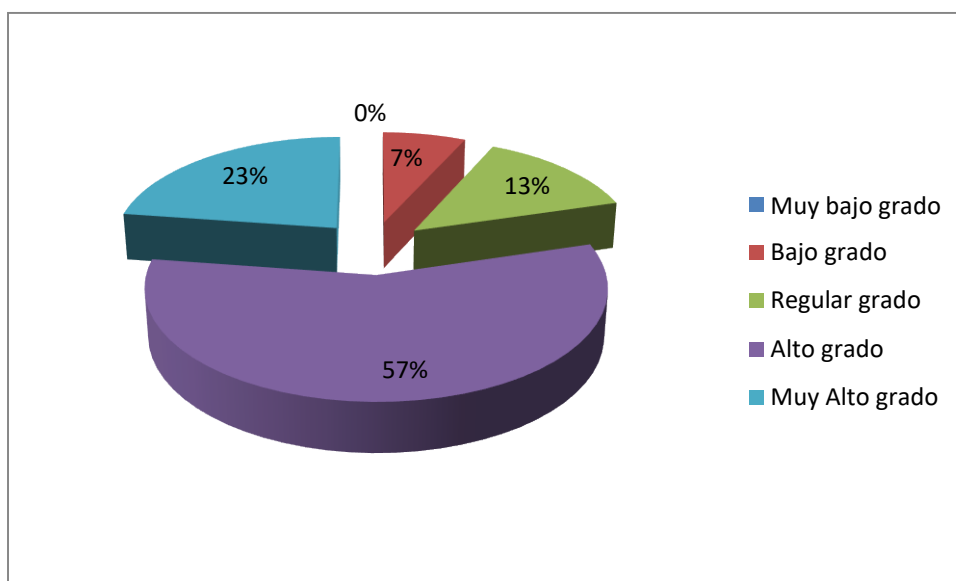


Figura 21. Personalidad

#### **4.2.2.3. Indicador: Expectativas**

La pregunta “La UAP cumple con las expectativas de brindar un buen servicio a los estudiantes” permite evaluar el indicador *Expectativas*, para la dimensión *Identidad afectiva*, de la variable identidad organizacional.

Los resultados muestran que los trabajadores encuestados indican con mayor frecuencia que, respecto a la Universidad Alas Peruanas, esta cumple con brindar un servicio adecuado a los estudiantes, cumpliendo con sus expectativas a partir del servicio demandado.

Estos resultados se deben al 27.3% de trabajadores que indicaron que el ítem se cumple en muy alto grado, y otro 47.7% que indica que se cumple en alto grado.

Cabe precisar que los calificativos de un cumplimiento en grado regular corresponden al 20.5% de trabajadores encuestados.

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.

Tabla 17

*Expectativas*

		Recuento	% del N de la columna
La UAP cumple con las expectativas de brindar un buen servicio a los estudiantes.	Muy bajo grado	1	2.30%
	Bajo grado	1	2.30%
	Regular grado	9	20.50%
	Alto grado	21	47.70%
	Muy Alto grado	12	27.30%
Total		44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

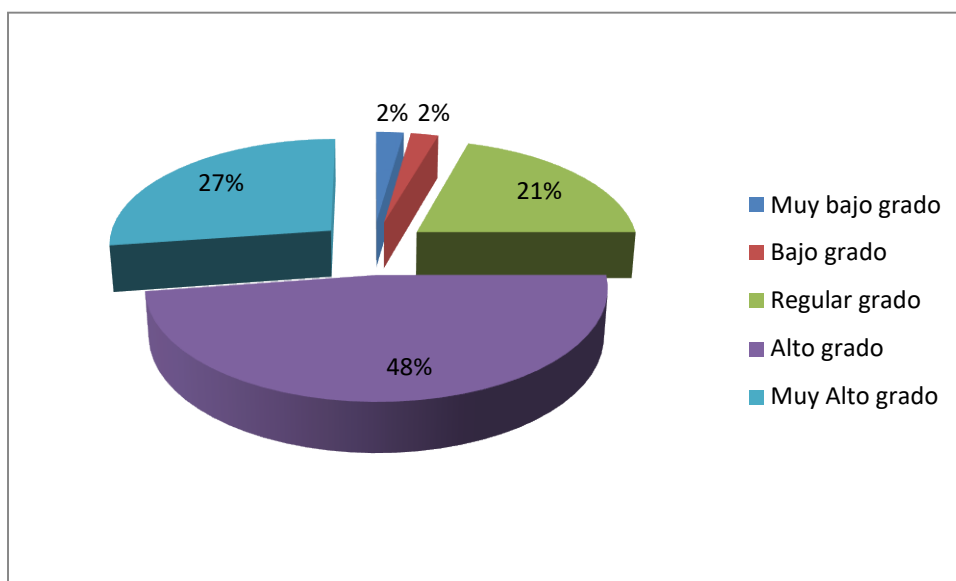


Figura 22. Expectativas

#### **4.2.2.2.4. Indicador: Gusto por la empresa**

La pregunta “Me gusta el funcionamiento de la UAP como Universidad” permite evaluar el indicador *Gusto por la empresa*, para la dimensión *Identidad afectiva*, de la variable identidad organizacional.

Los resultados muestran que los trabajadores encuestados indican con mayor frecuencia que, respecto a la Universidad Alas Peruanas, esta tiene un buen funcionamiento, el cual es del gusto de los trabajadores. En tal sentido, los colaboradores de la entidad consideran que la universidad funciona de forma adecuada en función de sus procesos y actividades que desarrolla.

Estos resultados se deben al 31.8% de trabajadores que indicaron que el ítem se cumple en muy alto grado, y otro 40.9% que indica que se cumple en alto grado.

Cabe precisar que los calificativos de un cumplimiento en grado regular corresponden al 22.7% de trabajadores encuestados.

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.



Tabla 18

*Gusto por la empresa*

		Recuento	% del N de la columna
Me gusta el funcionamiento de la UAP como Universidad.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	2	4.50%
	Regular grado	10	22.70%
	Alto grado	18	40.90%
	Muy Alto grado	14	31.80%
	Total	44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

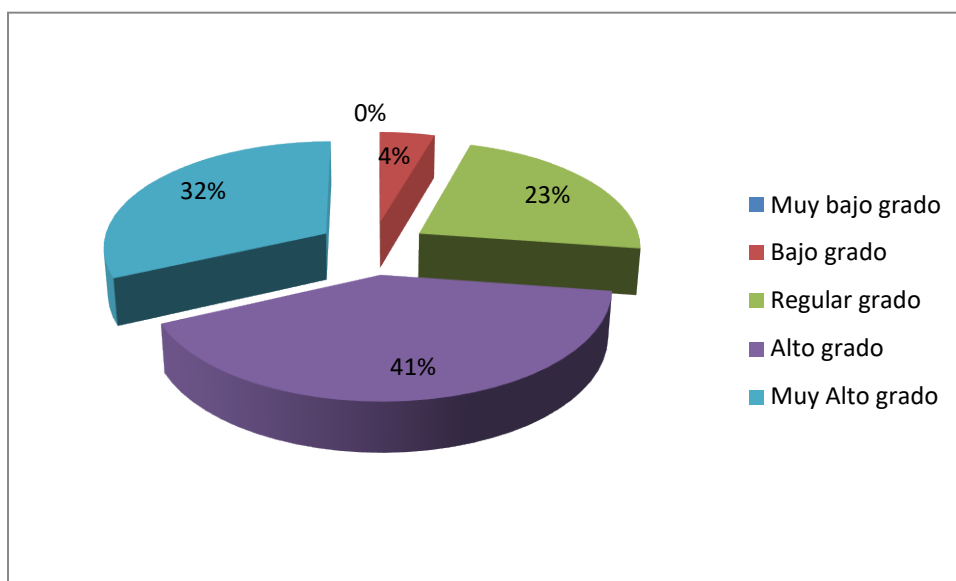


Figura 23. Gusto por la empresa

#### 4.2.2.2.5. Indicador: Emoción de pertenencia

La pregunta “Me siento debidamente identificado con la UAP y siento que la Sede Taca es algo que me pertenece” permite evaluar el indicador *Emoción de pertenencia*, para la dimensión *Identidad afectiva*, de la variable identidad organizacional.

Los resultados muestran que los trabajadores encuestados indican con mayor frecuencia que, respecto a la Universidad Alas Peruanas, se sienten identificados a un nivel que ellos sienten que la Universidad les pertenece, lo que aumenta la dedicación y con ello la emoción por formar parte de la entidad.

Estos resultados se deben al 38.6% de trabajadores que indicaron que el ítem se cumple en muy alto grado, y otro 47.7% que indica que se cumple en alto grado.

Cabe precisar que los calificativos de un cumplimiento en grado regular corresponden al 11.4% de trabajadores encuestados.

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.

Tabla 19

*Emoción de pertenencia*

		Recuento	% del N de la columna
Me siento debidamente identificado con la UAP y siento que la Sede Taca es algo que me pertenece.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	1	2.30%
	Regular grado	5	11.40%
	Alto grado	21	47.70%
	Muy Alto grado	17	38.60%
Total		44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

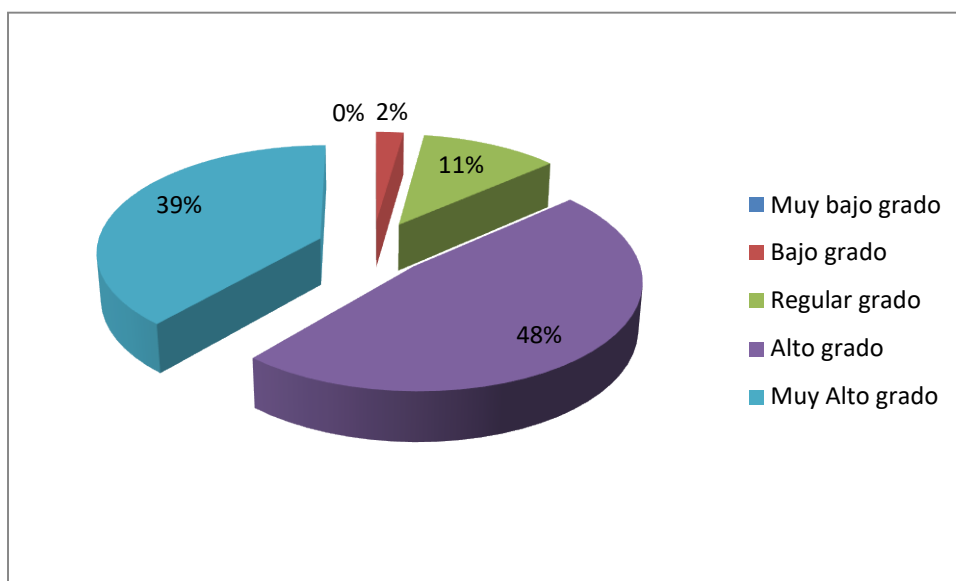


Figura 24. Emoción de pertenencia

#### **4.2.2.2.6. Indicador: Objetivos compartidos**

La pregunta “Me siento comprometido y de acuerdo con los objetivos de la UAP” permite evaluar el indicador *Objetivos compartidos*, para la dimensión *Identidad afectiva*, de la variable identidad organizacional.

Los resultados muestran que los trabajadores encuestados indican con mayor frecuencia que, respecto a la Universidad Alas Peruanas, se sienten comprometidos con los objetivos que propone la universidad, los cuales son alcanzables y son acordes con sus valores personales.

Estos resultados se deben al 43.2% de trabajadores que indicaron que el ítem se cumple en muy alto grado, y otro 40.9% que indica que se cumple en alto grado.

Cabe precisar que los calificativos de un cumplimiento en grado regular corresponden al 11.4% de trabajadores encuestados.

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.

Tabla 20

*Objetivos compartidos*

		Recuento	% del N de la columna
Me siento comprometido y de acuerdo con los objetivos de la UAP	Muy bajo grado	1	2.30%
	Bajo grado	1	2.30%
	Regular grado	5	11.40%
	Alto grado	18	40.90%
	Muy Alto grado	19	43.20%
	Total	44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

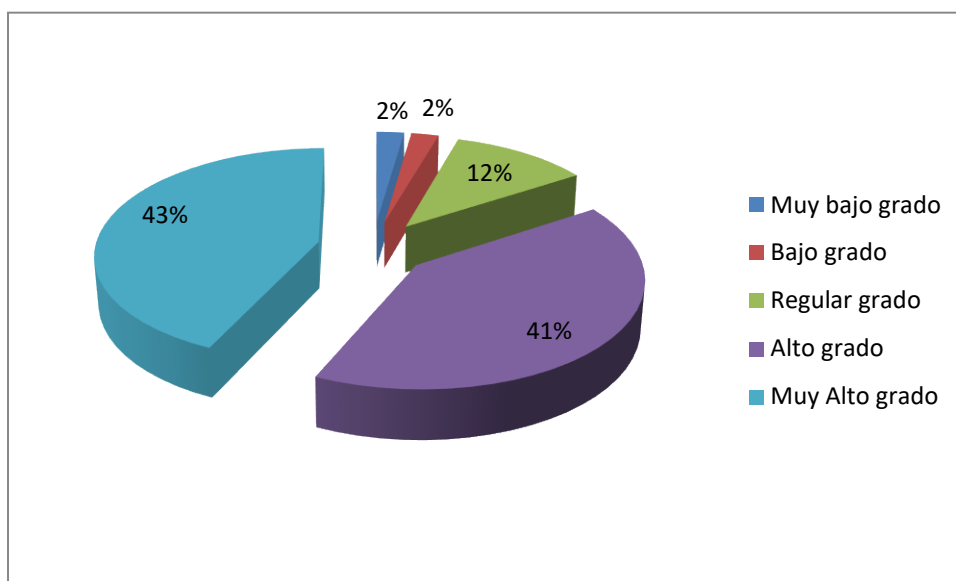


Figura 25. Objetivos compartidos

### 4.2.2.3. Dimensión 2: Identidad de Reputación

#### 4.2.2.3.1. Indicador: Reputación

##### Pregunta 1:

La pregunta “La UAP goza de una buena reputación dentro de la misma Universidad” permite evaluar el indicador *Reputación*, para la dimensión *Identidad de Reputación*, de la variable identidad organizacional.

Los resultados muestran que los trabajadores encuestados indican con mayor frecuencia que, respecto a la Universidad Alas Peruanas, tienen percepciones que esta goza de una buena reputación, lo que trae consigo también que se genere mayor orgullo.

Estos resultados se deben al 25% de trabajadores que indicaron que el ítem se cumple en muy alto grado, y otro 54.5% que indica que se cumple en alto grado.

Cabe precisar que los calificativos de un cumplimiento en grado regular corresponden al ...% de trabajadores encuestados.

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.

Tabla 21

*Reputación*

		Recuento	% del N de la columna
La UAP goza de una buena reputación dentro de la misma Universidad.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	2	4.50%
	Regular grado	7	15.90%
	Alto grado	24	54.50%
	Muy Alto grado	11	25.00%
	Total	44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

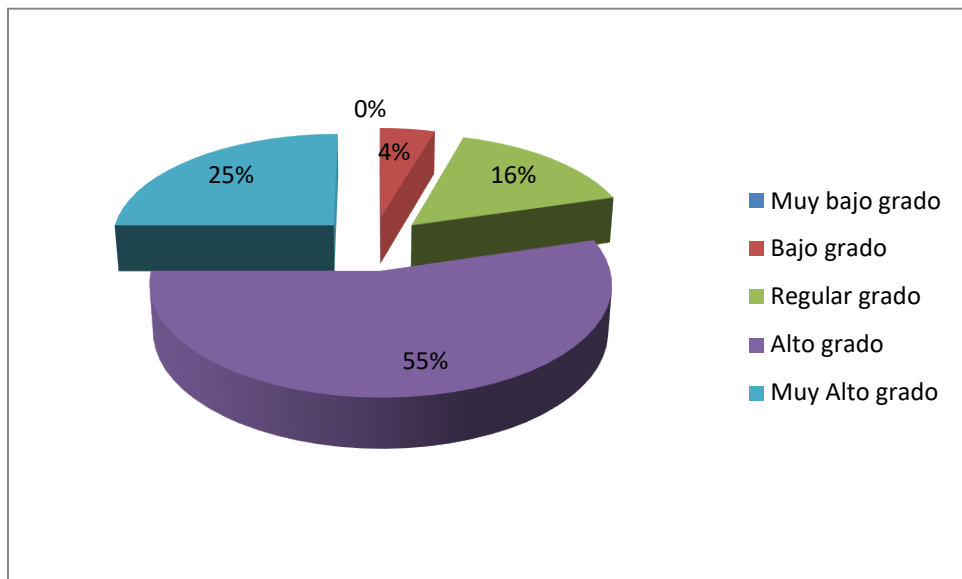


Figura 26. Reputación

## **Pregunta 2:**

La pregunta “La UAP goza de una buena reputación en el mercado en el que compete” permite evaluar el indicador *Reputación*, para la dimensión *Identidad de Reputación*, de la variable identidad organizacional.

Los resultados muestran que los trabajadores encuestados indican con mayor frecuencia que, respecto a la Universidad Alas Peruanas, esta tiene una buena reputación en la región, y en el propio mercado en el que compete.

Estos resultados se deben al 20.5% de trabajadores que indicaron que el ítem se cumple en muy alto grado, y otro 56.8% que indica que se cumple en alto grado.

Cabe precisar que los calificativos de un cumplimiento en grado regular corresponden al 18.2% de trabajadores encuestados.

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.



Tabla 22

*Reputación en el mercado*

		Recuento	% del N de la columna
La UAP goza de una buena reputación en el mercado en el que compite.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	2	4.50%
	Regular grado	8	18.20%
	Alto grado	25	56.80%
	Muy Alto grado	9	20.50%
	Total	44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

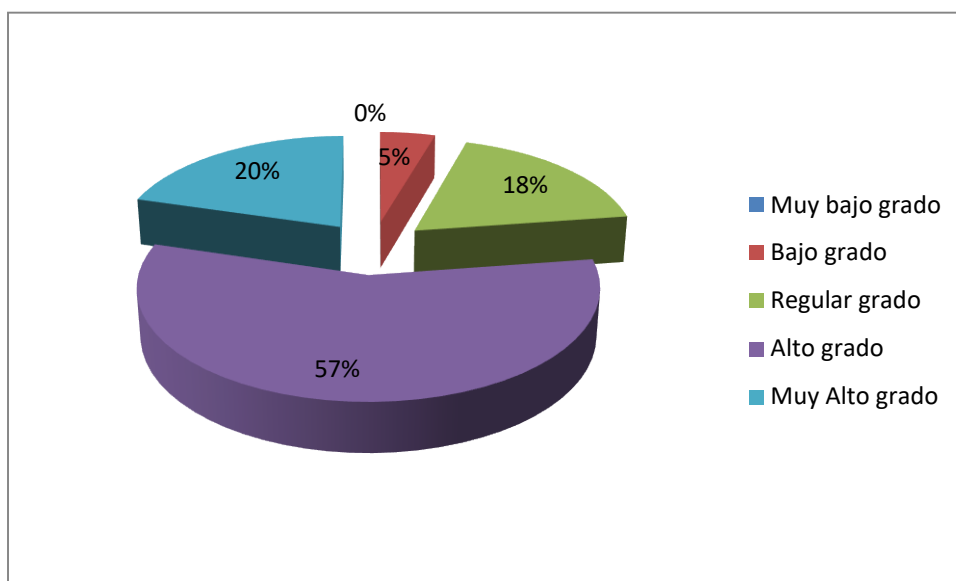


Figura 27. Reputación en el mercado

#### 4.2.2.3.2. Indicador: Marca consolidada

##### Pregunta 1:

La pregunta “La UAP es una Universidad que cuenta con una imagen ya consolidada en el mercado en el que compite” permite evaluar el indicador *Marca consolidada*, para la dimensión *Identidad de reputación*, de la variable identidad organizacional.

Los resultados muestran que los trabajadores encuestados indican con mayor frecuencia que, respecto a la Universidad Alas Peruanas, esta ya cuenta con una imagen consolidada en el mercado en el que compite, es decir, ya tiene un nombre ganado en el mercado.

Estos resultados se deben al 31.8% de trabajadores que indicaron que el ítem se cumple en muy alto grado, y otro 47.7% que indica que se cumple en alto grado.

Cabe precisar que los calificativos de un cumplimiento en grado regular corresponden al 18.2% de trabajadores encuestados.

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.

Tabla 23

*Marca consolidada*

		Recuento	% del N de la columna
La UAP es una Universidad que cuenta con una imagen ya consolidada en el mercado en el que compete.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	1	2.30%
	Regular grado	8	18.20%
	Alto grado	21	47.70%
	Muy Alto grado	14	31.80%
Total		44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

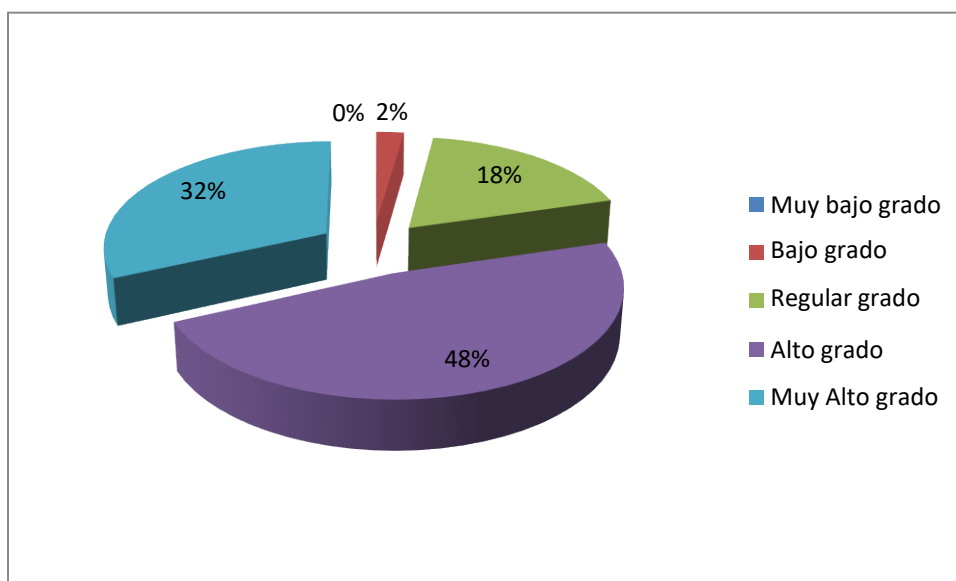


Figura 28. Marca consolidada

## **Pregunta 2:**

La pregunta “La UAP es una Universidad cuyo nombre está posicionado en el mercado” permite evaluar el indicador *Marca consolidada*, para la dimensión *Identidad de reputación*, de la variable identidad organizacional.

Los resultados muestran que los trabajadores encuestados indican con mayor frecuencia que, respecto a la Universidad Alas Peruanas, esta ya tiene un posicionamiento en el mercado, lo que genera diferenciación y facilidad para que pueda ser identificada.

Estos resultados se deben al 27.3% de trabajadores que indicaron que el ítem se cumple en muy alto grado, y otro 61.4% que indica que se cumple en alto grado.

Cabe precisar que los calificativos de un cumplimiento en grado regular corresponden al 6.8% de trabajadores encuestados.

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.

Tabla 24

*Posicionamiento*

		Recuento	% del N de la columna
La UAP es una Universidad cuyo nombre está posicionado en el mercado.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	2	4.50%
	Regular grado	3	6.80%
	Alto grado	27	61.40%
	Muy Alto grado	12	27.30%
	Total	44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

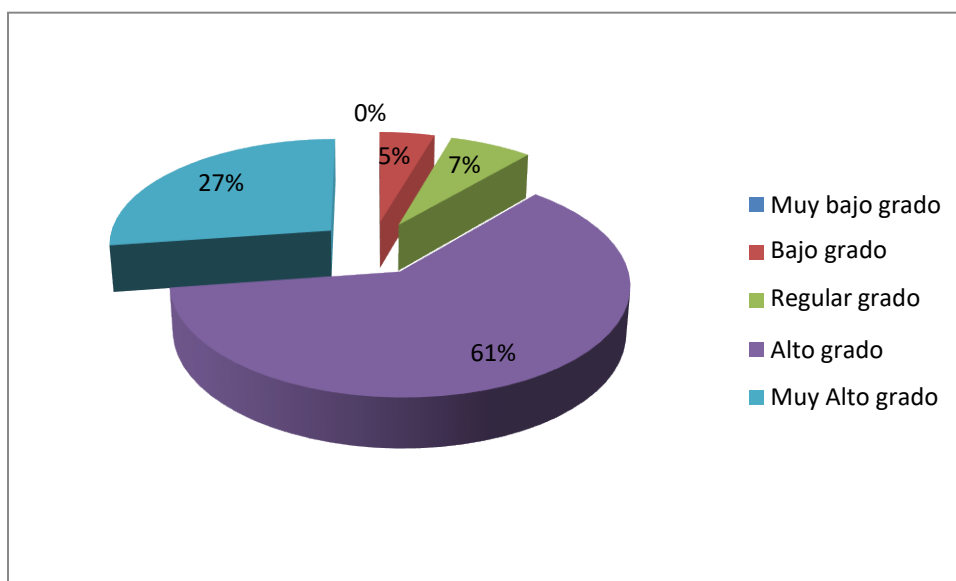


Figura 29. Posicionamiento

### **4.2.3. Resultados de la variable dependiente: Desempeño laboral**

#### **4.2.3.1. Dimensión 1: Producción**

##### **4.2.3.1.1. Indicador: Calidad del trabajo realizado**

El indicador *Calidad del trabajo realizado*, permite medir la dimensión *Producción*, de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran que los trabajadores evaluados presentan rendimientos buenos, lo que es indicador que los trabajadores suelen superar los estándares de producción del trabajo, lo que garantiza el cumplimiento de las operaciones y procesos académicos y administrativos.

Los resultados se justifican dado el 34.1% de colaboradores que presentan un desempeño óptimo y otro 59.1% que presenta un desempeño bueno.

El menor porcentaje pertenece a los desempeños regulares, con un 6.8%

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.

Tabla 25

*Producción*

	Recuento	% del N de la columna
Calidad de trabajo realizado	Apenas aceptable	0 0.00%
	Deficiente	0 0.00%
	Regular	3 6.80%
	Bueno	26 59.10%
	Óptimo	15 34.10%
	Total	44 100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

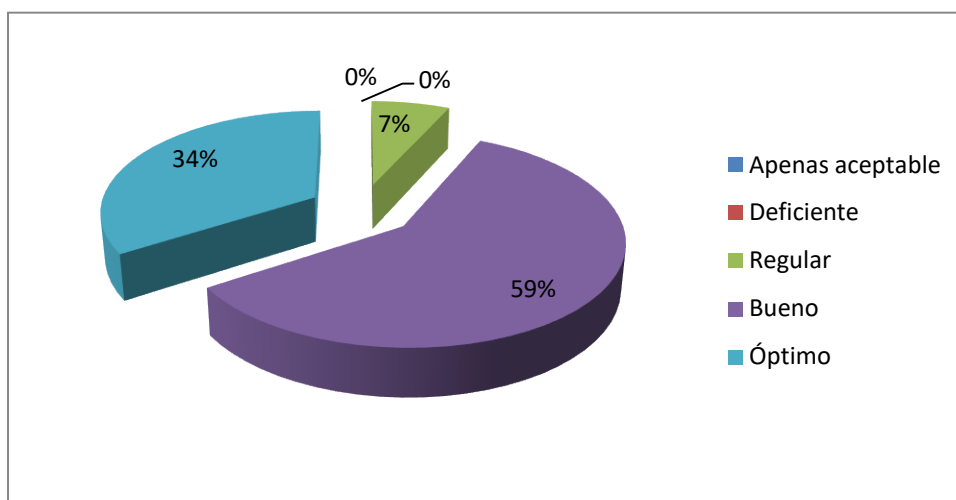


Figura 30. Producción

#### **4.2.3.2. Dimensión 2: Calidad**

##### **4.2.3.2.1. Indicador: Esmero en el trabajo**

El indicador *Esmero en el trabajo*, permite medir la dimensión *Calidad*, de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran que los trabajadores evaluados presentan rendimientos buenos, lo que es indicador que la calidad del trabajo, dado el esmero de los trabajadores, es superior. Ello indica que los trabajadores muestran una real dedicación para cumplir con los objetivos planteados.

Los resultados se justifican dado el 50.0% de colaboradores que presentan un desempeño óptimo y otro 43.2% que presenta un desempeño bueno.

El menor porcentaje pertenece a los desempeños regulares, con un 6.8%

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.



Tabla 26

*Calidad*

		Recuento	% del N de la columna
Esmero en el trabajo	Apenas aceptable	0	0.00%
	Deficiente	0	0.00%
	Regular	3	6.80%
	Bueno	22	50.00%
	Óptimo	19	43.20%
	Total	44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

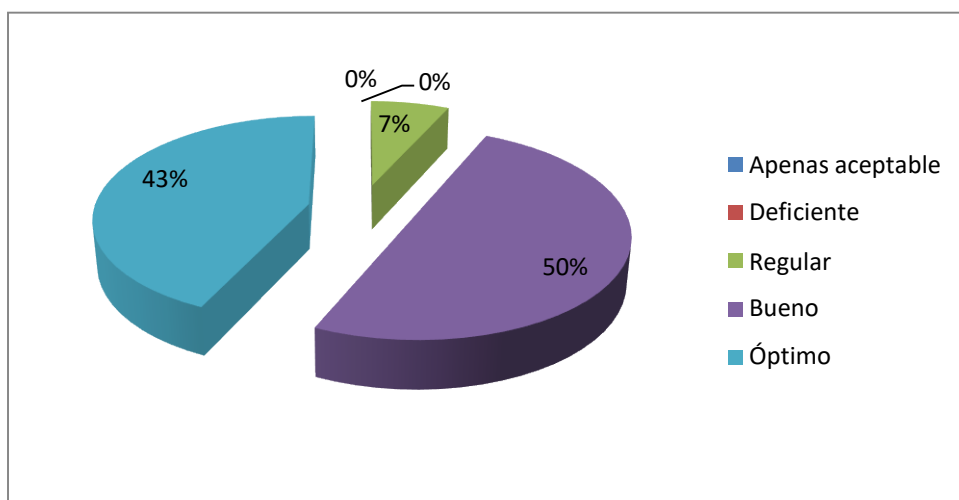


Figura 31. Calidad

### **4.2.3.3. Dimensión 3: Conocimiento del trabajo**

#### **4.2.3.3.1. Indicador: Experiencia en el trabajo**

El indicador *Experiencia en el trabajo*, permite medir la dimensión *Conocimiento del trabajo*, de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran que los trabajadores evaluados presentan rendimientos buenos, lo que es indicador que poseen conocimiento más de lo necesario para realizar su trabajo, lo que resulta sumamente positivo para asegurar que el trabajo se realizará con el contenido técnico que asegure que su eficiencia.

Los resultados se justifican dado el 43.2% de colaboradores que presentan un desempeño óptimo y otro 47.7% que presenta un desempeño bueno.

El menor porcentaje pertenece a los desempeños regulares, con un 9.1%

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.

Tabla 27

*Conocimiento del trabajo*

		Recuento	% del N de la columna
Experiencia en el trabajo	Apenas aceptable	0	0.00%
	Deficiente	0	0.00%
	Regular	4	9.10%
	Bueno	21	47.70%
	Óptimo	19	43.20%
	Total	44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

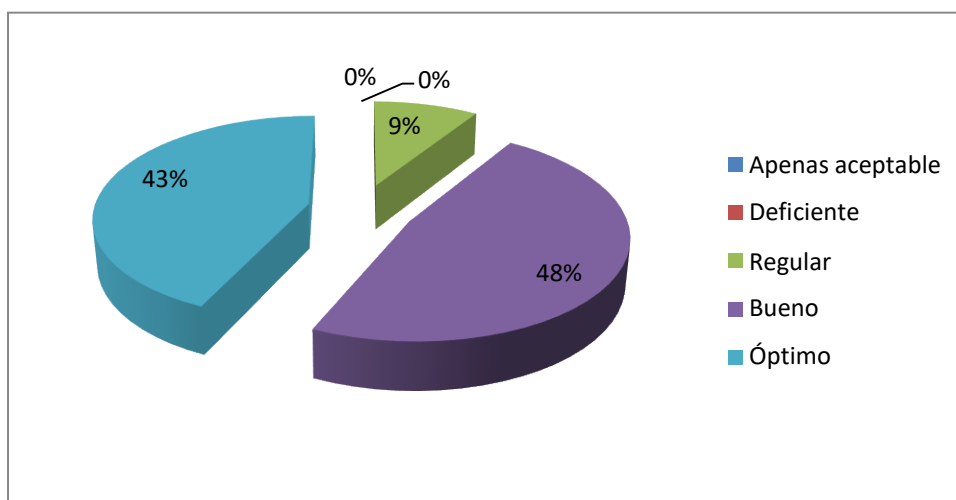


Figura 32. Conocimiento del trabajo

#### **4.2.3.4. Dimensión 4: Cooperación**

##### **4.2.3.4.1. Indicador: Relaciones interpersonales**

El indicador *Relaciones interpersonales*, permite medir la dimensión *Cooperación*, de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran que los trabajadores evaluados presentan rendimientos buenos, lo que es indicador que existe un buen espíritu de colaboración entre los colaboradores, y que resulta positivo dado que ello fomenta la buena comunicación y trabajo en equipo para el logro de los objetivos institucionales.

Los resultados se justifican dado el 43.2% de colaboradores que presentan un desempeño óptimo y otro 50% que presenta un desempeño bueno.

El menor porcentaje pertenece a los desempeños regulares, con un 6.8%

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.

Tabla 28

*Cooperación*

		Recuento	% del N de la columna
Relaciones interpersonales	Apenas aceptable	0	0.00%
	Deficiente	0	0.00%
	Regular	3	6.80%
	Bueno	22	50.00%
	Óptimo	19	43.20%
	Total	44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

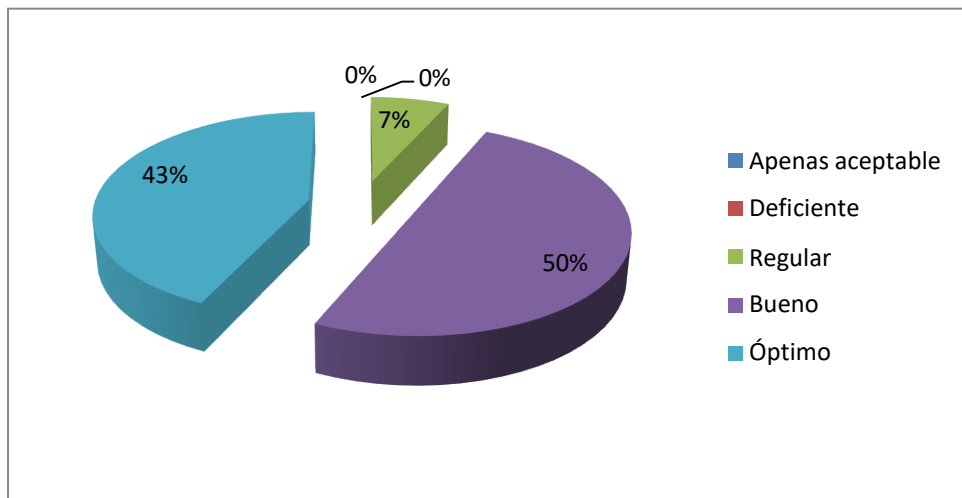


Figura 33. Cooperación

#### **4.2.3.5. Dimensión 5: Cooperación de situaciones**

##### **4.2.3.5.1. Indicador: Capacidad para resolver problemas**

El indicador *Capacidad para resolver problemas*, permite medir la dimensión *Cooperación de situaciones*, de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran que los trabajadores evaluados presentan rendimientos buenos, lo que es indicador que estos presentan una buena capacidad para intuir situaciones y hacerles frente, lo que permite que se resuelvan los problemas que pudieran presentarse en la institución, con una adecuada capacidad para hacerle frente.

Los resultados se justifican dado el 43.2% de colaboradores que presentan un desempeño óptimo y otro 50% que presenta un desempeño bueno.

El menor porcentaje pertenece a los desempeños regulares, con un 6.8%

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.

Tabla 29

*Cooperación de situaciones*

		Recuento	% del N de la columna
Capacidad para resolver problemas	Apenas aceptable	0	0.00%
	Deficiente	0	0.00%
	Regular	3	6.80%
	Bueno	22	50.00%
	Óptimo	19	43.20%
	Total	44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

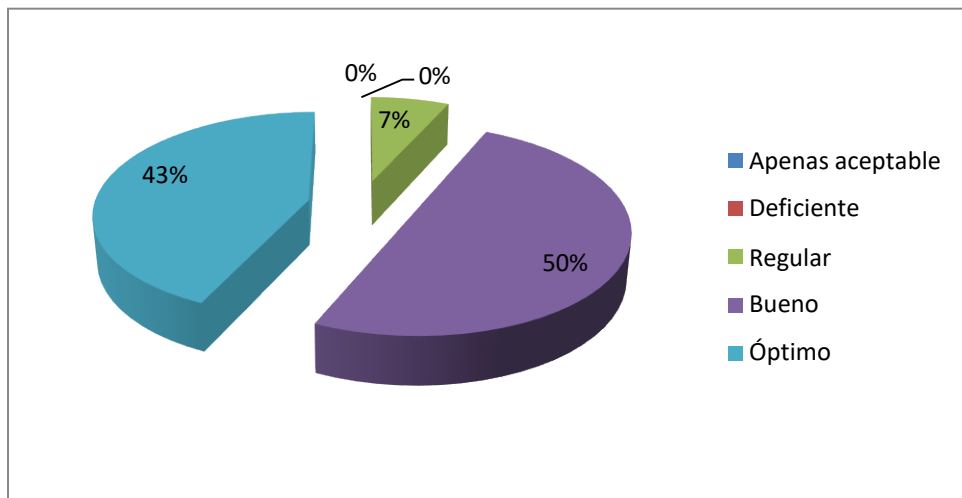


Figura 34. Cooperación de situaciones

#### **4.2.3.6. Dimensión 6: Creatividad**

##### **4.2.3.6.1. Indicador: Capacidad de innovar**

El indicador *Capacidad de innovar*, permite medir la dimensión *Creatividad*, de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran que los trabajadores evaluados presentan rendimientos buenos, lo que es indicador que estos casi siempre tienen ideas excelentes que pueden contribuir a mejorar el desempeño de las funciones y cumplimiento de los procesos organizacionales. Es decir, los trabajadores tienen la capacidad para innovar y favorecer así a la entidad dada nuevas alternativas y soluciones.

Los resultados se justifican dado el 43.2% de colaboradores que presentan un desempeño óptimo y otro 47.7% que presenta un desempeño bueno.

El menor porcentaje pertenece a los desempeños regulares, con un 9.1%

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.



Tabla 30

*Creatividad*

		Recuento	% del N de la columna
Capacidad de innovar	Apenas aceptable	0	0.00%
	Deficiente	0	0.00%
	Regular	4	9.10%
	Bueno	21	47.70%
	Óptimo	19	43.20%
	Total	44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

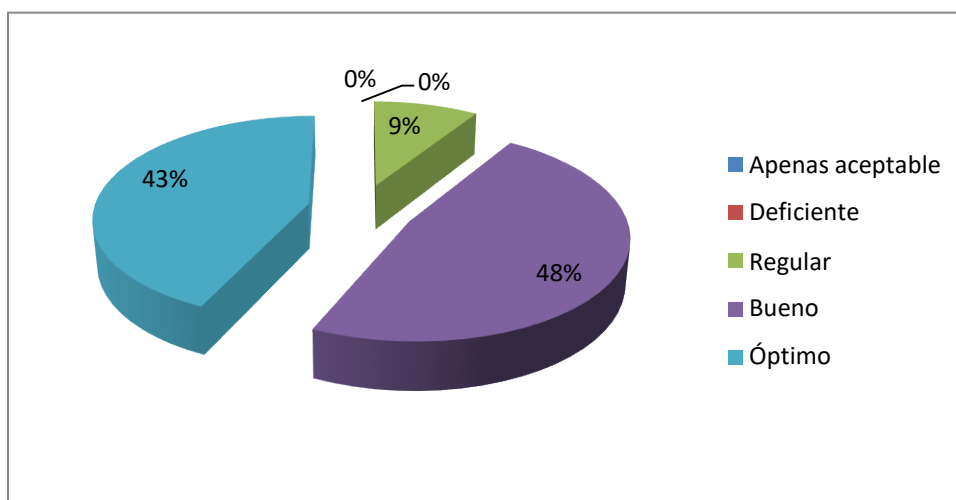


Figura 35. Creatividad

#### **4.2.3.7. Dimensión 7: Realización**

##### **4.2.3.7.1. Indicador: Capacidad de hacer**

El indicador *Capacidad de hacer*, permite medir la dimensión *Realización*, de la variable desempeño laboral.

Los resultados muestran que los trabajadores evaluados presentan rendimientos buenos, lo que es indicador que estos presentan buena capacidad de realización, es decir, para tomar iniciativas y hacer las cosas. Ello resulta sumamente positivo dado que deduce que el trabajador tiene compromiso para entregarse a la labor que desarrollan por medio de iniciativas y toma de decisiones.

Los resultados se justifican dado el 45.5% de colaboradores que presentan un desempeño óptimo y otro 47.7% que presenta un desempeño bueno.

El menor porcentaje pertenece a los desempeños regulares, con un 6.8%

Los resultados se presentan en la siguiente Tabla de información.

Tabla 31

*Realización*

		Recuento	% del N de la columna
Capacidad de hacer	Apenas aceptable	0	0.00%
	Deficiente	0	0.00%
	Regular	3	6.80%
	Bueno	21	47.70%
	Óptimo	20	45.50%
	Total	44	100.00%

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Estos resultados tienen su representación en la siguiente forma gráfica:

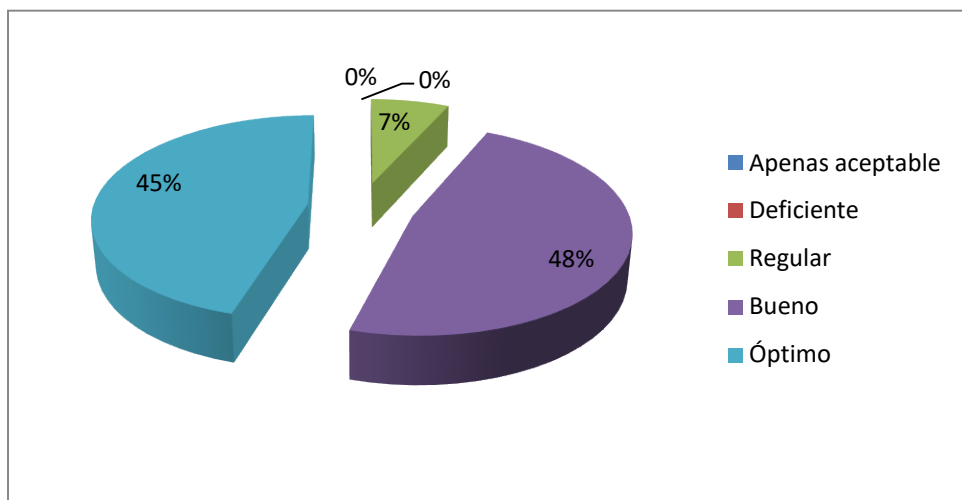


Figura 36. Realización

### 4.3. Prueba de hipótesis general

La hipótesis general plantea que:

H0: La Identidad organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019

H1: La Identidad organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019

Para determinar ello se ejecuta la prueba de correlación de Pearson, cuyos resultados son:

Tabla 32

*Prueba de correlación para la hipótesis general*

		Identidad organizacional	Desempeño laboral
Identidad organizacional	Correlación de Pearson	1	.895(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	44	44
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.895(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	44	44

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

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Dado que el valor de significancia es menor de 0.05 se determina que existe una correlación estadística entre la identidad organizacional y el desempeño laboral con lo cual se aprueba la hipótesis formulada.

#### 4.4. Prueba de hipótesis específicas

##### 4.4.1. Hipótesis específica 1

Se plantea que:

H0: La identidad funcional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019.

H1: La identidad funcional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019.

Para determinar ello se ejecuta la prueba de correlación de Pearson, cuyos resultados son:

Tabla 33

*Prueba de correlación para la hipótesis específica 1*

		Identidad organizacional	Desempeño laboral
Identidad funcional	Correlación de Pearson	1	.856(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	44	44
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.856(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	44	44

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

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Dado que el valor de significancia es menor de 0.05 se determina que existe una correlación estadística entre la identidad funcional y el desempeño laboral con lo cual se aprueba la hipótesis formulada.

#### **4.5. Prueba de hipótesis específicas**

##### **4.5.1. Hipótesis específica 2**

Se plantea que:

H0: La identidad afectiva no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019.

H1: La identidad afectiva se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019.

Para determinar ello se ejecuta la prueba de correlación de Pearson, cuyos resultados son:

Tabla 34

*Prueba de correlación para la hipótesis específica 2*

		Identidad organizacional	Desempeño laboral
Identidad afectiva	Correlación de Pearson	1	.813(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	44	44
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.813(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	44	44

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

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Dado que el valor de significancia es menor de 0.05 se determina que existe una correlación estadística entre la identidad afectiva y el desempeño laboral con lo cual se aprueba la hipótesis formulada.

#### 4.6. Prueba de hipótesis específicas

##### 4.6.1. Hipótesis específica 3

Se plantea que:

H0: La identidad de reputación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019.

H1: La identidad de reputación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019.

Para determinar ello se ejecuta la prueba de correlación de Pearson, cuyos resultados son:

Tabla 35

*Prueba de correlación para la hipótesis específica 3*

		Identidad organizacional	Desempeño laboral
Identidad de Reputación	Correlación de Pearson	1	.800(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	44	44
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.800(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	44	44

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

*Nota.* Elaborado con el programa SPSS Windows XV

Dado que el valor de significancia es menor de 0.05 se determina que existe una correlación estadística entre la identidad de reputación y el desempeño laboral con lo cual se aprueba la hipótesis formulada.



## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Los resultados del estudio permiten demostrar que la identidad organizacional es una variable que tiende a generar efectos sobre el desempeño laboral, y que puede ser un elemento que condicione los resultados de productividad y logro de metas organizacionales para la Universidad Alas Peruanas.

Los resultados de la investigación, en un plano general permiten encontrar los siguientes hallazgos:

En un plano descriptivo, los resultados generales de medición de cada variable indican que:

La identidad organizacional de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna es alta, dada una media de calificación de 3.98 puntos y que da cuenta de una eficiencia del 80%.

Estos resultados se deben a la evaluación de las tres dimensiones que permiten medir la identidad, de las cuales la más alta corresponde a la identidad afectiva, con una media de 4.05, es decir un nivel de cumplimiento del 81%, y que indica que los trabajadores de la empresa tienen percepciones adecuadas respecto a la simpatía, personalidad, expectativas, gusto por la empresa, emoción de pertenencia y objetivos compartidos de la Universidad.

A esta dimensión le continúa la identidad organizacional, con una media de 3.98 puntos, y que da cuenta de un 80% de cumplimiento, lo que se traduce en niveles altos de reputación y marca consolidada, según los colaboradores de la entidad.

En tanto, la identidad funcional obtuvo una calificación de 3.9, es decir, un 78% de cumplimiento, y que indican niveles altos de identidad respecto a los procesos de calidad, diferenciación, costo-beneficio e identidad percibida de los trabajadores.

Estos resultados pueden apreciarse en la siguiente tabla resumen.

Tabla 36

*Resumen de resultados de la identidad organizacional*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Media</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Valoración</b>
Identidad funcional	Procesos de calidad	3.72	74%	Alto
	Diferenciación	3.92	78%	Alto
	Costo-beneficio	3.90	78%	Alto
	Identidad percibida de trabajadores	4.07	81%	Alto
	<b>Media de Identidad funcional</b>	3.90	78%	Alto
Identidad afectiva	Simpatía	3.95	79%	Alto
	Personalidad	3.95	79%	Alto
	Expectativas	3.95	79%	Alto
	Gusto por la empresa	4.00	80%	Alto
	Emoción de pertenencia	4.23	85%	Muy Alto
Identidad de Reputación	Objetivos compartidos	4.20	84%	Alto
	<b>Media de Identidad afectiva</b>	4.05	81%	Alto
	Reputación	3.97	79%	Alto
	Marca consolidada	4.10	82%	Alto
	<b>Media de Identidad de Reputación</b>	4.03	81%	Alto
<b>Identidad organizacional</b>		3.98	80%	Alto

*Nota.* Elaboración propia

Así mismo, respecto al desempeño laboral, se registran calificativos muy altos, con una media de calificación de 4.35 puntos, que significan desempeños muy altos, con una eficiencia del 87%.

La dimensión con la mejor calificación corresponde a la realización, es decir, la capacidad de hacer, con una media de 4.93 puntos, es decir un 99%, seguido por la cooperación de situaciones y la creatividad, cada una de ellas con 4.87 puntos, es decir un 97% de eficiencia.

En tanto la dimensión con la calificación menos valorada, pero que igual corresponde a calificativos muy altos, corresponde a la producción, dada una media de 4.69 puntos, es decir, 94%.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla resumen:

Tabla 37

*Resumen de resultados del desempeño laboral*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>	<b>Media</b>
Desempeño laboral	Producción	Calidad de trabajo realizado	4.69	94%	Muy Alto
	Calidad	Esmero en el trabajo	4.80	96%	Muy Alto
	Conocimiento del trabajo	Experiencia en el trabajo	4.80	96%	Muy Alto
	Cooperación	Relaciones interpersonales	4.84	97%	Muy Alto
	Cooperación de situaciones	Capacidad para resolver problemas	4.87	97%	Muy Alto
	Creatividad	Capacidad de innovar	4.87	97%	Muy Alto
	Realización	Capacidad de hacer	4.93	99%	Muy Alto
<b>Desempeño laboral</b>			<b>4.35</b>	<b>87%</b>	<b>Muy Alto</b>

*Nota.* Elaboración propia

Los resultados de la investigación pueden contrastarse con los hallazgos de Reyes (2014), el cual en su investigación permitió demostrar la relación entre la identidad laboral y el desempeño de los trabajadores de una Universidad, la cual guarda similitud con los resultados de la presente tesis, dado el valor de significancia calculado menor de 0.05.

Por otro lado, en comparación a la investigación de Ortiz (2008), los resultados dan cuenta de la importancia de la identidad como un elemento que permite lograr resultados positivos sobre el trabajo de los colaboradores de una entidad, a partir del mejoramiento del clima organizacional. Estos resultados guardan similitud con los hallazgos de la tesis, debido a que un trabajador con mejor identidad también procurará que se mantenga un clima de

trabajo que cuide las condiciones adecuadas para que se realice las labores con normalidad.

Por otro lado, el desempeño laboral, como variable dependiente, es resultado de no solo factores como la identidad, sino también de factores relacionados al clima organizacional. Es por ello que toda entidad debe de procurar mantener condiciones adecuadas sobre las relaciones laborales que contribuyan a crear ambientes óptimos de trabajo y que inviten a que se logren mejores desempeños. Estos resultados son similares a los de Pastor (2018) y a los de De La Cruz & Huamán (2016), cuyo contraste permite deducir lo expuesto.

Cabe precisar que el desempeño laboral tiene efectos directos también sobre la percepción de la satisfacción de los clientes, es decir, que un trabajador con adecuados desempeños generará una imagen positiva sobre la identidad desde el punto de vista de los clientes, y en el caso de la Universidad, de los estudiantes matriculados en ella. Estos hallazgos son similares a los que plantea Arias (2017).

## **CONCLUSIONES**

### **Primera**

La identidad organizacional tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019, lo que se demuestra dado el valor de significancia menor de 0.05, y que es indicador que para lograr desempeños adecuados es sumamente importante que la organización garantice condiciones que promuevan la identidad funcional, afectiva y de reputación, los cuales permitirán que el colaborador logre compenetrarse mucho más con la organización, lo mismo que conducirá a que los desempeños vean mejorías en favor de la Universidad.

### **Segunda**

La identidad funcional tiene una relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019, dado el valor de significancia menor de 0.05, y que permite dar constancia que la identidad de los trabajadores en relación a los procesos de calidad, la diferenciación, la percepción costo-beneficio y la identidad percibida sobre los trabajadores, son elementos que bajo condiciones adecuadas, dado los calificativos altos, permiten que los estándares de desempeño se vean aumentados, es decir, que logren mejorías y resultados positivos.

### **Tercera**

La identidad afectiva tiene relación significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019, lo que se demuestra según el valor de significancia menor de 0.05. Ello demuestra que la identidad de los trabajadores, según los niveles altos de simpatía, personalidad, expectativas, gusto por la empresa, emoción de pertenencia y objetivos compartidos de la Universidad, son elementos que tienen relación con los buenos desempeños.

### **Cuarta**

La identidad de reputación tiene una relación directa con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019, dado el

valor de significancia menor de 0.05, y que es indicador que la reputación y la marca consolidada percibida por los trabajadores a nivel de identidad son elementos que contribuyen con la entrega de estos hacia la organización. Es decir, que a medida que se tiene mejor identidad sobre la reputación los trabajadores tienden a mostrar mayor entrega hacia la organización, lo que se refleja en desempeños altos.

## **RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Se sugiere que la institución, por medio de su Jefatura de Administración, considere ejecutar un plan de mejoramiento de la identidad por medio de la creación de un Comité de Buenas Prácticas, en la que participen representantes de diferentes áreas que puedan dar a conocer sus requerimientos para mejorar el ambiente de trabajo bajo un enfoque que ello conduzca a un mejor desempeño. Este comité debe de realizar el levantamiento de actas de compromisos y ser elevados a la sede central para que se tomen las consideraciones del caso.

### **Segunda**

Se sugiere que la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, por medio de la Administración considere realizar una evaluación de los manuales de organización y funciones a fin de realizar una actualización debida de los contenidos y con ello garantizar mayor eficiencia para el cumplimiento de las funciones, lo cual permitirá evitar duplicidad de funciones y garantizar la optimización de los resultados.

### **Tercera**

La Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, debe de considerar contratar a un Psicólogo Organizacional que se encargue de realizar seguimiento de las necesidades de los colaboradores, a fin de ofrecer alternativas que permitan mejorar su desempeño el el trabajo a partir del logro de mayor identificación institucional.

### **Cuarta**

La Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, por medio de la Administración, debe de realizar estrategias de marketing externo con enfoque en mejorar la imagen y reputación de la entidad, en cuyo mensaje se garantice la calidad de los servicios administrativos y académicos. Ello mejorará la identificación del personal y con ello también el desempeño laboral.

## 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 estrategica 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). *Dicersion 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.
- Gonzáles. (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. .
- 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 & Velandía. (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 Comunicacion 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.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	Variable	Dimensión	Indicador
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	Variable independiente: Identidad Organizacional	Identidad funcional	Procesos de calidad
¿Cuál es la relación de la Identidad organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019?	Determinar la influencia la identidad organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019.	La Identidad organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019			Diferenciación
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>			Costo-beneficio
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación de la identidad funcional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019?</li> <li>• ¿Cuál es la relación de la identidad afectiva y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019?</li> <li>• ¿Cuál es la relación de la identidad de reputación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar la relación de la identidad funcional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019.</li> <li>• Medir la relación de la identidad afectiva y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019.</li> <li>• Analizar la relación de la identidad de reputación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La identidad funcional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019.</li> <li>• La identidad afectiva se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019.</li> <li>• La identidad de reputación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019.</li> </ul>		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			
	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
METODO Y DISEÑO		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
Tipo de investigación:	Básica	Población:	44 trabajadores administrativos	Técnica:	Encuesta
Diseño de investigación:	No Experimental, Transversal	Muestra:	44 trabajadores administrativos (Censo)	Instrumentos:	Cuestionario
Nivel de investigación	Explicativa			Tratamiento estadístico:	SPSS Windows XV

## Anexo 2. Cuestionario

### CUESTIONARIO

#### Evaluación de la Identidad Organizacional

A continuación se presenta un cuestionario cuya finalidad es evaluar su identidad organizacional en relación a la Universidad Alas Peruanas, por lo cual se solicita que marque con una "X" según la respuesta que represente con mayor acercamiento su percepción personal. Considere las siguientes escalas de calificación del nivel de cumplimiento:

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

#### I. Datos Generales:

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_

Dedicación : Tiempo Parcial ( )                      Tiempo Completo ( )

Categoría: Contratado ( )                      Nombrado ( )

#### II. Ítems

Dimensión / Indicador		1	2	3	4	5
<b>Identidad funcional</b>						
Procesos de calidad	La UAP es una entidad que procura asegurar la calidad de sus procesos administrativos a favor de cumplir con los objetivos institucionales.					
	La UAP procura cumplir con los estándares la calidad de sus procesos a nivel académico con el fin de formar profesionales de calidad.					
Diferenciación	La UAP, es una Universidad que gracias a sus procesos y forma de operar se diferencia de las demás Universidades dentro de la región.					
	La UAP, a partir de su eficiencia para cumplir con sus procesos y forma de operar, se diferencia de las demás sedes a nivel nacional.					
Costo-beneficio	Los costos de matrícula y cuotas de estudios se relacionan con la calidad de los servicios y beneficios que conlleva estar matriculado en dicha casa de estudios.					
	Los costos de los estudios en la UAP son acordes a los precios del mercado universitario a nivel local y nacional.					

Identidad percibida de trabajadores	Los trabajadores de la UAP se encuentran debidamente identificados con la entidad.						
	Los trabajadores de la UAP son sumamente importantes para la institución.						
<b>Identidad afectiva</b>							
Simpatía	La UAP es un entidad que genera simpatía en sus trabajadores						
Personalidad	La UAP es una Universidad que cuenta con personalidad propia y gracias a ello puede diferenciarse de las demás.						
Expectativas	La UAP cumple con las expectativas de brindar un buen servicio a los estudiantes.						
Gusto por la empresa	Me gusta el funcionamiento de la UAP como Universidad.						
Emoción de pertenencia	Me siento debidamente identificado con la UAP y siento que la Sede Taca es algo que me pertenece.						
Objetivos compartidos	Me siento comprometido y de acuerdo con los objetivos de la UAP						
<b>Identidad de Reputación</b>							
Reputación	La UAP goza de una buena reputación dentro de la misma Universidad.						
	La UAP goza de una buena reputación en el mercado en el que compite.						
Marca consolidada	La UAP es una Universidad que cuenta con una imagen ya consolidada en el mercado en el que compite.						
	La UAP es una Universidad cuyo nombre está posicionado en el mercado.						

**Muchas gracias**

# CUESTIONARIO

## ESCALA GRÁFICA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La Escala Gráfica es un instrumento que permite medir evaluar el desempeño de los colaboradores a su cargo para lo cual se solicita que marque con una "X" sobre la alternativa que usted considere:

Marque con una "X" según el nivel de cumplimiento de las siguientes premisas:

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 ( )