



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL



IDENTIDAD CORPORATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS

TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA RED

ASISTENCIAL PUNO ESSALUD, 2022

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. SHIRLEY TAIS RODRIGUEZ ORTEGA

Bach. CATHLIN ISABEL SALAS RIVERA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

SOCIAL

PUNO – PERÚ

2023



NOMBRE DEL TRABAJO

IDENTIDAD CORPORATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA RED ASISTENCIAL

AUTOR

**SHIRLEY TAIS RODRIGUEZ ORTEGA
CATHLIN ISABEL SALAS RIVERA**

RECUENTO DE PALABRAS

16976 Words

RECUENTO DE CARACTERES

97975 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

98 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

517.6KB

FECHA DE ENTREGA

Apr 11, 2023 5:24 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 11, 2023 5:26 AM GMT-5

● **19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Dra. Yuli Janeth Yucra Mamani
DOCENTE

M. Sc Percy Gómez Bailón
DOCENTE UNA - PUNO



DEDICATORIA

A mi madre Marleny Ortega, porque su dedicación, enseñanzas y ejemplo son invaluableles; porque sembró en mí, valores, deseos de triunfar y superarme.

A mis hermanos Paola y Yeral quienes son mi motivación, porque compartimos sueños y metas; por su incondicional afecto y amistad.

Shirley Rodríguez Ortega



A mi madre Isabel, quien desde pequeña me inculcó la pasión por el estudio y apoyo incondicionalmente mi vida universitaria.

A mi esposo Cristhian, al conocer mi anhelo de abrazar esta profesión se convirtió en mi guía y me acompañó en cada experiencia.

A mi amada Catalina; la principal y más grande motivación para culminar este trabajo académico, que representa mi crecimiento profesional. Por su linda forma de ser, que permitió hacer realidad este objetivo.

Cathlin Salas Rivera.



AGRADECIMIENTOS

A la plana docente de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, quienes han motivado esta investigación.

Al Comité Institucional de Ética en Investigación de la Red Asistencial Puno, por las facilidades y críticas académicas que permitieron un mejor desarrollo de este trabajo académico, en cumplimiento estricto de las normas institucionales, éticas y académicas.

A EsSalud por brindarme una oportunidad de desarrollo profesional y personal.

Shirley Rodríguez Ortega.

A los miembros del jurado, por sus atinadas observaciones, que han enriquecido la investigación.

A nuestro asesor Percy Gómez, por su tiempo y dedicación para acompañarnos y guiarnos en esta aventura académica.

A Liceli Peñarrieta que, con su vocación docente, inculcó conocimientos y absolvió mis dudas, contribuyendo así a concretar este logro.

A mis amigos Yessica, Shirley, Yovana, Bethy, Etty, Amilcar y Abidán, quienes me brindaron su amistad y compañerismo.

Cathlin Salas Rivera.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

INDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 14

ABSTRACT..... 15

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 17

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 20

1.2.1. Pregunta general 20

1.2.2. Preguntas específicas..... 20

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 20

1.3.1. Hipótesis general 20

1.3.2. Hipótesis específicas 21

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO 21

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 22

1.5.1. Objetivo general 22



1.5.2. Objetivos específicos..... 22

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 23

2.1.1. A nivel Internacional 23

2.1.2. A nivel Nacional..... 24

2.1.3. A nivel Local 26

2.2. MARCO TEÓRICO 26

2.2.1. Identidad corporativa..... 26

2.2.1.1. Componentes..... 27

2.2.1.2. Dimensiones 31

2.2.1.2.1. Identidad personal..... 31

2.2.1.2.2. Identidad social..... 32

2.2.1.2.3. Identidad institucional 32

2.2.2. Desempeño laboral 34

2.2.2.1. Evaluación..... 36

2.2.2.2. Importancia 38

2.2.2.3. Dimensiones 39

2.2.2.3.1. La motivación 39

2.2.2.3.2. La responsabilidad 40

2.2.2.3.3. Liderazgo y trabajo en equipo 41

2.2.2.3.4. Formación y desarrollo profesional 44



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	46
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	47
3.3.1. Población.....	47
3.3.1.1. Criterios de inclusión	48
3.3.1.2. Criterios de exclusión.....	49
3.3.2. Muestra.....	49
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	50
3.4.1. Técnicas.....	50
3.4.2. Instrumentos	51
3.4.3. Validez	52
3.4.3.1. Contenido	52
3.4.3.2. Constructo	52
3.4.3.3. Criterio	53
3.4.3.4. Interna	53
3.4.3.5. Externa	53
3.4.4. Confiabilidad.....	53
3.5. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	54
3.6. ASPECTOS ÉTICOS.....	55



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS	57
4.1.1. Análisis estadístico descriptivo	57
4.1.2. Análisis estadístico inferencial	64
4.1.3. Prueba de hipótesis	66
4.2. DISCUSIÓN	70
V. CONCLUSIONES	75
VI. RECOMENDACIONES	77
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	79
ANEXOS.....	88

Área: Relaciones Públicas

Tema: Identidad corporativa y desempeño laboral

Fecha de sustentación: 14 de abril 2023.



INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Coeficiente de correlación de Spearman	55
---	----



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación entre identidad corporativa y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.	57
Tabla 2. Relación entre identidad personal y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.	59
Tabla 3. Relación entre identidad social y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.	61
Tabla 4. Relación entre identidad institucional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.	62
Tabla 5. Correlación de Spearman (Rho) entre identidad corporativa y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.	64
Tabla 6. Correlación de Spearman (Rho) entre identidad personal y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.	65
Tabla 7. Correlación de Spearman (Rho) entre identidad social y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.	65
Tabla 8. Correlación de Spearman (Rho) entre identidad institucional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.	66
Tabla 9. Prueba Chi cuadrado entre identidad corporativa y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.	66
Tabla 10. Prueba Chi cuadrado entre identidad personal y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.	67



Tabla 11. Prueba Chi cuadrado entre identidad social y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud. 68

Tabla 12. Prueba Chi cuadrado entre identidad institucional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud. 69



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

EsSalud	:	Seguro Social de Salud
CIEI	:	Comité Institucional de Ética en Investigación



RESUMEN

La investigación titulada “Identidad corporativa y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022” tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre la identidad corporativa y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Red Asistencial Puno EsSalud durante el año 2022. Se basó en estudios aplicados, cuantitativos, descriptivos y transversales. La población incluyó a 132 servidores administrativos, que también forman la muestra censal. La técnica que se utilizó fue la encuesta, con un cuestionario estructurado como herramienta de investigación. Los resultados fueron los siguientes: entre los trabajadores que la califican como bueno el desempeño laboral, el 68,2% opina que la identidad corporativa es buena; mientras que el 14,4% opina que el desempeño laboral es regular, al mismo tiempo opina que la identidad corporativa es buena. Así, se llegó como conclusión que la relación entre la identidad corporativa y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Red Asistencial Puno EsSalud es directa o positiva, pero no significativa. Ello permite precisar que, si se mejora la identidad corporativa también repercutirá en el desempeño laboral; sin embargo, las mejoras en la primera variable no tienen un impacto determinante en el desempeño laboral. Entonces, se puede afirmar que la identidad corporativa no es un factor predominante para mejorar el desempeño laboral de la población aplicada.

Palabras Clave: Desempeño laboral, Identidad Corporativa.



ABSTRACT

This research entitled: Corporate identity and job performance in the administrative workers of the EsSalud Puno Assistance Network, 2022, aimed to establish the relationship between corporate identity and job performance in the administrative staff of the EsSalud Puno support network, 2022; applied, quantitative, descriptive and cross-sectional studies. The population includes 132 administrative employees, who also form the census sample. The technique used is the survey, with a structured questionnaire as a tool. The results are as follows: among the workers who rate it as good, 68.2% think that the corporate identity is good; while 14.4% think that work performance is regular, at the same time they think that the corporate identity is good. Conclusion: The relationship between personal identity and job performance in the administrative staff of the EsSalud Puno support network is direct or positive, but not significant; that is, if corporate identity is improved, job performance will also improve, but improvements in the first variable do not have a significant impact on job performance, so it can be said that corporate identity is not a determining factor in improving job performance. job performance of the applied population.

Keywords: Corporate identity, job performance.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Hofstede (2001) enseña que la identidad es un potencial de desarrollo inscrito en los cromosomas de la organización, transferido a ella por los fundadores de su empresa y debe ser trabajado, clarificado y realizado a través de la gestión de la cultura, para construir una personalidad exclusiva.

La identidad corporativa importa las percepciones, sentimientos y pensamientos de los diferentes miembros de la organización (Duque y Carvajal 2015). Así, resulta determinante para medir el desempeño de los colaboradores.

En nuestra realidad peruana también se advierte que, la identidad corporativa en las instituciones del Estado repercute en el desempeño laboral, estableciéndose una relación entre ambos factores del desarrollo organizacional, lo cual motivo la curiosidad académica para medir su grado de correlación.

En ese sentido la investigación busco entender la relación existente entre las variables de estudio; la identidad corporativa y su correlación con el desempeño laboral en la Red Asistencial Puno EsSalud, durante el año 2022.

El primer capítulo explica el problema de investigación, los objetivos e hipótesis planteadas. En el segundo capítulo, revisamos la literatura académica y conceptualizamos las variables objeto de estudio.

El tercer capítulo aborda la metodología de investigación, los métodos y materiales para la recolección de datos y tratamiento de los resultados obtenidos.



Finalmente, desarrollamos los resultados y discusión en el capítulo cuarto. Ello nos lleva a plantar las conclusiones y recomendaciones arribadas en el estudio científico.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En las instituciones públicas uno de tantos asuntos que mayor atención amerita es la identidad corporativa de sus públicos internos, específicamente de los trabajadores administrativos. Esta problemática se presenta frecuentemente en las redes asistenciales de EsSalud.

La identidad corporativa resulta determinante en el desempeño laboral. Según diversas posturas se mide por los resultados que cada individuo llamado colaborador de una empresa o institución obtenga en el desarrollo de su trabajo, mediante su talento; por lo tanto, las organizaciones buscan que dicho talento del capital humano coadyuve a los objetivos de crecimiento organizacional, por consiguiente, se le brindará al colaborador una retribución mayor y mejor (Talent Street, 2020).

En este sentido, se presenta una íntima asociación entre la identidad corporativa y el desempeño de los trabajadores. Según Medina (2020), experto en desarrollo organizacional, existen cuatro aspectos por los cuales se puede evaluar el desempeño de los trabajadores. Estos son: el cumplimiento de los objetivos; de los procesos, políticas y procedimientos; competencias; y apego a la cultura. El autor refiere a la identidad corporativa, como determinante a la hora de medir el desempeño.

La crisis global del Covid-19 ha generado múltiples problemas en el trabajo, uno de ellos, fue los embates psicológicos que las personas han afrontado a consecuencia del confinamiento y las nuevas formas de cumplir con el trabajo. Esta realidad se presenta de la misma forma en el ámbito estatal y privado.



Cuando los países declararon la cuarentena nadie estaba listo para afrontarla, pues no se habían diseñado planes ni acciones para algo parecido, más aún con las especulaciones de todo tipo, sobre todo desde la comunicación. Esta realidad provocó que las acciones de gobierno al más alto nivel, así como las decisiones operativas de las instituciones se vuelvan muy erráticas, caracterizadas por el fracaso de las políticas y las estrategias de liderazgo que se manifiestan en cambios en los resultados del desempeño laboral (Lunn, Cameron, Ciarán, Féidhlim, y Shane, 2020).

En las naciones de América Latina se generó una corriente de miedo y pánico que surgieron del comportamiento primitivo del ser humano, al querer sobrevivir por verse en riesgo de contagio; por lo que, se elevó la visión histórica del colectivo que diseminó el aumento de las muertes (Basol, Roozenbeek y Van der Linden, 2020; OIT, 2019).

La realidad peruana no fue muy ajena a la descrita. En un estudio realizado por la compañía de estudios de mercado Deloitte en empresas peruanas, se mencionó que la cultura organizacional, entre otros factores, influye en la creación del sentido de pertenencia que los colaboradores sienten para con la empresa en la que laboran, lo cual es un indicativo de que estos factores están estrechamente ligadas al desempeño (Perú Reatil, 2020).

Hoy en día apreciamos que, los trabajadores de los sectores estatales son vistos como simples herramientas laborales y usados solamente para conseguir sus objetivos institucionales, más no los consideran como personas que sienten y poseen necesidades, seres humanos que requieren el reconocimiento y consideración, para estimular en ellos un cambio de comportamientos y actitudes que benefician su desenvolvimiento en el trabajo (De Souza, 2017).



La gestión administrativa dentro del sector público está guiada por normas, reglamentos y leyes dictadas por el Estado, y por supuesto, cada entidad tiene la facultad de regular sus propias acciones y asumen sus propias decisiones institucionales tomando como base la normatividad vigente, considerando su propio presupuesto, el reparto de sus insumos y recursos, respetando su sistema de contrataciones, entre otros aspectos de la administración (Mendoza, Delgado, García y Barreiro, 2018).

Respecto al desempeño, en el Perú, el 2020 significó un punto de partida en el aumento constante de las herramientas de la tecnología y del uso de plataformas digitales; pues en un estudio actual de Ipsos, 3 de cada 5 personas realiza trabajo remoto. Dicho dato evidencia que las empresas e instituciones prefieren seguir el ritmo de la conversión digital, por ello necesitan personal especializado en dichas áreas.

Al existir ciertos cambios en las interrelaciones humanas y una ligera variación en la práctica de valores, lo que determina en gran medida el nivel de productividad y por ende el nivel de desempeño laboral, en tiempos de pandemia y bajo las nuevas formas del trabajo remoto o a distancia, implementadas en todas las instituciones públicas (Andina, 2021).

Es por ello que durante la emergencia sanitaria del Covid19, las acciones de comunicación por parte de las instituciones, dentro de ellas la Red Asistencial EsSalud Puno afrontaron serios retos respecto al fortalecimiento de la identidad corporativa, y por supuesto, del desempeño laboral del personal administrativo, entendiendo que ambas variables se encuentran relacionadas.



1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Pregunta general

¿Qué relación existe entre la identidad corporativa y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial EsSalud Puno, 2022?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Qué relación existe entre la dimensión identidad personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial EsSalud Puno, 2022?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión identidad social y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial EsSalud Puno, 2022?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión identidad institucional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial EsSalud Puno, 2022?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre la identidad corporativa y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022.



1.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación directa y significativa entre la dimensión identidad personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022.
- Existe relación directa y significativa entre la dimensión identidad social y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022.
- Existe relación directa y significativa entre la dimensión identidad institucional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La investigación se justifica bajo los fundamentos de Hernández, Fernández y Baptista (2014):

Por su conveniencia, se justifica porque beneficiará a los trabajadores administrativos y a la gerencia de la Red Asistencial EsSalud Puno, dado que los resultados obtenidos muestran las relaciones entre las dimensiones de la identidad corporativa y la variable desempeño laboral, lo que servirá para mejorar los aspectos débiles.

Además, en su relevancia social, la investigación muestra aspectos de las variables y sus dimensiones que sirven para potenciar y/o mejorar en beneficio de la sociedad y específicamente de los usuarios de los servicios de salud.



El estudio arribó a resultados con implicancias prácticas, que servirán en las acciones de la comunicación interna, respecto de la identidad corporativa y el desempeño laboral, enfatizando en aquellos aspectos o dimensiones que requieran mayor atención por parte de la alta dirección.

Además, considerando que una de las características de la investigación científica es la replicabilidad, la metodología que se empleó en este estudio puede ser replicada en otros escenarios y momentos, a fin de solucionar ciertos problemas, inconvenientes y deficiencias en la identidad corporativa y el desempeño laboral.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Establecer la relación entre la identidad corporativa y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre la dimensión identidad personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022.
- Establecer la relación entre la dimensión identidad social y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022.
- Establecer la relación entre la dimensión identidad institucional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel Internacional

Se encontró el artículo “La importancia de la cultura organizacional en el desempeño laboral”. Su objetivo fue estudiar el impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los empleados de Tabacos Valle de Jalapa S.A. Se arribó a las siguientes conclusiones: La cultura organizacional de la entidad es orientada a los resultados; esta se preocupa por el cumplimiento de los objetivos en base a la eficacia de sus colaboradores; sin embargo, se descuidó la eficiencia de los mismos. Ello provoca que los colaboradores sean más eficientes que eficaces, puesto que, siempre presentan buenos resultados en la elaboración del producto final, no obstante, suelen ser impuntuales con el horario de trabajo y desperdiciar mucha materia prima. Se cumplió el supuesto de investigación, dado a que los colaboradores que más se sienten identificados con la cultura organizacional de la empresa, son los que presentan mayor compromiso, motivación y satisfacción laboral, desempeñándose cómodamente en sus roles de trabajo (Jiménez, Rocha y Machado 2020).

La tesis titulada "La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Hospital General Babahoyo", tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la cultura sobre el desempeño en los empleados, con el fin de diseñar una propuesta que haga más eficiente la cultura dentro de la organización. La



investigación concluyó que se encontraron ciertos comportamientos, como el civismo que une a los trabajadores en sus relaciones interpersonales (Benites, 2019).

En el artículo “Identidad Corporativa y los Valores Organizacionales, desde un Liderazgo de Avanzada”. Se buscó analizar los fundamentos teóricos filosóficos de los elementos que sustentan la identidad corporativa y los valores dentro de las organizaciones en vías de su fortalecimiento general. Se concluyó que es importante que los trabajadores de la empresa conozcan con claridad el ámbito donde laboran, con el objetivo de defender de manera grupal la trayectoria de la empresa de otras, ya que esto conlleva a la identidad de cada una según la filosofía que manejan, valores, liderazgo, que están sujetas a las propias características y estructura de la empresa Carrero (2019).

En el artículo científico “Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil – Ecuador”. Se planteó como objetivo principal el diseño de estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa, en la que se aplicó la técnica de la encuesta. Con esto se pudo verificar las deficiencias que existen en la comunicación. La propuesta está basada en estrategias y acciones correctivas que apoyen a la meta planificada y crear una comunicación eficaz para lograr la satisfacción laboral entre los empleados de la empresa.

2.1.2. A nivel Nacional

En la tesis de maestría “Comunicación interna e identidad corporativa de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2019”. Su objetivo principal fue determinar la relación existente entre la comunicación interna y la



identidad corporativa de los trabajadores. Los resultados demostraron que la variable de comunicación interna tiene una relación positiva moderada ($p < .05$) y ($r = -0.667$) con la variable de identidad corporativa en los trabajadores. Así, concluyó que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la identidad corporativa de los trabajadores ($r = 0.667$); la relación es positiva moderada (Domínguez 2020).

En la tesis “Influencia de la identidad corporativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa OVERALL STRATEGY SAC – Piura, 2018”, se tuvo como objetivo principal establecer la relación entre la identidad corporativa interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la citada empresa; la metodología fue descriptiva correlacional, transversal y enfoque mixto; investigación tuvo como técnica la observación, entrevista y la encuesta. Concluyó que el 71% de los trabajadores califica que la empresa cuenta con una buena personalidad corporativa; el 67% califican de buena la imagen pública; el 73% opinan que la empresa tiene una buena imagen interna; el 70% consideran que la empresa tiene un alto nivel de responsabilidad social; el 68% califica que la empresa tiene una buena calidad de confianza; el 73% de colaboradores consideran que la empresas tiene una buena calidad de trabajo y el 84% opina que presentan una buena satisfacción laboral y compromiso con el puesto (Castañeda (2019).

Por otro lado, se ubicó la tesis de Chávez (2019) titulada “Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019”. Se buscó conocer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral. La metodología fue correlacional y de enfoque cuantitativo. Los resultados mostraron que hay relación significativa ($Rho = 0,545^{**}$; $p = 0,000$) de las variables estudiadas. Se concluyó



que, a mejor comunicación interna mejor será el desempeño laboral. Además, se determinó que existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = 0,578^{**}$; $p = 0,000$). Existe relación entre la comunicación interna y la eficacia. Existe relación entre la comunicación interna y la motivación laboral. Se obtuvo una correlación positiva media ($Rho = ,537^{**}$; $p = 0,000$). Existe relación entre comunicación interna y relaciones interpersonales. Se obtuvo una correlación positiva baja ($Rho = ,467^{*}$; $p = 0,000$). Existe relación entre la comunicación interna y la eficiencia laboral. Se obtuvo una correlación positiva baja ($Rho = ,472^{**}$; $p = 0,000$).

2.1.3. A nivel Local

Se encontró el trabajo de Cruz (2019) en la tesis titulada “Comunicación interna y desempeño laboral de la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno 2019”, tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores; la metodología fue cuantitativa, de tipo correlacional. Los principales resultados que obtuvieron de la prueba de Correlación de Rho Spearman determinaron que existe una relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Identidad corporativa

Goffee y Jones (2001) refieren que la identidad de la empresa es la personalidad, calidad que tiene; esta se relaciona con la historia, filosofía, valores éticos y culturales, también la comunicación que existe entre los colaboradores y



dueños de la organización, esta será manejada de acuerdo a las estrategias que ayudaran al desarrollo triunfante de la planificación.

En el mismo sentido, Capriotti (2009) indica que la identidad de la empresa es la personalidad. Esta es la agrupación de la historia, ética y filosofía de trabajo, con ello desarrolla conductas y normas que están establecidas en una dirección. La identidad son las características de valores y creencias de la empresa que la hacen distinta a las demás.

Por lo tanto, la identidad son particularidades de una organización que la hacen diferente. Dado que está relacionado con las acciones que ejecutan al resolver situaciones con referencia al entorno de la organización que la ayudan a desarrollarse y a ser más competitiva (Brandolini y Gonzales, 2009).

Collins y Porras (citado en Capriotti 2009) afirman que la identidad corporativa permite el refuerzo interno y es un reflejo de las características culturales de la organización.

2.2.1.1. Componentes

(Capriotti, 2009) analiza la identidad de una organización desde dos perspectivas: la filosofía corporativa y la cultura corporativa.

Filosofía corporativa

Es la concepción global de la organización para la búsqueda de metas y objetivos; es decir, lo que la institución quiere ser. Debe ser desarrollada, discutida, consensuada y compartida por todos los integrantes de la



organización. Se basa en la tarea, la perspectiva y valores. Responde a las siguientes interrogantes: ¿Qué debo hacer? ¿Cómo yo lo hago?; y ¿a dónde quiero llegar? (Capriotti, 2009).

Además, se convierte en la línea directriz del accionar de los trabajadores. Si la filosofía de la organización no es clara y orientadora, los empleados no tendrán una referencia global sobre cómo debe ser su actuación (Capriotti, 2009).

El autor precisa que si una organización dispone de una filosofía corporativa claramente establecida facilitará la labor del equipo directivo y del conjunto de las personas de la entidad, ya que la filosofía corporativa permite lo siguiente:

- a) Establece el ámbito de negocio de la organización y define sus límites.
- b) Señala los objetivos de la empresa.
- c) Favorece la elaboración de estrategias
- d) Establece las pautas básicas de actuación.
- e) Facilita la evaluación de la actuación
- f) Facilita la labor de las personas implicadas en la comunicación corporativa

Contenido

La filosofía corporativa está integrada por: a) la misión corporativa, b) la visión corporativa, y c) los valores centrales corporativos (Capriotti, 2009).



a) Misión corporativa

En palabras del citado autor implica “qué hace la organización”, es la definición de la actividad o negocio que desarrolla la entidad.

b) Visión corporativa

Es el objetivo final de la entidad, para lo cual se movilizan esfuerzos de los trabajadores para intentar llegar a ella. No debe ser utópico, dado que ella conlleva a una pérdida de motivación por parte de los miembros de la empresa, por ser inalcanzable. Pero tampoco debe ser una propuesta “fácil”, ya que llevaría a un cierto relajamiento. La visión corporativa debe ser un estímulo y una dirección a seguir para el personal de la organización (Capriotti, 2009).

c) Valores centrales corporativos

Están referidos a la manera en que la organización hace sus actividades. Importa los valores y principios profesionales. Por ejemplo: la calidad, el respeto al medio ambiente o la innovación constante. Los valores y principios de relación; es decir, aquellos que gobiernan las interacciones entre las personas, sean entre los miembros de la entidad o con personas externas a la organización. Verbigracia: la participación, el respeto o la colaboración (Capriotti, 2009)

Cultura Corporativa

Es el cúmulo de creencias, valores y comportamientos compartidos y no escritos, por los cuales los trabajadores de la empresa se rigen y reflejan



en su comportamiento. Es decir, es la impresión o creencia que el público tiene sobre la organización (Capriotti, 2009).

Chiavenato enseña que la cultura organizacional implica el modo de vida, las creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización. Todo ese conjunto de valores debe ser continuamente observado, analizado e interpretado (Mena, 2019).

Contenido

Son cuatro los elementos que reflejan la cultura corporativa: valores, tradiciones, héroes y símbolos (Sheen, como se citó en Rojas).

a) Valores

Es el conjunto de principios compartidos por los miembros de la organización en su relación cotidiana dentro de la entidad. Tienen un mayor grado de visibilidad que las creencias, pero no tienen una observación claramente manifiesta.

Estos se forman en nuestra mente y es la parte intrínseca de las organizaciones: "Los valores organizacionales esencialmente son cualidades de la cultura de las empresas, que son jerarquizados o asumidos de preferencia porque son percibidos (en mayor o menor grado de conciencia), como elementos indispensables para alcanzar logros colectivos" (Fundora Arencibia, como se citó en Mena Méndez, 2019).



b) Tradición

Son las acciones cotidianas en horas laborales, que tienen un significado particular; por ejemplo, los eventos de confraternidad o aniversario (Sheen, 2017).

c) Los héroes

Son los colaboradores que de algún modo han logrado liderar y son vistos como ejemplos de conductas y valores. (Fundora Arencibia, citado por Mena 2019).

c) Símbolos

Se constituyen por las palabras, gestos, forma de vestir que identifican a los miembros de las organizaciones.

2.2.1.2. Dimensiones

Según Orellana, Bossio y Rafaele (2011) plantean tres dimensiones sobre la identidad corporativa

2.2.1.2.1. Identidad personal

Es aquella que mide el nivel de realización personal ya que al formar parte de la organización el individuo tiene que ir construyéndose profesionalmente para seguir siendo miembro de ella, de esta manera encontrar el fin de pertenecer a la misma, por otro lado, ser diferentes en nuestras relaciones y diferenciarnos siendo creativos (Orellana, G., Bossio, S. y Rafaele, M., 2011).



Según Barrios (2018) señala que para la empresa la identidad personal provee de crecimiento del talento humano ya que se centrará en ayudar, mejorar y unificar.

2.2.1.2.2. Identidad social

Es el nivel de pertenencia y responsabilidad que se tiene por trabajar en grupo, reconociendo cada uno de sus valores, creencias, gusto, perjuicio, poder adquisitivo, género, entre otras, también las diferencias que existen (Orellana, G., Bossio, S. y Rafaele, M., 2011).

Por otro lado, Murillo (2014) hace referencia según el tema que el trabajador participa en actividades de la empresa, se identifica y hace cumplir las metas propuestas en distintos deberes de la organización.

Tajfel (como se citó en Javaloy, s.f.) ha definido a la identidad social como aquella parte del autoconcepto de un individuo que deriva del conocimiento de su pertenencia a un grupo social junto con el significado valorativo y emocional asociado a dicha pertenencia.

2.2.1.2.3. Identidad institucional

Se mide el nivel de conocimiento y cultura que representa el colaborador para la organización y el afecto que lo motiva a realizar sus actividades de manera eficiente, ya que está influenciada por el



pensamiento consciente para relacionarse en el trabajo y ocuparse de las responsabilidades de sus acciones (Orellana, Bossio y Rafaele, 2011).

Finalmente, Castañeda (2019) indica que es la unión de caracteres y valores que posee una organización o una persona, como la calidad, la razón de ser, lo que refleja la empresa, de esta manera hará una gran diferencia no solo de forma interna sino también externamente y esto ayudará a su desarrollo.

Así, se tiene que los objetivos que persigue la identidad corporativa, son: crear un sentido de pertenencia por parte de la plantilla laboral y los clientes; cerciorarse de que existe una diferencia entre la competencia; impulsar la preferencia de nuevos productos, asegurar que el servicio es óptimo y principalmente, generar una opinión pública favorable. (La importancia de la Identidad Corporativa. s.f).

Carolina de la Torre, citada por Franco- Gámez, L., y González-Cantalapiedra, Z. (2015) plantea la siguiente definición de identidad personal y colectiva:

Cuando se habla de la identidad de un sujeto individual o colectivo hacemos referencia a procesos que nos permiten asumir que ese sujeto, en determinado momento y contexto, es y tiene conciencia de ser él mismo, y que esa conciencia de sí se expresa (con mayor o menor elaboración) en su capacidad para diferenciarse



de otros, identificarse con determinadas categorías, desarrollar sentimientos de pertenencia, mirarse reflexivamente y establecer narrativamente su continuidad a través de transformaciones y cambios. [...]...la identidad es la conciencia de mismidad, lo mismo se trate de una persona que de un grupo. Si se habla de la identidad personal, aunque filosóficamente se hable de la igualdad consigo mismo, el énfasis está en la diferencia con los demás; si se trata de una identidad colectiva, aunque es igualmente necesaria la diferencia con “otros” significativos, el énfasis está en la similitud entre los que comparten el mismo espacio sociopsicológico de pertenencia. (González, 2015)

2.2.2. Desempeño laboral

Mazariegos (2016) indica que es el ambiente donde se trabaja seguido de varios factores motivacionales donde se comprobará el desarrollo de la organización. Los empleados que tengan un buen desempeño en cada una de las tareas y áreas que desarrollan, también contribuirán al logro de los objetivos planificados siguiendo cada uno de los lineamientos.

En las empresas la manera de medir el desempeño laboral es mediante el cumplimiento de objetivos. Ella se centra en evaluar cada una de las actividades asignadas por el líder, el desempeño se basa en cumplir en un determinado tiempo con eficiencia y eficacia (Robbins, 2009).



Bajo esta premisa, (Chiavenato, 2007) menciona que el desempeño laboral es la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, por ende, esta se convierte en una ventaja competitiva para las empresas en la actualidad.

El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo (Palaci, 2005).

La eficiencia organizacional, se refleja en la contribución directa de las conductas de una o varias personas que se realizan en simultáneo en diferentes periodos de tiempo a la vez. El valor más importante que una entidad espera tener es el aporte del desempeño laboral, ya que su impacto contribuirá en los episodios contractuales de los trabajadores (Palaci, 2005).

Por su parte Robbins (2004), explica que, en cuanto a uno de los principios de la psicología de los individuos respecto al desempeño laboral, se tiene la fijación de metas, la cual activará y mejorará notablemente la conducta y comportamiento optimizando el desempeño laboral, ya que ayuda a la persona a enfocar esfuerzos necesarios en metas difíciles, que cuando las metas son fáciles. Es decir, que las personas no solamente cumplirán con sus labores cotidianas en su organización, sino que también reflejarán su desempeño en estrategias individuales para lograr los objetivos deseados al superar metas de mayor complejidad.

Son acciones observables las que se realizan en el desempeño laboral enfocadas en metas individuales donde cada persona ejerce su voluntad y capacidad de alcanzar sus metas. Sin embargo, no solo dependerá que la persona invierta esfuerzo, sino también de las actitudes y de las percepciones del individuo.



El Sistema de Evaluación del Desempeño para los Empleados de la Administración Pública Nacional de Venezuela, menciona: “un individuo que realiza un gran esfuerzo en su trabajo, pero posee una aptitud limitada o ha evaluado incorrectamente que es necesario para tener éxito en la organización bien podría alcanzar un desempeño deficiente”.

Los elementos que influyen directamente en el desempeño laboral se relacionan y reflejan en un alto o bajo índice de eficiencia laboral. Entre los cuales según (Palaci, 2005), tenemos:

- a) Gratificaciones (monetarias y no monetarias).
- b) Satisfacción en el cumplimiento de las labores asignadas.
- c) Competencias (habilidades y aptitudes) para el cumplimiento de tareas asignadas.
- d) Capacitación.
- e) Motivación.
- f) Clima organizacional.
- g) Cultura organizacional.
- h) Anhelos del empleado.

2.2.2.1. Evaluación

Las prácticas de evaluación del desempeño laboral se realizan refiere (Chiavenato, 2007) desde la Edad Media, cuando San Ignacio de Loyola instituyó la compañía de Jesús, y en dicha institución, los miembros de la



orden preparaban a los clasificadores mediante informes redactados por jesuitas en el cual consideraban su propio desempeño o el de sus colegas, caso contrario sería inaccesible al superior.

De esto podemos dilucidar que desde la edad media ya se utilizaban sistemas de evaluación de desempeño a través de informes, notas de las actividades y según estos registros se evaluaba a cada jesuita y su potencial para predicar la religión por todo el mundo.

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo (Chiavenato, 2007).

El desempeño laboral y su proceso de evaluación es fundamental para una entidad ya que esto permitirá estimular e identificar las cualidades de los trabajadores y estimularlos o juzgar el valor de cada individuo.

La evaluación del desempeño mejora los resultados de la empresa y la actuación futura de las personas (Alles, 2006).

La evaluación del desempeño posibilita:

- a) Identificar necesidades de capacitación
- b) Identificar al personal clave
- c) Motivar y comunicar el desempeño de los trabajadores (retroalimentación).
- d) Acrecentar el rendimiento del empleado



e) Acrecentar los resultados de la entidad

2.2.2.2. Importancia

El uso adecuado de la evaluación del desempeño laboral debe estar dirigido a garantizar un clima laboral de respeto y confianza personal, motivar a que se marquen metas y se asuman responsabilidades, estos pasos recaerá en el encargado de la función de administración de personal (Chiavenato, 2007).

Además, se busca los siguientes beneficios:

a) Para la persona

- i) Identificación de los episodios conductuales y eficiencia de los empleados.
- ii) Conocer los puntos fuertes y débiles del recurso humano.
- iii) Identificar y adoptar medidas para mejorar el desempeño laboral (capacitaciones etc.)
- iv) Realizar una autoevaluación y crítica personal a cargo del trabajador.

b) Para la organización

- i) Evaluación del potencial humano en un periodo determinado (corto, mediano o largo plazo).
- ii) Conocer a los trabajadores que están listos para asumir cargos de ascenso, así también a los trabajadores que necesitan rotar en otras áreas.
- iii) Dinamizar las tácticas de recursos humanos para estimular la productividad y mejora de las relaciones humanas.



2.2.2.3. Dimensiones

Durante los últimos años los estudios sobre dimensiones del desempeño laboral han cambiado, ya que al inicio estuvo orientado al desempeño de un puesto, otros estudios se basaron en ciertas conductas y variables, el comportamiento de las personas sobre su organización se refleja en la influencia de los rasgos del desempeño que son características medibles en las organizaciones (García, 2007).

2.2.2.3.1. La motivación

Las empresas mayormente se ven afectadas por aquellas actitudes o experiencias que han pasado. De ello nace la motivación con los representantes, la ejecución es muy importante, para eso se debe tener todos los instrumentos para evaluar y optimizar dicho estímulo que provoca el desarrollo.

Por otro lado, Romero (2010) conceptualiza a la motivación como el principal atrayente para cumplir con objetivos que se planifican, la necesidad el malestar, la incomodidad, el deseo, las expectativas, de ahí parte el motivo del trabajo para realizarlo de manera intensiva dentro de la organización. Estos estímulos se dan con el fin de resolver necesidades que se expresan de forma natural por las personas en el entorno donde se trabaja (Ministerio de Salud, 2009).



2.2.2.3.2. La responsabilidad

La Real Academia Española, la define como la capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.

En cuanto al sentido filosófico la responsabilidad se considera como una virtud de los seres humanos enmarcada en un pensamiento ético moderno (Sacco, 2009).

El concepto de responsabilidad implica también responder a obligaciones personales, familiares, laborales y sociales ello en razón a la obediencia de la propia consciencia, normas o Dios (Febres, 2007).

Además, Vives (2011) expresa que la responsabilidad tiene que ver mucho con la ética, valores, principios, que se respetan de un individuo y aquellos procesos que se vean afectados por el medio ambiente, es aquí donde se debe expresar actitudes de transparencia para que no haya ningún malentendido. Ello también arma un ambiente de confianza y armonía.

Dentro de la organización, la responsabilidad es un punto muy importante ya que es el acto de asumir consecuencias, donde se cumplirán o realizarán actividades que muestren resultados eficientes. Es el caso que trabajadores mal gestionados quieren evitar



responsabilidades y transfieren a otros, esto sucede en cargos más elevados, donde se ven forzados a tomar decisiones.

La clave de ser responsable es la respuesta que la persona realiza haciendo uso de sus capacidades y facultades lo que genera lazos, compromisos y obligaciones con los individuos de una sociedad. (Polo Santillán, 2019) plantea agrupar tres formas de responsabilidad.

- i) **Ética:** Los seres humanos son conscientes de sus actos y de su existencia; ante un hecho habrá una respuesta u omisión.
- ii) **Moral:** Las normas son las que permiten la convivencia de las personas en una comunidad; en tanto la responsabilidad es la respuesta que debemos dar al cumplimiento de dichas normas.
- iii) **Legal:** Todos los ciudadanos estamos dentro de un marco legal; por tanto, la responsabilidad es la respuesta que damos antes las leyes.

2.2.2.3.3. Liderazgo y trabajo en equipo

Consiste en trabajar de manera facultativa para lograr los objetivos establecidos de la empresa. El individuo es la guía para el camino correcto, de esta manera, es aquella persona que será capaz de influir en las decisiones de cada uno de los miembros de la organización. También sobre las actitudes y opiniones para alcanzar el nivel de liderazgo. Podemos mencionar que, consta de guiar, orientar y coordinar para conseguir las metas planificadas.



La función del liderazgo implica influir y ser capaz de intervenir para cumplir con los objetivos, se toma en consideración unidades como las interrelaciones de trabajo, coherencia, alineación y comunicación García (2007).

Por su parte la Oficina Nacional de Administración del Personal (2006) considera al líder como el facilitador para lograr motivar, conducir y desarrollar la organización.

El papel de un líder en el trabajo en equipo está directamente relacionado con las personas, valores, roles, organización y objetivos; el rol del líder puede recaer en una o varias personas del equipo, en cualquier caso lo más importante será el logro de los objetivos (Durán Asencio, 2018).

Ander (2001) afirma que hoy en día la capacidad de resolver problemas y proponer soluciones en equipo será superior al de una persona. Sostiene además que de acuerdo con su experiencia los problemas complejos son mejores resueltos si se hace de manera conjunta, también que el trabajo en equipo es una necesidad indispensable para actuar en la realidad social.

En tanto, para formar un equipo, no solo basta con la intención, sino que se necesita de un proceso para madurar y cuando se intente, esto no garantiza necesariamente su efectividad. Así también propone una noción del término trabajo en equipo



definiéndolo como el grupo de personas que unen sus capacidades, conocimiento y habilidades para lograr determinados objetivos.

El espíritu del trabajo en equipo se caracteriza por el trabajo individual y colectivo propio del equipo que se complementa en la realización de las diversas actividades ya que todos se consideran mutuamente responsables por un propósito común, este grupo está contenido en un contexto socio afectivo el cual se caracteriza por un clima de respeto, confianza y satisfacción.

Durán (2018) define al trabajo en equipo como el colectivo de personas que conocen entre sí sus características positivas y negativas y que tienen la capacidad de interactuar entre los integrantes del colectivo; por lo tanto, el trabajo que produzcan será bueno en calidad y cantidad. Asimismo, la definición está implícita en aspectos importantes siendo estas: conjunto de personas, organización y objetivo común.

i) Conjunto de personas

Es un grupo de personas que, a fin de lograr un objetivo en común, desarrollan lazos de unión, sus propias reglas y roles internos que sirven para unirlos.



ii) Organización

Los integrantes del equipo establecen sus propias normas las cuales permitirán cumplir sus metas, además de manera consensuada le otorgan el liderazgo a uno de los miembros del grupo.

iii) Objetivo común

Cuando cada uno de los integrantes del equipo conoce sus objetivos y se compromete con el cumplimiento de las metas ahí nace el trabajo en equipo.

Los valores del trabajo en equipo son: compañerismo, humildad, respeto, ilusión, compromiso, esfuerzo y la confianza, según menciona el autor Durán (2018) estos valores guían al equipo hacia una meta, ya que el éxito o el fracaso del trabajo dependerá de ello.

2.2.2.3.4. Formación y desarrollo profesional

El ingenio humano es un medio para resolver puntos decisivos en la empresa, en la gestión y planes de desarrollo. Al proporcionar una expresión común, construye una red y establece una visión compartida en la empresa, tienen potencial de promover la expansión de habilidades y la comunicación entre los colaboradores.



El desarrollo humano se determina como un lugar de aumento y desarrollo personal y profesional. Es también, un compuesto de planificaciones basadas en valores dirigidos a mejorar la eficiencia empresarial y la tranquilidad física y mental de los empleados, todos los aspectos, tanto en el plano material y psicológico emocional: donde se ofrecen aprendizaje, optimización de conocimiento y habilidades técnicas, método de promoción y avance, así como oportunidades para ingresar a diferentes departamentos de la empresa (García, 2007).

Por consiguiente, valorar el ingenio humano dentro de las empresas significa gestionar asistentes aumentando o corrigiendo sus habilidades, conocimientos y reacciones, lo cual es para la empresa en medida en que se reducen o evitan las brechas de gestión, los asistentes se vuelven flexibles y logren ajustarse a los compromisos de la empresa (Luthais, 2002).

Al final Cruz (2019) señala que la responsabilidad mide el trabajo, el respeto de las tareas en los plazos y control pedido para obtener resultados.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es una investigación aplicada. También es conocida como práctica, que se caracteriza por el uso de conocimientos adquiridos después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. (Murillo citado por Vargas, 2009).

Para el citado autor la investigación aplicada requiere de una estructura metodológica y comunicacional-documental, diferente de las investigaciones descriptivas y explicativas.

En su profundidad, es una investigación no empírica. Los estudios realizados se efectúan sin manipulación intencionada de las variables donde se observa los fenómenos en su estado natural. (Hernández, Fernández y Baptista 2018).

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Es una investigación de tipo correlacional descriptiva. “Este tipo de estudio pretende conocer si existe una relación o grado de asociación” (Hernández et al., 2018).

Se busca determinar el grado en el cual las variables son concomitantes con la variación en otro factor, siendo sus principales características: a) Es indicada en situaciones complejas en que importa relacionar variables, pero en las cuales no es posible el control experimental; b) permite medir e interrelacionar múltiples variables simultáneamente en situaciones de observación natural; c) permite identificar



asociaciones entre variables, pero hay que prevenir que ellas sean espurias o falsas, introduciendo los controles estadísticos apropiados. (Monje, 2011)

Asimismo, (Charaja, 2009) sobre este tipo de investigación remarca:

Este tipo de investigación se caracteriza porque busca determinar la medida en que dos eventos se relacionan. Además, en un problema de tipo correlacional se deben describir las características de las dos variables que se pretenden correlacionar según los sondeos que tenemos y, luego se debe describir la probable correlación que suponemos entre las dos variables asociadas, lo que se comprobará mediante la investigación que pretendamos realizar. Es decir, primero describimos cómo se manifiestan actualmente las dos variables y, en segundo lugar, describimos la probable correlación que suponemos existe. (p.p 149-151).

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población del estudio está conformada por los trabajadores administrativos de la Red Asistencial EsSalud Puno, compuesta por ciento treinta y dos (132) personas, entre varones y mujeres, que laboraron durante el primer trimestre del año 2022.

Para la obtención de esta cifra se ha consultado en la Oficina de Recursos Humanos, previo cotejo con el Cuadro de Asignación de Personal actualizado por la División de Recursos Humanos de dicha institución.



La distribución de la población de trabajadores administrativos se divide entre sub áreas: La gerencia administrativa, Hospital III Base Puno, Hospital y Clínica Universitaria, Centro de Atención Primaria III Metropolitano, Centro de Atención Primaria II Acora, Policlínico Ilave, Posta Médica Juli, CAP I Desaguadero y Posta Médica Yunguyo.

El recurso humano está comprendido en los diferentes regímenes laborales de los Decretos Legislativos N° 276, 728 y contrato administrativo de servicios, y que al momento de la aplicación de los instrumentos prestaron servicios de forma presencial o remota.

3.3.1.1. Criterios de inclusión

- Trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno de EsSalud, bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo N° 276.
- Trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno de EsSalud, con contrato a plazo indeterminado y por contrato de suplencia.
- Personal Administrativo con contrato Administrativo de Servicios-CAS.
- Trabajadores nombrados y contratados que se encuentren prestando servicios de forma presencial, remota o mixta.
- Trabajadores que hayan iniciado sus labores, por lo menos en el mes de enero de 2022.
- Trabajadores administrativos que desempeñen cargos de confianza.



3.3.1.2. Criterios de exclusión

- Trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno de EsSalud, nombrados bajo el régimen 276, a plazo indeterminado 728, CAS y contratados que durante la etapa de recolección de datos se encuentren gozando de permisos, licencias, vacaciones, incapacidad temporal para el trabajo, suspensión o comisión de servicios.
- Trabajadores que tengan una antigüedad menor de un mes en la institución.
- Profesionales que se encuentren de pasantías, brindando asesorías o consultorías temporales.

3.3.2. Muestra

Es el conjunto de objetos o sujetos precedentes de una población; es decir, el subgrupo de la población, cuando esta es definida como un conjunto de elementos que cumplen con unas determinadas especificaciones. (Monje, 2011).

Para determinar la muestra no se aplicó ningún método estadístico, debido a que la población es un grupo de estudio pequeño; por tanto, está conformada por el total de trabajadores administrativos de la red de salud.

En la presente investigación se ha trabajado con un muestreo intencional no probabilístico, que permitió seleccionar casos específicos de un conjunto limitado de casos. Se utiliza en situaciones donde la población es muy variable y por lo tanto la muestra es muy pequeña (Carrasco, 2017).



Asimismo, esta supone un procedimiento de selección informal y un poco arbitraria, son utilizadas en muchas investigaciones, sobre todo las que requieren la selección de sujetos con una determinada característica, especificadas en el planteamiento del problema. (Monje, 2011).

Así, es preciso remarcar que el total de individuos que conforman la población de estudio de la Red Asistencial EsSalud Puno está constituido por 132 trabajadores administrativos, los que formarán la muestra censal.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas

En atención a los indicadores de las variables de investigación se utilizó la encuesta como técnica de investigación.

Es una estrategia de investigación en las que se recaba las declaraciones verbales de una población concreta, realizando una consulta, a fin de conocer ciertas circunstancias políticas, sociales o económicas y el estado de opinión sobre un tema en particular (Aravena y Cols. 2006, citados en Hechavarría 2012).

En el estudio la citada técnica se realizó cara a cara; es decir, se aplicaron las encuestas de manera personal. El cuestionario fue individual y se contestó de forma secreta. Las preguntas fueron elaboradas de manera objetiva, para que el encuestado escoja una opción dependiendo el caso, con el fin de efectivizar la tabulación de la información y obtener resultados más concretos.



La encuesta se usa como un medio para obtener datos que solo pueden aportar los sujetos, sobre un determinado problema. Constituye, frecuentemente el único medio para obtener opiniones, conocer actitudes y recibir sugerencias para el mejoramiento de la educación. La encuesta puede realizarse sobre el cuestionario o la entrevista. Encinas (citado por Charaja, 2009).

Esta técnica resulta adecuada para estudiar cualquier hecho o característica que las personas estén dispuestas a informar. (Monje, 2011)

Asimismo, para la selección de la técnica se han considerado los siguientes criterios: costo, tiempo, confiabilidad y validez (contenido y constructo).

3.4.2. Instrumentos

Se ha registrado la información, a través de dos cuestionarios. (ver anexo C).

Ñaupas, et al (2013) describe al cuestionario como un instrumento escrito que debe resolverse sin intervención del investigador. Este formato está escrito como una pregunta para recopilar información sobre las variables que se están estudiando. Al responder una pregunta en un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se indica un grado de acuerdo o desacuerdo con una afirmación (ingrediente, ítem o reactivo o pregunta).

Asimismo, es pertinente recordar que la escala de Likert consiste en varios enunciados que se deducen de la variable. Frente a este resultado se formulan un grupo de respuestas aseverativas que van de lo más (+) a lo menos (-) y de lo menos al extremo inferior. El sujeto investigado solo debe elegir una alternativa. (Charaja, 2009. p. 261).



Encinas (citado por Charaja 2009) enfatiza que es una escala ordinal que presenta enunciados positivos y negativos sobre la actitud a medir. Respecto a estos enunciados, los sujetos investigados deben elegir entre las cinco opciones solo una alternativa o respuesta.

3.4.3. Validez

De manera general, quiere decir la fidelidad con la que un instrumento mide con veracidad lo que está diseñado para medir (Hernández et al, 2018).

La validez implica la relación existente entre el instrumento y el propósito de la investigación, si existe coherencia, se puede afirmar que hay validez (Charaja, 2009).

Siguiendo a la propuesta de Sampieri y otros (2003) y Sierra (2006) identificamos los siguientes tipos de validez: de contenido, de constructo, de criterio, interna y externa.

3.4.3.1. Contenido

Un instrumento de investigación tiene validez en cuanto a su contenido cuando los ítems o preguntas guardan relación con el tema de investigación.

3.4.3.2. Constructo

El instrumento tendrá validez de constructo en la medida que, la cantidad de ítems y preguntas corresponden a la cantidad de indicadores que comprende la estructura del problema de investigación (Charaja, 2009).



3.4.3.3. Criterio

El instrumento tendrá validez cuando su diseño se apoya en otros instrumentos que se utilizaron para recoger datos similares o parecidos.

3.4.3.4. Interna

Este tipo de validez tiene que ver con la relación interna entre los resultados y la realidad que se investigó. La homogeneidad de la población de estudio es importante para evitar sesgos. Asimismo, se deben eliminar los factores concurrentes que pueden interferir o bloquear una investigación objetiva (Charaja, 2009).

3.4.3.5. Externa

Está relacionada con la medida en que se pueden generalizar los resultados obtenidos en la investigación de una determinada población, en otras poblaciones similares o parecidas.

Así, en la presente investigación los dos instrumentos de medición elaborados fueron sometidos a la validación por el juicio de experto, conformada por tres profesionales en comunicación social.

3.4.4. Confiabilidad

Un instrumento debe arrojar el mismo resultado tantas veces como se utilice (Hernández et al, 2018).



El instrumento de medición fue sometido a la prueba piloto, que fue aplicada en el Hospital Regional de Puno, con una muestra de 20 encuestados. Luego fue procesada con el estadígrafo de confiabilidad de Alpha de Cronbach (Ver anexo D).

El análisis de confiabilidad del instrumento identidad corporativa aplicado en 20 participantes que contiene 20 ítems, arrojó un valor de 0,835.

Por otro lado, el instrumento de desempeño laboral aplicado en una muestra de 20 elementos cuyo instrumento contiene 28 ítems, arrojó un valor de 0,810.

Así, de acuerdo a la escala de interpretación del coeficiente de confiabilidad; y, según Palella y Martins (2012) ambos resultados se encuentran en el rango (0.81-1.00) considerada en el grado de confiabilidad muy alta.

3.5. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de los datos se hizo uso de las tablas, a fin de presentar la información en forma tabular, detallada y ordenada, para realizar un análisis objetivo y rápido.

Asimismo, se sometió a la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, debido a que el tamaño de la muestra de estudio es mayor que 50 individuos, lo que dio por resultado que los datos no son normales, por lo cual se sometió al coeficiente de correlación de Spearman (Rho), bajo los siguientes criterios de asociación:

Figura 1.

Coefficiente de correlación de Spearman

Correlación negativa grande perfecta	-1
Correlación negativa muy alta	-0,9 a -0,99
Correlación negativa alta	-0,7 a -0,89
Correlación negativa moderada	-0,4 a -0,69
Correlación negativa baja	-0,2 a -0,39
Correlación negativa muy baja	-0,01 a -0,19
Correlación nula	0
Correlación positiva muy baja	0,01 a 0,19
Correlación positiva baja	0,2 a 0,39
Correlación positiva moderada	0,4 a 0,69
Correlación positiva alta	0,7 a 0,89
Correlación positiva muy alta	0,9 a 0,99
Correlación grande y perfecta	1

Nota: Hernández & Fernández, (1998).

Es una medida de asociación lineal que usa rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. Existen dos métodos para calcular el coeficiente de correlación de los rangos: Spearman y Kendall. (Santander, 2004, citado en Revista Habanera de Ciencias Médicas).

En este estudio se utilizó el software estadístico SPSS, versión 26.0. Las estadísticas descriptivas se utilizan para procesar y analizar los resultados, presentados en diferentes tabulaciones cruzadas o alternativas; Asimismo, se da un procesamiento estadístico inferencial con el coeficiente de correlación de Spearman (Rho).

Finalmente se efectuó la prueba de hipótesis con el test Chi cuadrado (p -valor es ,000, y $X^2 \leq 0.05$), para determinar la significancia de la correlación de variables.

3.6. ASPECTOS ÉTICOS

Se revisaron los derechos de autor y fuentes de dichos datos. Se han seguido las reglas estándar desarrolladas por la Asociación Americana de Psicología (Normas APA,



sétima edición), destinadas a asegurar que las referencias bibliográficas se identifiquen de forma clara e inequívoca.

En el estudio se utilizaron reglas antiplagio con el programa Turnitin, lo que indica que el trabajo es original.

Además, la investigación fue autorizada por el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Red Asistencial Puno - EsSalud, a través de acto administrativo. El CIEI es una instancia sin fines de lucro constituida por profesionales de diversas disciplinas, con autonomía de decisión en las funciones establecidas en el Reglamento del Comité de Ética del Seguro Social de Salud y es la encargada de velar por la protección de los sujetos de investigación.

La participación de cada integrante en la muestra del estudio fue voluntaria y por tratarse de opinión o percepción no se requirió consentimiento informado.

Finalmente, para proteger los datos y la información obtenida de los empleados de esta institución que constituye la población se procesó asignando códigos del ICD0001 al ICD0132. Asimismo, en la aplicación del instrumento se informó a cada persona, los objetivos del estudio y su participación, para que conozcan los elementos de cada herramienta, asegurándose se obtenga respuestas de manera objetiva y segura.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Análisis estadístico descriptivo

Tabla 1.

Relación entre identidad corporativa y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.

			Desempeño laboral			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Identidad corporativa	Regular	Recuento	0	8	12	20
		% del total	0,0 %	6,1 %	9,1 %	15,2 %
	Buena	Recuento	3	19	90	112
		% del total	2,3%	14,4%	68,2%	84,8%
Total	Recuento	3	27	102	132	
	% del total	2,3%	20,5%	77,30%	100,0%	

Nota. Datos procesados a partir de la aplicación de encuestas.

Interpretación:

De los datos obtenidos se advierte que de los trabajadores que consideran bueno el desempeño laboral (77.13%) el 68,2% opina que la identidad corporativa es buena; mientras que existe un 9,1% que consideran que la identidad corporativa es regular.

Por otro lado, de los trabajadores que opinan que el desempeño laboral es regular, un 14,4% considera buena la identidad corporativa; en tanto que el 6,1% precisa que la identidad corporativa es regular.



Asimismo, de quienes consideran que el desempeño laboral es malo, el 2,3% menciona que la identidad corporativa es buena.

De los resultados obtenidos advertimos que más de dos tercios (68,2%) de los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud consideran bueno el desempeño laboral y la identidad corporativa.

También resulta relevante que ningún trabajador encuestado haya apreciado que la identidad corporativa sea mala.

Estos resultados nos permiten coincidir con Egas y Yance, (2018) quien establece que, la identidad corporativa en una organización debe ser adecuada para lograr un mejor nivel de desempeño y productividad, que tendrá un efecto correspondiente en los clientes y empleados.

Además, la muestra observada tiene como rasgo principal tratarse de trabajadores con antigüedad en el servicio y que, con el paso de los años han adquirido identificación con la entidad, por ello conocen la identidad corporativa y a su vez por el status que poseen consideran que esta es buena.

Así, permite precisar que el trabajo comunicacional en esta área está encaminado, máxime cuando alrededor del 85% de los trabajadores mencionan que sí existe una buena identidad corporativa en la institución.

Asimismo, respecto al desempeño laboral y su dependencia con la identidad corporativa advertimos que falta fortalecer tal aspecto, dado que el 2,3% de trabajadores aún no experimentan un buen desempeño laboral.

Esto quiere decir que la identidad corporativa para este porcentaje de la población no tiene influencia en las labores que realizan como servidores públicos de la Red Asistencial EsSalud Puno, dando a conocer que, incluso conociendo las características corporativas de la entidad, el desempeño laboral de este grupo no se modificará ni mejorará.

Tabla 2.

Relación entre identidad personal y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.

			Desempeño laboral			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Identidad personal	Regular	Recuento %	1	16	38	55
		del total	0,8 %	12,1 %	28,8 %	41,7 %
personal	Buena	Recuento %	2	11	64	77
		del total	1,5%	8,3%	48,5%	58,3%
Total		Recuento %	3	27	102	132
		del total	2,3%	20,5%	77,30%	100,0%

Nota. Datos procesados a partir de la aplicación de encuestas.

Interpretación:

De los trabajadores que consideran bueno el desempeño laboral (77,3%) el 48,5% opina que la identidad personal es buena; mientras que existe un 28,8% que opina que la identidad personal es regular.

Por otro lado, de los trabajadores que opinan que el desempeño laboral es regular (20,5%) un 12,1% menciona que la identidad personal es regular y un 8,3% afirma que la identidad personal es buena.



Finalmente, de quienes perciben el desempeño laboral como malo (2,3%) un 1,5% precisa que, la identidad personal es buena y un 0,8% sostiene que la identidad personal es regular.

Así, advertimos que, respecto a la identidad personal, únicamente el 58,3% de trabajadores señalaron que es buena, no siendo una cifra alentadora, dado que ello revela que hay aspectos débiles que se deben fortalecer desde el área de la gerencia, recursos humanos y la oficina de imagen institucional.

Esto es un serio indicador que la entidad debe tomar atención; por cuanto el 41.7 % opina que la identidad personal es regular. En este sentido, el capital humano de la Red Asistencial Puno muestra una falta de identificación personal con la entidad; aspecto que amerita ser abordado desde un enfoque institucional y holístico.

Por tanto, amerita enfatizar en aspectos de capacitación, mecanismos de motivación hacia los trabajadores, estímulos laborales y reconocimientos que conduzcan a los servidores administrativos de esta organización a mejorar su identidad personal, para procurar que los trabajadores consideren que su trabajo es primordial para el logro de los objetivos institucionales.

Asimismo, resulta pertinente enfatizar en estrategias comunicacionales orientadas a fortalecer la identidad personal de los trabajadores administrativos; es decir, procurar que estos sientan prestigio al trabajar en la organización y de esta manera encontrar el fin de pertenecer a la misma.

Tabla 3.

Relación entre identidad social y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.

			Desempeño laboral			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Identidad social	Regular	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0 %	0,8 %	1,5 %	2,3 %
Buena	Buena	Recuento	3	26	100	129
		% del total	2,3%	19,7%	75,8%	97,7%
Total		Recuento	3	27	102	132
		% del total	2,3%	20,5%	77,30%	100,0%

Nota. Datos procesados a partir de la aplicación de encuestas.

Interpretación:

De los trabajadores que consideran bueno el desempeño laboral, el 75,8% opina que la identidad social es buena; mientras que existe un 1,5% que considera que la identidad social es regular.

Por otra parte, de quienes opinan que el desempeño laboral es regular, un 19,7% manifiesta que la identidad social es buena y apenas un 0,8% menciona que es regular.

Finalmente, de los trabajadores que consideran malo el desempeño laboral, todos (2,3%) consideran buena la identidad social.

Estos resultados se traducen en la práctica con perspectivas muy favorables, dado que, en total, el 97,7% de los trabajadores manifiesta que la identidad social es buena.



Ello indica que existe un buen trabajo respecto de esta dimensión en la percepción de los empleados administrativos de la Red Asistencial EsSalud Puno.

Por otro lado, estos resultados dan cuenta de un cambio radical de pensamiento y actuar subjetivo de los servidores, frente a su interacción en la colectividad. Una considerable parte de colaboradores no se autoidentifica personalmente con la entidad; sin embargo, cuando se trata de proyectarse en la comunidad muestran una actitud positiva hacia la entidad y sus fines.

Así, respecto a este indicador apreciamos que en efecto los trabajadores participan en actividades de la organización. Este resultado se constituye en una oportunidad para fortalecer y consolidar los aspectos del desempeño laboral que aún se encuentran débiles. Además, confirman que el ser humano adopta una postura personal y otra de cara a la sociedad.

Tabla 4.

Relación entre identidad institucional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.

			Desempeño laboral			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Identidad institucional	Regular	Recuento	0	8	9	17
		% del total	0,0 %	6,1 %	6,8 %	12,9 %
	Buena	Recuento	3	19	93	115
		% del total	2,3%	14,4%	70,5%	87,1%
Total	Recuento	3	27	102	132	
	% del total	2,3%	20,5%	77,30%	100,0%	

Nota. Datos procesados a partir de la aplicación de encuestas.



Interpretación:

De los trabajadores que consideran bueno el desempeño laboral, el 70,5% opina que la identidad institucional es buena; mientras que un 6,8% percibe regular la identidad institucional.

Por otra parte, de los trabajadores que opinan que el desempeño laboral es regular, existe un 14,4% que considera la identidad institucional como buena, mientras tanto el 6,1% la aprecia como regular.

Asimismo, de quienes consideran que el desempeño laboral es malo, un 2,3% percibe que la identidad institucional es buena, no habiendo ningún trabajador que perciba la identidad institucional como regular o mala.

Estos resultados muestran que la dimensión identidad institucional también se viene trabajando de forma acertada en el público interno. Los trabajadores administrativos, en total un 87,1% percibe la identidad institucional como buena.

En este aspecto de los resultados se aprecia que la mayoría de los servidores administrativos coincide con los fines institucionales; por ejemplo, acepta la indumentaria institucional, se siente acorde con la misión y visión de la entidad. Además, comparte los valores institucionales; por lo que, se aprecia un indicador positivo en este rubro.

No obstante, también se refleja que un 12,9% de trabajadores consideran regular la identidad institucional. Es decir, no se empareja con los fines de la organización. Ello es preocupante, por cuanto, un servidor público, sin

empoderamiento, carente o dispar con los fines institucionales siempre actuará en base a otros motivos; sin estar en la misma sintonía con la entidad.

Estos resultados permitirán a la alta dirección identificar a los trabajadores e incidir en corregir aquellos aspectos débiles de esta dimensión, como son: lograr que los trabajadores se identifiquen con la misión y la visión de la institución. Asimismo, lograr que los trabajadores se identifiquen mejor con los valores institucionales; y, finalmente, lograr que sientan orgullo de pertenecer a la Red Asistencia de EsSalud Puno, con el objeto de reducir este porcentaje y haciendo un seguimiento de su desempeño laboral y sus actitudes.

4.1.2. Análisis estadístico inferencial

Tabla 5.

Correlación de Spearman (Rho) entre identidad corporativa y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.

		Valor	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,165	,059
N de casos válidos		132	

Nota. Datos procesados a partir de la aplicación de encuestas.

Interpretación:

El valor de $Rho=0,132$ indica que la correlación entre identidad corporativa y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud es directa muy baja.

Ello indica que sí existe relación entre las dos variables de estudio identidad corporativa y desempeño laboral; sin embargo, una no resulta determinante de la otra.

Tabla 6.

Correlación de Spearman (Rho) entre identidad personal y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.

	Valor	Sig. aproximada	
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,159	,069
N de casos válidos		132	

Nota. Datos procesados a partir de la aplicación de encuestas.

Interpretación:

El valor de $Rho=0,159$ indica que la correlación entre identidad personal y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud es directa muy baja.

Tabla 7.

Correlación de Spearman (Rho) entre identidad social y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.

	Valor	Sig. aproximada	
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,036	,684
N de casos válidos		132	

Nota. Datos procesados a partir de la aplicación de encuestas.

Interpretación:

El valor de $Rho=0,036$ indica que la correlación entre identidad social y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud es directa muy baja.

Tabla 8.

Correlación de Spearman (Rho) entre identidad institucional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.

	Valor	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,213 ,014
N de casos válidos	132	

Nota. Datos procesados a partir de la aplicación de encuestas.

Interpretación:

El valor de $Rho=0,213$ indica que la correlación entre identidad institucional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud es directa baja.

4.1.3. Prueba de hipótesis

Tabla 9.

Prueba Chi cuadrado entre identidad corporativa y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,848	2	0,054
N de casos válidos	132		

Nota. Datos procesados a partir de la aplicación de encuestas.



Interpretación:

El valor $X^2=5,848$ y el $P\text{-Valor}=0,054$ indican que se cuenta con evidencia suficiente para establecer correlación no significativa entre identidad corporativa y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.

Hipótesis Nula (Ho): No existe una relación directa y significativa entre la identidad corporativa y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022.

Hipótesis Alterna (H1): Existe una relación directa y significativa entre la identidad corporativa y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022.

Decisión:

Se cuenta con evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis de investigación modificada. Es decir, existe relación directa, pero no significativa entre la identidad corporativa y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022.

Tabla 10.

Prueba Chi cuadrado entre identidad personal y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,341	2	0,114
N de casos válidos	132		

Nota. Datos procesados a partir de la aplicación de encuestas.



Interpretación:

El valor $X^2=4,341$ y el P-Valor= $0,114$ indican que se cuenta con evidencia suficiente para establecer correlación no significativa entre identidad personal y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.

Hipótesis Nula (H₀): No existe una relación directa y significativa entre la identidad personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022.

Hipótesis Alternativa (H₁): Existe una relación directa y significativa entre la identidad personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022.

Decisión:

Se cuenta con evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación modificada: Existe relación directa y no significativa entre la dimensión identidad personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022.

Tabla 11.

Prueba Chi cuadrado entre identidad social y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	0,363	2	0,834
N de casos válidos	132		

Nota. Datos procesados a partir de la aplicación de encuestas.

Interpretación:

El valor $X^2=0,363$ y el P-Valor= $0,834$ indican que se cuenta con evidencia suficiente para establecer la correlación no significativa entre identidad social y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022.

Hipótesis Nula (H₀): No existe una relación directa y significativa entre la identidad social y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022.

Hipótesis Alternativa (H₁): Existe una relación directa y significativa entre la identidad social y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022.

Decisión:

Se cuenta con evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación modificada: Existe relación directa pero no significativa entre la dimensión identidad social y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022.

Tabla 12.

Prueba Chi cuadrado entre identidad institucional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,691	2	0,013
N de casos válidos	132		

Nota. Datos procesados a partir de la aplicación de encuestas.



Interpretación:

El valor $X^2=8,691$ y el $P\text{-Valor}=0,013$ indican que se cuenta con evidencia suficiente para establecer correlación significativa entre identidad institucional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.

Hipótesis Nula (H₀): No existe una relación directa y significativa entre la identidad institucional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022.

Hipótesis Alterna (H₁): Existe una relación directa y significativa entre la identidad institucional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022.

Decisión:

Se cuenta con evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación: Existe relación directa y significativa entre la dimensión identidad institucional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022.

4.2. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general: Establecer la relación entre la identidad corporativa y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022; los resultados obtenidos muestran que de los trabajadores que consideran bueno el desempeño laboral, el 68,2% opina que la identidad corporativa es buena;



mientras que existe un 14,4% que consideran regular el desempeño laboral y a la vez opinan que la identidad corporativa es buena.

Además, en la prueba de correlación, el valor de $Rho=0,132$ indica que la correlación entre las variables materia de estudio es directa muy baja.

Estos resultados concuerdan con lo hallado por Carrero (2019) quien precisa que, es importante que los trabajadores de la empresa conozcan con claridad el ámbito donde laboran, con el objetivo de defender de manera grupal la trayectoria de la empresa de otras, ya que esto conlleva a la identidad de cada una según la filosofía que manejan, valores, liderazgo, que están sujetas a las propias características y estructura de la empresa.

Asimismo, coincide con Domínguez (2020) respecto a la relación significativa ($r=0.667$) entre la comunicación interna y la identidad corporativa de la población estudiada. La relación es positiva y moderada.

Por otra parte, también concuerdan con Chávez (2019), quien, en los resultados obtenidos mediante la correlación de Rho Spearman, muestra que si existe relación significativa ($Rho = 0,545^{**}$; $p = 0,000$) de las variables estudiadas.

Sin embargo, los resultados de la investigación difieren con los hallados por Jiménez, Rocha y Machado (2020), al precisar que se debe aumentar la eficiencia, fortalecer la cultura organizacional, aumentar la satisfacción laboral y capacitar a los trabajadores para lograr los objetivos de la empresa.



En este mismo sentido, Egas y Yance (2018) en su estudio pudo verificar las deficiencias que existen en la comunicación y que para ello se tienen que diseñar nuevas estrategias que ayuden a fortalecerla. La propuesta está basada en estrategias y acciones correctivas que apoyen a la meta planificada y crear una comunicación eficaz para lograr la satisfacción laboral entre los empleados de la empresa.

En relación al primer objetivo específico: Establecer la relación entre la dimensión identidad personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022; los resultados mostraron que de los trabajadores que consideran bueno el desempeño laboral, el 48,5% opina que la identidad personal es buena; mientras que existe un 28,8% que consideran bueno el desempeño laboral y a la vez opinan que la identidad personal es regular.

En los resultados de correlación el valor de $Rho=0,159$ indica que la correlación entre identidad personal y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud es directa muy baja.

Estos resultados están en concordancia con Castañeda (2019), quien llegó a concluir que el 71% de los trabajadores califica que la empresa cuenta con una buena personalidad corporativa; el 67% califican de buena la imagen pública; el 73% opinan que la empresa tiene una buena imagen interna; el 70% consideran que la empresa tiene un alto nivel de responsabilidad social; el 68% califica que la empresa tiene una buena calidad de confianza; el 73% de colaboradores consideran que la empresas tiene una buena calidad de trabajo y el 84% opina que presentan una buena satisfacción laboral y compromiso con el puesto. Lo que se sustenta en los fundamentos teóricos de Orellana, Bossio y Rafaele (2011) cuando plantean que consolidar la identidad en el trabajo tiene



dos finalidades, primero, medir el nivel de realización personal, puesto que al formar parte de la organización el individuo tiene que ir construyéndose profesionalmente para seguir siendo parte de ella, de esta manera encontrar el fin de pertenecer a la misma; y, segundo, diferenciarse siendo creativos.

En cuanto al segundo objetivo específico: Establecer la relación entre la dimensión identidad social y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial EsSalud Puno, 2022; los resultados obtenidos muestran que de los trabajadores que consideran bueno el desempeño laboral, el 75,8% opina que la identidad social es buena; mientras que existe un 19,7% que consideran regular el desempeño laboral y a la vez opinan que la identidad social también es regular.

Asimismo, el valor de correlación $Rho=0,036$ indica que la correlación entre identidad social y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud es directa muy baja.

Estos resultados concuerdan con las conclusiones de Benites (2019), quien encontró ciertos comportamientos con referencia al desempeño laboral como el civismo que une a los individuos en sus relaciones, pero también entre los trabajadores, de esta manera cuando la eficiencia es más alta se ve reflejado en las tareas que son realizadas por intermediarios de la responsabilidad y cumplimiento según el puesto encargado.

Asimismo, coinciden con los resultados de Castañeda (2019) al afirmar que el 67% califican de buena la imagen pública; el 73% opinan que la empresa tiene una buena imagen interna; el 70% consideran que la empresa tiene un alto nivel de responsabilidad social.



Respecto al tercer objetivo específico: Establecer la relación entre la dimensión identidad institucional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022; nuestros resultados arrojan que de los trabajadores que consideran bueno el desempeño laboral, el 70,5% opina que la identidad institucional es buena; mientras que existe un 14,4% que consideran regular el desempeño laboral y a la vez opinan que la identidad institucional también es regular.

Por otro lado, en la correlación fijada el valor de $Rho=0,213$ indica que la correlación entre identidad institucional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud es directa baja.

Estos resultados coinciden con los de Cruz (2019), pues menciona que según la prueba de correlación de Rho Spearman se determinó que existe una relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Por tanto, lleva a aceptar la hipótesis planteada. Existe una relación directa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno periodo 2019.

Asimismo, coinciden con lo hallado por Castañeda (2019) al afirmar que el 70% considera que la empresa tiene un alto nivel de responsabilidad social.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: La relación que existe entre la identidad corporativa y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud resultó directa o positiva, pero no significativa; es decir, que mientras la identidad corporativa tenga valores altos, también los valores del desempeño laboral serán altos. No obstante, los valores de la identidad corporativa no tienen un impacto determinante en los valores finales del desempeño laboral; por lo que, se puede afirmar que la identidad corporativa no impacta de forma determinante en el desempeño laboral de la población estudiada.

SEGUNDA: La relación que existe entre la identidad personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud resultó directa o positiva, pero no significativa; es decir, que mientras la identidad personal mejore, también repercutirá en el desempeño laboral, pero los progresos de la primera variable no tendrán un impacto sustancial en el desempeño laboral; por lo que, se puede afirmar que la identidad personal no es un factor determinante para mejoría del desempeño laboral de la población estudiada.

TERCERA: La relación directa que se establece entre la identidad social y el desempeño laboral evidenció que no es significativa; es decir, que en la medida que los indicadores de la identidad personal mejoren, también mejorará el desempeño laboral, pero que aquella por sí sola no es determinante en la



modificación del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.

CUARTA: La relación que existe entre la identidad institucional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud resultó directa o positiva, y además significativa; es decir, que, si la identidad institucional de los trabajadores aumenta o disminuye, también aumentará o disminuirá el desempeño laboral; aclarando que esta asociación es fuerte en el sentido de que por sí sola la identidad institucional puede impactar directamente en el desempeño laboral.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al existir un considerable porcentaje de 14,4% de trabajadores que consideran regular el desempeño laboral, y entendiendo que la correlación estadística es muy baja con la identidad corporativa, se debe proponer estudios que revelen qué otros factores son de mayor impacto en el desempeño laboral. Para ello, se recomienda desarrollar un diagnóstico actual de los programas de comunicación que prioricen actividades de identidad corporativa y su impacto en el desempeño laboral.

SEGUNDA: Habiéndose verificado que las dimensiones identidad personal e identidad social no resultaron de gran impacto con relación al desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud se recomienda que en futuras investigaciones sobre el tema con la misma población, se revisen y replanteen los indicadores de estas dimensiones, o en su defecto que se elijan ítems más pragmáticos que se encuentren vinculados más estrechamente con las actividades de la comunicación interna.

TERCERA: Proponer un estudio más exhaustivo sobre la dimensión identidad institucional y su relación con el desempeño laboral, puesto que, esta correlación arrojó los valores más significativos. Asimismo, se deben fortalecer las acciones específicas de la comunicación orientada a potenciar la identidad institucional en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud.



CUARTA: Recomendar a la Red Asistencial Puno EsSalud implementar criterios de identificación de aquellas dimensiones e indicadores que sean de mayor interés en los trabajadores administrativos, a fin de fortalecer la propia identidad corporativa e incrementar el desempeño laboral.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, S., Salguero, R y Barriga, S. (2018). *Comunicación e imagen corporativa*.
Primera edición. UTMACH.
- Alles, M. A. (2006). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360*. Buenos Aires:
Ediciones Granica S.A.
- Andrade, H. (2010). *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina,*
Técnica. Madrid: Gesbiblo S. L.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación* (6ª ed.). Caracas: Episteme.
- Barrios, R. (2018). Cultura y Valores Organizacionales Emergentes en la Gerencia
Transcompleja. *Revista Scientific*, 3(9), 214-232.
- Basol, M.; Roozenbeek, J., y Van der Linde, S. (2020). Buenas noticias sobre malas
noticias: la inoculación gamificada aumenta la confianza y la inmunidad cognitiva
contra las noticias falsas. *Journal of Cognition*. Vol 3(1), 1-9.
- Benites, R. (2019). *La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral
del Hospital General Babahoyo*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de
Guayaquil.
- Brandolini, A. y Gonzales, M. (2009). *Comunicación interna: claves para una gestión
exitosa*. Argentina: La Crujía.
- Capriotti. (2009). *Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa*.
Santiago de Chile: Editorial Impresión: Andros Impresiones, 2009.
- Capriotti, P. (2013). *Planeación estratégica de la imagen corporativa*. Chile: IIRP.



- Carrasco, G. (2017). Ritual político, antropología e historiografía bajomedieval hispánica. *Espacio, tiempo y forma, Serie III Historial medieval*, 121–192.
- Carrero, Y. (2019). Identidad Corporativa y los Valores Organizacionales, desde un Liderazgo de Avanzada. *Revista Cientific*, 4(14), 347-366. Recuperado de: http://indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/408/538.
- Castañeda Arrigoni, L. (2019). *Influencia de la identidad corporativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa OVERALL STRATEGY SAC – Piura, 2018*. Recuperado de: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14798/CASTA%c3%91EDA%20ARRIGONI%20LISET%20KATHERINE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>: Universidad Nacional de Trujillo.
- Charaja, F. (2009). *MAPIC en la Metodología de Investigación*. Puno: Biblioteca Nacional del Perú.
- Chávez Tuanama, E. (2019). *Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019*. Recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2253/Erlith_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y: Universidad Peruana Unión.
- Chiang, M. (2012). *Comunicación interna – Dirección y gestión de empresas*. Málaga: Editorial Vértice.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. Mexico : Mc Graw-Hill Interamericana.



- Cieza, J. (2016). *Relación entre la comunicación interna y la identidad corporativa de los colaboradores de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo durante el periodo del primer trimestre del 2016*. Trujillo. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11859/Cieza%20Serrano%20Juan%20Rafael.pdf?sequence=9&isAllowed=y>: Universidad Privada del Norte.
- Corporativa, L. i. (s.f.). Obtenido de <https://www.visa.com.pe/dirija-su-negocio/pequenas-medianas-empresas/notas-y-recursos/marketing/la-importancia-de-la-identidad-corporativa.html>
- Cruz Parqui, R. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de la Municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno 2019*. Recuperado de: http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11873/Cruz_Parqui_Ruth_Guisela.pdf?sequence=1&isAllowed=y: Universidad Nacional del Altiplano.
- De Chernatony, L. (2010). *From brand vision to brand evaluation: the strategic process of growing and strengthening brands*. Burlington: Routledge.
- De Souza, B. (2017). Clima organizacional y gestión administrativa en la Red de Salud Condorcanqui, Amazonas – 2016. *Revista Lex de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Alas Peruanas*, 393-415.
- Delzo, J. (2019). *La Comunicación Interna y la Identidad Corporativa del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Asia, durante el año 2018 y primer trimestre del 2019*. Lima. Recuperado de: https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2578/Juan%20Delzo_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y: Universidad Tecnológica del Perú.



Dirección, A. p. (24 de mayo de 2019). *Diferencias entre imagen e identidad corporativa*.

Obtenido de Asociación para el Progreso de la Dirección:

<https://www.apd.es/imagen-e-identidad-corporativa-diferencias/>

Directivos y Gerentes. (30 de julio de 2021). *¿Cómo lograr que la oficina refleje la*

imagen corporativa de la empresa? Obtenido de Directivos y Gerentes:

[https://directivosygerentes.es/marketing/lograr-oficina-refleje-imagen-](https://directivosygerentes.es/marketing/lograr-oficina-refleje-imagen-corporativa-empresa)

[corporativa-empresa](https://directivosygerentes.es/marketing/lograr-oficina-refleje-imagen-corporativa-empresa)

Domínguez, R. (2020). *Comunicación interna e identidad corporativa de los*

trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2019.

Chimbote: Universidad César Vallejo.

Duque, E. &. (2015). La identidad organizacional y su influencia en la imagen: una

reflexión teórica. *Suma de Negocios*, 6(13), 114-123. Recuperada de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X15000178?via%3>

Dihub.

Durán Asencio, A. (2018). *Trabajo en Equipo*. España: EDITORIAL LEARNING S.L.

Egas Cruz, E. y Yance Jácome, K. (2018). Estrategias de comunicación interna para

fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la

ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Vol. 39 (Nº 24)*, 20-34. Recuperado de:

<http://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>.

Febres, R. (2007). *Revista en Educacion en Valores*. Obtenido de El Valor de la

Responsabilidad : <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/index.htm>

Formanchuk, A. (2010). *Comunicación Interna 2.0: un desafío cultural. Primera edición*.

Buenos Aires: Edición Formanchuk & Asociados.



- García, G. (2007). *Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo*. UNICAWA.
- Goffee, R. & Jones, G. (2001). *El carácter organizacional. Cómo la cultura corporativa puede crear o destruir negocios*. Barcelona, España: Ediciones Juan Granica.
- Gómez, M. (2007). *La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: el uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas*. Recuperado de <http://www.biblioteca.uma.es/bbl/doc/tesisuma/176>: Universidad de Málaga.
- González, F. L. (2015). *El discurso del inmigrante: una mirada a la identidad histórico cultural y al aprendizaje del Inglés como segunda lengua*. EduSol.
- Gutiérrez, A. y Ramón, M. (2020). *Estrategias de comunicación online y offline, sus diferencias y su efecto en la imagen e identidad corporativa dentro de organizaciones educativas. Caso: Escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes Profesionales de Pichincha*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición ed.). Bogotá: Mac Graw-Hill.
- Hofstede, G. (2001). *Cultura y Organizaciones*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Javaloy, F. (s.f.). *El paradigma de la identidad social en el estudio del comportamiento colectivo y de los movimientos sociales*. Obtenido de Universidad de Barcelona: <https://www.psicothema.com/pdf/1143.pdf>
- Jiménez, R.; Rocha, E. y Machado, B. (2020). Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral. *Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí*, 1-13.
- Larrea, J. J. (10 de agosto de 2021). La transformación digital y el DIRCOM. (M. M. Ojeda, Entrevistador)



- Luthais, C. (2002). *Evaluación organizacional, marco para mejorar el desempeño*.
Washington D.C.: Centro de Investigación para el desarrollo I.D.B. bookstore.
- Mazariegos, A. (2016). *La evaluación del desempeño: pasado, presente y futuro*.
Recuperado de: <http://www.glocalthinking.com/la-evaluacion-del-desempeno-pasado-presente-y-futuro/>.
- Medina, G. (24 de junio de 2020). *4 dimensiones para evaluar el desempeño individual*.
Obtenido de Laboratorio de ideas: <https://siete24.mx/opinion/4-dimensiones-para-evaluar-el-desempeno-individual/?cn-reloaded=1>
- Mena Méndez, D. (2019). *La cultura organizacional, elementos generales medicaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones*. . Obtenido de Pensamiento & Gestión, núm 46, pp 11-47:
<https://doi.org/10.14482/pege.46.1203>
- Mena Mendez, D. (2019). *Laz cultura organizacional, elemento generale mediaciones e impacto en eñ desasarrrrollo integral de las insstituciones* . Barranquilla.
- Mendoza, W., Delgado, M., García, T. & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica Dominio de las ciencias*. Vol 4(4), 206-240.
- Ministerio de Salud. (2009). *Metodología para el estudio del clima organicaional*. Lima: MINSa.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Neiva: Universidad Surcolombiana.



- motores, A. (8 de enero de 2021). *Tiene General Motors nueva identidad corporativa*.
Obtenido de Auto Motores: <http://www.automotores-rev.com/estrena-general-motors-identidad-corporativa/>
- Murillo, C. (2014). *Comunicación 360: herramientas para la gestión de comunicación interna e identidad*. Quito: FCSC.
- Nieves, F. (2006). *Conceptos de comunicación organizacional*. Obtenido de Gestiópolis:
<https://www.gestiopolis.com/conceptos-de-comunicacion-organizacional/>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. (3ra. Ed.)*. Lima: San Marcos.
- Oficina Nacional de Administración del Personal. (2006). *Administración de Personal*.
Lima: ONAP.
- Orellana, G., Bossio, S. y Rafaele, M. (2011). *Identidad corporativa en Petroperú*. Lima:
Thormus.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España.
- Perú Retail. (9 de julio de 2020). *Deloitte: 86% de empresas peruanas considera muy importante el bienestar de sus colaboradores*. Obtenido de Perú Retail:
<https://www.peru-retail.com/deloitte-empresas-peruanas-considera-muy-importante-el-bienestar-colaboradores/>
- Peruano, E. (2 de octubre de 2020). *Modifican el Documento Técnico: “Manual de Identidad Gráfica - Ministerio de Salud”*. Obtenido de El Peruano:
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/modifican-el-documento-tecnico-manual-de-identidad-grafica-resolucion-ministerial-n-804-2020minsa-1890276-1/>



- Polo Santillán, M. A. (2019). *La Responsabilidad Etica. Fisolofia y Tecnología*. Obtenido de La Responsabilidad Etica. Fisolofia y Tecnología: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-92732019000100049&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional. Novena Edición*. México: Editorial Prentice Hall.
- Romero, R. (2010). *Clima Organizacional su relación con el factor humano*. Estados Unidos: PROCADP: Subsecretaria de administración y finanzas, dirección general de recursos humanos.
- Sacco, F. (2009). *Responsabilidad, responsabilidad social y Responsabilidad social universitaria, Perspectivas de tres conceptos*. Venezuela: Vision General.
- Talent Street. (10 de marzo de 2020). *Los superjobs, y otras tendencias clave para 2020*. Obtenido de Equipos & Talento: <https://www.equiposytalento.com/talentstreet/noticias/2020/03/10/los-superjobs-y-otras-tendencias-clave-para-2020/3940/>
- Torres, Y. (2018). *Relación entre la eficacia de la comunicación interna y la identidad corporativa en los trabajadores del área de Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral del Ministerio de Trabajo, Lima 2018*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Valles, B. (2018). *Marketing interno y su relación con la identidad corporativa de los colaboradores en la empresa Molino San Fernando, S.R.L2018*. Tarapoto. Recuperado de: http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/1255/Brannly_Tesis_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y: Universidad Peruana Unión.



Villafañe, J. (2008). *Imagen Positiva: Gestión Estratégica de la Imagen de las Empresas*.

Madrid: Ediciones Pirámide Grupo Anaya.

Vives, A. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América*. Washington:

Banco Interamericano de Desarrollo.



ANEXOS

Anexo A. Cuadro de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escala de medición
Identidad corporativa	Es el conjunto de características, valores y creencias con las que la organización se autoidentifica y se autodiferencia de las otras organizaciones de su entorno (Capriotti, 2013).	La identidad corporativa se mediará mediante la identidad personal, identidad social y la identidad organizacional, con el uso de un cuestionario estructurado con 5 opciones de respuesta tipo Likert.	Identidad personal	Motivación personal para la superación	1 – 4	Ordinal: Buena (55-80) Regular (28-54) Mala (00-27)
				Motivación de la MPC hacia la superación de sus empleados	5 – 7	
			Identidad social	Sentido de pertenencia	8 – 9	
				Compromiso con la organización	10 – 11	
				Predisposición para el trabajo en equipo	12 – 14	
			Identidad organizacional	Orgullo por la organización	15 – 17	
				Conocimiento de la cultura organizacional	18 – 20	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escala de medición
Desempeño laboral	El Desempeño Laboral es el desenvolvimiento, el cumplimiento y es el alcanzar los objetivos y metas, que son logradas por los trabajadores, en un periodo definido de tiempo (Robbins, 2009).	El desempeño laboral será medido a través de la productividad, el compromiso y la competencia usando un cuestionario estructurado tipo Likert.	Motivación	Eficacia y rendimiento Eficiencia y rendimiento	1 – 7	Ordinal Bueno (75-112) Regular (38-74) Malo (00-37)
			Responsabilidad	Reconocimiento Lealtad Identificación Implicancia Apoyo	8 – 15	
			Trabajo en equipo	Promesa Conciencia Desarrollo profesional Contenido de trabajo	16 – 23	
			Formación y Desarrollo Profesional	Habilidades Destrezas Actitudes Aptitudes Valores	24 – 28	

Anexo B. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología		
¿Qué relación existe entre la identidad corporativa y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial EsSalud Puno, 2022?	<p>Objetivo general: Establecer la relación entre la identidad corporativa y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial EsSalud Puno, 2022.</p> <p>Objetivos específicos: 1) Establecer la relación entre la dimensión identidad personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial EsSalud Puno, 2022. 2) Establecer la relación entre la dimensión identidad social y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial EsSalud Puno, 2022. 3) Establecer la relación entre la dimensión identidad institucional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial EsSalud Puno, 2022.</p>	<p>Hipótesis principal: Existe relación directa y significativa entre la identidad corporativa y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial EsSalud Puno, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: 1) Existe relación directa y significativa entre la dimensión identidad personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial EsSalud Puno, 2022. 2) Existe relación directa y significativa entre la dimensión identidad social y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial EsSalud Puno, 2022. 3) Existe relación directa y significativa entre la dimensión identidad institucional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial EsSalud Puno, 2022.</p>	Identidad corporativa	Identidad personal	Estímulo personal	Diseño: No experimental, aplicada, cuantitativa y transversal.		
				Identidad social	Compromiso con la organización		Estímulo de la institución	Diseño: Descriptivo correlacional
				Identidad organizacional	Predisposición para el trabajo en equipo		Sentido de pertenencia	
Motivación	Desempeño laboral	Organización	Orgullo por la organización	Lealtad	Identificación			
		Identidad organizacional	Conocimiento de la cultura organizacional			Implicancia		
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Desempeño laboral	Responsabilidad	Reconocimiento	Apoyo	Muestra: 132 trabajadores administrativos.		
			Trabajo en equipo	Conciencia	Promesa		Técnica: Encuesta	
Formación y Desarrollo Profesional	Formación y Desarrollo Profesional	Formación y Desarrollo Profesional	Formación y Desarrollo Profesional	Formación y Desarrollo Profesional	Habilidades	Instrumento: Cuestionarios		
				Desarrollo Profesional	Destrezas			
				Profesional	Actitudes			
					Valores			



Anexo C. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE IDENTIDAD CORPORATIVA

Estimado colaborador: A continuación se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente la identidad corporativa dentro de la institución. Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta, siempre, frecuentemente, algunas veces, nunca y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4

Con qué frecuencia se presentan la siguientes situaciones en su centro laboral?

N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		0	1	2	3	4
Dimensión 1: Identidad personal						
1	Me siento motivado de pertenecer a la Red Asistencial Puno					
2	Mi labor en mi centro de trabajo es importante por lo que no me incomoda permanecer mucho tiempo en mi trabajo					
3	Permanecer en este centro de trabajo, es una cuestión de necesidad y no de prestigio					
4	El ingresar a trabajar en este centro no mejoró mi prestigio o estatus social					
5	La institución se preocupa por motivar a sus empleados					
6	Existe una política de premios y reconocimientos hacia los empleados					
7	Estoy orgulloso de contarle a otros de ser miembro de la Red Asistencial Puno					
Dimensión 2: Identidad social						
8	En mi familia y mi comunidad todos saben que pertenezco a esta institución					
9	Me siento identificado de pertenecer a esta institución					
10	Asumo con responsabilidad las tareas que se me asigna					
11	Asisto a reuniones no oficiales que organiza mi grupo de trabajo					
12	Considero que es mejor lograr los objetivos en equipo					
13	Estoy de acuerdo en que se delegue responsabilidades dentro del equipo de trabajo					
14	En EsSalud Puno se prioriza el trabajo en equipo					
Dimensión 3: Identidad organizacional						
15	Trabajar en esta entidad me llena de orgullo					
16	Siempre procuro utilizar los uniformes y distintivos de la institución donde trabajo					
17	Defiendo la imagen de la RAP cuando alguien se expresa mal de ella					
18	La misión y visión de la entidad son las mismas que yo tengo como trabajador administrativo					
19	Conozco y me identifico con los valores institucionales					
20	Sintonizo con los objetivos organizacionales					

Muchas gracias.



CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado colaborador: A continuación se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente su propio desempeño laboral que ocupa dentro de la institución. Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta, siempre, frecuentemente, algunas veces, nunca y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4

Con qué frecuencia se presentan la siguientes situaciones en su centro laboral?

Nº	ÍTEMS	OPCIONES				
		0	1	2	3	4
Dimensión: Motivación						
1	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.					
2	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.					
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.					
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.					
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.					
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.					
Dimensión: Responsabilidad						
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.					
9	Puede trabajar de forma independiente.					
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.					
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.					
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.					
13	La responsabilidad del puesto está claramente definido.					
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.					
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.					
Dimensión: Trabajo en equipo						
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.					
17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.					
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.					
19	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.					
20	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.					
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.					
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.					
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.					



Dimensión : Formación y Desarrollo Profesional					
24	Los jefes promueven las capacitaciones.				
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.				
26	La institución promueve el desarrollo personal.				
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.				
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.				

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo E. Confiabilidad de los instrumentos

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO IDENTIDAD CORPORATIVA MEDIANTE EL METODO DE ALFA DE CRONBACH																						
N°	ITEM																				BINOMINAL	
	D1					D2					D3					TOTAL						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16			P17	P18	P19	P20	
E1	3	3	3	1	2	4	3	4	4	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	55	0.012294554	
E2	3	3	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	57	0.012294554	
E3	4	3	2	2	1	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	55	0.012294554	
E4	3	3	3	2	1	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	56	0.012294554	
E5	4	4	0	0	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	60	0.054761882	
E6	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	71	0.054761882	
E7	4	3	3	2	1	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	64	0.054761882	
E8	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	61	0.054761882	
E9	4	3	0	0	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	57	0.012294554	
E10	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	64	0.054761882	
E11	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	65	0.054761882	
E12	4	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	65	0.054761882	
E13	4	4	2	1	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	65	0.054761882	
E14	4	3	2	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	65	0.054761882	
E15	4	4	2	2	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	68	0.054761882	
E16	3	4	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	64	0.054761882	
E17	3	4	3	4	2	2	3	4	4	2	3	3	2	4	2	3	3	4	3	62	0.054761882	
E18	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	65	0.054761882	
E19	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	62	0.054761882	
E20	3	3	0	0	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	40	0.000104858	
VARIANZA	0.25	0.25	1.01	1.2	0.88	0.37	0.63	0.39	0.4	0.45	0.63	0.47	0.33	0.4	0.51	0.34	0.34	0.34	0.28	0.29	41.4475	
TOTAL																					0.80501	0.041412198

9.75

$$a = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde: $\left\{ \begin{array}{l} - S_i^2 \text{ es la varianza del ítem } (i) \\ - S_t^2 \text{ es la varianza de los valores totales observados} \\ - "K" \text{ es el número de preguntas o ítems} \end{array} \right.$

a = 0.80006

Escala de interpretación del coeficiente de confiabilidad	
Según: Pallera y Martins(2012) Metodología de la Investigación Cuantitativa	
Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Media
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	May baja

CALCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL CON EL METODO DE ALFA DE CRONBACH																														
ITEM	ITEM																													
	D1							D2							D3							D4								
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	TOTAL	
E1	3	3	2	3	3	4	0	2	2	3	3	3	1	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	1	72
E2	2	4	2	3	2	3	1	3	3	3	2	3	1	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	1	73
E3	2	3	1	3	2	3	2	3	4	2	2	4	1	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	73
E4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	75
E5	2	3	1	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2	4	2	4	83
E6	1	3	2	3	3	3	0	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	4	2	4	2	84
E7	1	3	2	3	3	4	1	3	4	3	3	4	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	3	4	2	4	1	79
E8	1	3	2	2	2	3	1	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	76
E9	3	4	3	3	2	4	2	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	1	86
E10	2	3	2	2	2	3	1	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	4	3	0	77
E11	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	82
E12	2	3	1	2	2	3	0	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	75
E13	2	3	1	2	3	3	1	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	78
E14	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	1	83
E15	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	1	83
E16	2	3	2	3	3	3	1	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	1	81	
E17	2	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	4	2	82	
E18	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	4	2	88	
E19	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	86
E20	1	3	2	3	2	3	0	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	59
VARIANZA	0.49	0.19	0.35	0.19	0.24	0.21	0.83	0.31	0.36	0.29	0.23	0.23	0.49	0.25	0.35	0.43	0.35	0.55	0.23	0.23	0.31	0.25	0.39	0.23	0.33	0.33	0.24	0.35	41.9875	
TOTAL																											0.81012			

$$a = 0.81012$$

$$a = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Donde:

- S_t^2 es la varianza de los valores totales observados
- S_i^2 es la varianza del item (i)
- "K" es el número de preguntas o ítems

Escala de interpretación del coeficiente de confiabilidad	
Según: Paiella y Martins (2012) Metodología de la Investigación Cuantitativa	
Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Media
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	May baja



Instrumento de la variable 1: Identidad corporativa

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	20

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
61,05	43,629	6,605	20

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	57,55	41,313	,311	,831
VAR00002	57,65	40,555	,441	,827
VAR00003	58,85	37,713	,370	,834
VAR00004	59,25	37,355	,351	,838
VAR00005	59,15	37,713	,612	,817
VAR00006	58,80	41,853	,275	,833
VAR00007	57,60	40,568	,350	,830
VAR00008	57,70	38,853	,517	,822
VAR00009	57,50	39,842	,448	,826
VAR00010	57,60	37,200	,632	,815
VAR00011	58,20	37,958	,557	,820
VAR00012	57,95	37,839	,682	,815
VAR00013	57,85	39,292	,620	,820
VAR00014	58,15	39,187	,437	,826
VAR00015	57,35	42,661	,122	,837
VAR00016	57,95	42,787	,074	,840
VAR00017	57,80	39,537	,459	,825



VAR00018	57,80	39,853	,500	,824
VAR00019	57,60	41,937	,217	,835
VAR00020	57,65	40,345	,385	,828

Instrumento de la variable 2: Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	28

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
78,750	44,197	6,6481	28

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	76,650	40,345	,366	,803
VAR00002	75,500	42,053	,338	,805
VAR00003	76,800	41,958	,239	,808
VAR00004	76,000	43,789	,036	,814
VAR00005	76,150	41,397	,394	,802
VAR00006	75,450	42,155	,298	,806
VAR00007	77,400	37,516	,508	,795
VAR00008	75,450	42,050	,246	,808
VAR00009	75,550	39,629	,541	,795
VAR00010	75,850	40,134	,537	,796



VAR00011	76,100	42,200	,276	,806
VAR00012	75,400	41,832	,336	,804
VAR00013	76,850	38,555	,575	,792
VAR00014	76,250	43,355	,086	,813
VAR00015	75,300	42,537	,164	,811
VAR00016	75,400	40,674	,359	,803
VAR00017	75,200	39,642	,550	,795
VAR00018	75,300	37,589	,648	,787
VAR00019	75,600	40,989	,474	,800
VAR00020	75,600	40,779	,509	,798
VAR00021	75,450	39,629	,590	,794
VAR00022	76,250	42,303	,245	,808
VAR00023	76,500	45,211	-,165	,826
VAR00024	76,100	43,779	,028	,815
VAR00025	75,400	41,411	,323	,805
VAR00026	76,100	42,726	,147	,812
VAR00027	75,350	40,661	,512	,798
VAR00028	77,300	43,905	-,009	,818



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Shirley Tais Rodriguez Ortega
identificado con DNI 47967655 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Ciencias de la Comunicación Social

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

" Identidad corporativa y desempeño laboral en los trabajadores
administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022

" Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 10 de abril del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Cathlin Isabel Salas Rivera
identificado con DNI 45941319 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Ciencias de la Comunicación Social

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

“ Identidad corporativa y desempeño laboral en los trabajadores
administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022

” Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 10 de abril del 2023


FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Shirley Tais Rodríguez Ortega,
identificado con DNI 47967655 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Ciencias de la Comunicación Social

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

" Identidad corporativa y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022.

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 10 de abril del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Cathlin Isabel Salas Rivera
identificado con DNI 45971319 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Ciencias de la Comunicación Social

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

" Identidad corporativa y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Puno EsSalud, 2022 "

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 10 de abril del 2023



FIRMA (obligatoria)



Huella