



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Identidad organizacional y desempeño en la percepción de
los colaboradores de América Express – Agencia
de Chimbote – 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Aguilar Marchena, Jhon Robinson (ORCID: 0000-0002-1663-6666)

ASESOR:

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio (ORCID: 0000-0001-6290-4484)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ
2021

Dedicatoria

A mis padres Dionisio Aguilar y María Marchena quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de afrontar las adversidades y porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos Javier y Aracely por su cariño y apoyo incondicional durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia por sus consejos. Oraciones y palabras de aliento que hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Aguilar Marchena, Jhon Robinson.

Agradecimiento

A mi familia, quien con su apoyo emocional y moral han hecho posible la realización de esta tesis, por lo que esto constituye un triunfo y orgullo para ellos y el mío propio.

Una mención de gratitud a mi Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de alcázar mis metas, gracias a las autoridades y docentes de la escuela de administración. Y un agradecimiento efusivo a mi Asesor el Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio.

Aguilar Marchena, Jhon Robinson.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación:.....	21
3.2. Variables y operacionalización:	22
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	24
3.6. Métodos de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS.....	53

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Coeficiente de correlación entre Identidad organizacional y desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores</i>	27
Tabla 2. <i>Opinión sobre el nivel de identidad organizacional de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.</i>	28
Tabla 3. <i>Opinión sobre el nivel de dimensión “Compromiso laboral” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.</i>	29
Tabla 4. <i>Opinión sobre el nivel de dimensión “Comunicación” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.</i>	30
Tabla 5. <i>Opinión sobre el nivel de dimensión “Motivación” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.</i>	31
Tabla 6. <i>Opinión sobre el nivel de dimensión “Cultura” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.</i>	32
Tabla 7. <i>Opinión sobre el nivel de desempeño en el trabajo en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.</i>	33
Tabla 8. <i>Opinión sobre el nivel de dimensión “Percepción de los resultados de la tarea individual” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.</i>	34
Tabla 9. <i>Opinión sobre el nivel de dimensión “Percepción de las conductas laborales” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.</i>	35
Tabla 10. <i>Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de dimensión “Percepción de los rasgos” de los</i>	36

*colaboradores de América Express – Agencia de
Chimbote – 2021*

- | | | |
|------------------|---|----|
| Tabla 11. | <i>Identidad organizacional con la dimensión “Percepción de los resultados de la tarea individual” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote –2021.</i> | 37 |
| Tabla 12. | <i>Identidad organizacional con la dimensión “Percepción de las conductas laborales” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote –2021.</i> | 38 |
| Tabla 13. | <i>Identidad organizacional con la dimensión “percepción de rasgos” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote –2021.</i> | 39 |

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. <i>Opinión sobre el nivel de identidad organizacional de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.</i>	28
Figura 2. <i>Opinión sobre el nivel de dimensión “Compromiso laboral” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.</i>	29
Figura 3. <i>Opinión sobre el nivel de dimensión “Comunicación” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.</i>	30
Figura 4. <i>Opinión sobre el nivel de dimensión “Motivación” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.</i>	31
Figura 5. <i>Opinión sobre el nivel de dimensión “Cultura” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.</i>	32
Figura 6. <i>Opinión sobre el nivel desempeño en el trabajo en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.</i>	33
Figura 7. <i>Opinión sobre el nivel de dimensión “Percepción de los resultados de la tarea individual” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.</i>	34
Figura 8. <i>Opinión sobre el nivel de dimensión “Percepción de las conductas laborales” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.</i>	35
Figura 9. <i>Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de dimensión “Percepción de los rasgos” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021</i>	36

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre identidad organizacional y desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada con su diseño no experimental, correlacional y transversal.

Según los resultados obtenidos según los encuestados el 46,7% (21) opinaron que el nivel de identidad organizacional de los colaboradores es regular y el 40% (18) opinaron que es malo. En cuanto a la variable desempeño en el trabajo el 53,3% (24) de colaboradores opinan que el nivel desempeño del trabajo es regular y el 26,7% (12) opinaron que es bueno. Se llegó a la conclusión que existe relación positiva muy fuerte ($r=0.758$) y muy significativa ($p<0.05$) entre identidad organizacional y desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021. Por tanto, mediante el valor de la significancia se comprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación significativa entre las variables, lo que significa que a una mejor identidad organizacional se obtiene mejor desempeño en el trabajo (Tabla 1).

Palabras clave: Identidad organizacional, compromiso laboral, motivación, desempeño en el trabajo, conductas.

Abstract

The objective of this research work was to determine the identity relationship between organization and work performance in the perception of the collaborators of America Express - Chimbote Agency - 2021. The research was of a quantitative approach, of an applied type with its non-experimental design, correlational and transversal.

According to the results obtained, according to the respondents, 46.7% (21) believed that the level of organizational identity of employees is regular and 40% (18) believed that it was bad. Regarding the work performance variable, 53.3% (24) of employees believe that the level of work performance is regular and 26.7% (12) believe that it is good. It was concluded that there is a very strong positive relationship ($r = 0.758$) and very significant ($p < 0.05$) between organizational identity and job performance in the perception of employees of America Express - Agency Chimbote - 2021. Therefore, by means of the significance value, the research hypothesis is verified and the null hypothesis is rejected, that is, there is a significant relationship between the variables, which means that a better organizational identity results in better work performance (Table 1).

Keywords: Organizational identity, work commitment, motivation, work performance, behaviors.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, las actividades relacionadas con las organizaciones se encuentran en un alto nivel de complejidad para su estudio, análisis, comprensión y transformación, debido a la coexistencia de diferentes tipos, modelos de organización y enfoques gerenciales, dentro de otros factores. Dentro de esta complejidad, un aspecto fundamental en la comprensión de la naturaleza y funcionamiento de las organizaciones lo constituye el tema de la identidad, tema de interés para la psicología organizacional y del trabajo y como un aspecto clave para el desarrollo de las organizaciones (Malvezzi, 2016; Ribeiro, 2014; Vesga, 2016),

En la actualidad, el estudio de la identidad en las organizaciones se encuentra sujeto a continuas modificaciones debido a las transformaciones del mercado laboral y del mundo del trabajo, así como los cambios en los roles, funciones y posiciones que ocupan las personas dentro de las organizaciones (Moreno et al., 2018). En este contexto, resulta relevante que las personas se sientan parte de las organizaciones a las cuales pertenecen, trabajando colaborativamente con sus compañeros de trabajo y con sus jefes inmediatos, se sientan identificados con los valores, las políticas y las estrategias empresariales; en otras palabras, implica la capacidad de adaptación a los cambios organizacionales, la generación de vínculos laborales con el equipo humano que labora en la empresa, compartir un sistema de creencias y valores, así como desarrollar hábitos de solidaridad, colaboración, trabajo en equipo con los miembros de una organización

En los tiempos actuales, en donde el mundo globalizado viene desarrollándose constantemente de tal manera que los cambios son permanentes, el desempeño laboral tiene primordial importancia, pues de su compromiso con la entidad, estará sustentado el clima de la organización. En nuestro país, cada vez es más difícil que los trabajadores tengan un buen desempeño laboral si estos no se encuentran identificados plenamente con la entidad.

En el campo laboral hoy en día, es necesario emplear de manera estratégica la identidad con la organización de los trabajadores para incrementar los niveles de desempeño laboral, debido a que el entorno empresarial requiere de resultados productivos que contribuyan al logro de estándares de calidad y desarrollo organizacional. El desempeño se convierte en uno de los principales aspectos en la gestión de las empresas, por medio de él se valora el aporte y contribución de los trabajadores al cumplimiento de las metas y objetivos que se propone la organización (Avendaño, 2019). Por ello, las organizaciones han de establecer políticas y normas para sensibilizar a los trabajadores respecto a la importancia de un buen desempeño, la capacitación, el desarrollo de habilidades para mejorar las actividades laborales forma parte de las actividades de desarrollo de las personas en el trabajo, la evaluación del desempeño permite medir los resultados obtenidos por los trabajadores en el desarrollo de las actividades laborales.

En el Perú, existen evidencias de problemas en la identidad organizacional de los trabajadores, tal es así que según un estudio realizado en nuestro país indican que solo un 44% de los trabajadores se sienten identificados y a gusto con sus empleos, así como un 74% de personas estaría dispuesta a cambiar de trabajo si encontraran otro que les permita fortalecer su identidad e incrementar sus sentimientos de bienestar y felicidad. Asimismo, los problemas en la autoevaluación del desempeño laboral expresados en la baja productividad de los trabajadores por las presiones laborales, la recarga de trabajo, la rigidez de las normas de trabajo, las relaciones verticales entre los jefes y sus colaboradores son aspectos comunes en las empresas peruanas que requieren de la aplicación efectiva del análisis de las condiciones laborales y una evaluación efectiva del rendimiento (Conexionesan, 2018).

América Express es una empresa que inició sus actividades en 1992 y pertenece al rubro de transporte y presta servicio de transporte interprovincial en Chimbote-Trujillo. Tiene como misión ofrecer servicios de transporte caracterizado por ser de calidad, eficiente, responsable; sin embargo, así como en la mayoría de las empresas de transporte presentan numerosas quejas por parte de los usuarios. Esta empresa cuenta con un equipo humano dividido en diferentes áreas de

trabajo, que de acuerdo a la investigación previa ha permitido identificar problemas diversos como rotación de personal, problemas de identificación con el trabajo, problemas en el desempeño de las funciones de sus colaboradores, entre otros. Por esta razón siendo uno de los problemas principales la identidad organizacional debido a que los trabajadores muestran, en algunos casos problemas de compromiso hacia las metas de la organización, dificultades en la comunicación, la baja motivación laboral, problemas en la percepción del desempeño laboral en términos de rendimiento y conductas laborales, por lo que se hace necesario investigar cómo la identidad organizacional se relaciona con el desempeño en el trabajo según la percepción de los colaboradores de esta organización.

En el presente estudio se considera como problema ¿Cuál es la relación entre identidad organizacional y desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021?

El presente estudio se justifica socialmente porque benefició a los ejecutivos de la empresa en la medida que se pudo contar con una evaluación diagnóstica de cuáles son los elementos o dimensiones que caracterizan la identificación organizacional de sus trabajadores con la organización en general, así como permitió que los trabajadores realicen una evaluación de los elementos que caracterizan su identidad hacia la organización y su desempeño en el trabajo según su percepción.

En un sentido práctico, se realizó una identificación de los aspectos críticos de la identificación de los trabajadores hacia la organización en general, así como la percepción de las dificultades presentadas en el desempeño de las actividades laborales que favorezcan el diseño de actividades de mejora institucional en las acciones relacionadas con la gestión integral de los recursos humanos en la organización

Además, se presenta el sustento teórico de las variables de estudio a partir de la revisión de la literatura de las teorías de la identidad organizacional, así como del desempeño en la percepción de los colaboradores.

Desde una perspectiva metodológica se formularon instrumentos de medición de las variables del estudio considerando las peculiaridades de una organización que preste servicios de transporte urbano interprovincial y las características de los trabajadores administrativos y operativos de este tipo de empresa.

El objetivo general del estudio consistió en determinar la relación entre identidad organizacional y desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Como objetivos específicos se consideraron a: Identificar el nivel de identidad organizacional de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021, Identificar el nivel de desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021, Establecer la relación entre identidad organizacional y la percepción de los resultados de la tarea individual de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021, Establecer la relación entre identidad organizacional y la percepción de las conductas laborales de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021, Establecer la relación entre identidad organizacional y la percepción de rasgos de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

La hipótesis general del estudio consistió en: H_i : Existe relación significativa entre identidad organizacional y desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021; como hipótesis nula: H_0 : No existe relación entre identidad organizacional y desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes de este estudio constituyen aquellos trabajos previos como tesis, trabajos de investigación, artículos científicos, resúmenes de ponencias en congresos entre otros, que se han realizado y publicado previamente en relación al tema o variables de estudio que son objeto de investigación (Vara, 2012, p. 94). En el ámbito internacional se cuenta con los siguientes trabajos previos: Mayorca et al. (2020) en su artículo científico destaca que en las organizaciones el análisis del desempeño de los trabajadores es vital para su mantenimiento y supervivencia y debe partir del análisis del trabajo realizado o hecho por las mismas personas que lo desarrollan en las organizaciones, dado que dependiendo de la percepción que la persona tiene del trabajo que realiza se puede incorporar planes de capacitación y desarrollo de sus competencias laborales.

Avendaño (2019) en su artículo de investigación La Identidad organizacional. Una mirada desde el Toyotismo concluyó que la atención de las necesidades de las personas en las organizaciones, los procesos de formación de recursos humanos, el fomento de su participación en los procesos productivos que se realiza en la industria automotriz y en las empresas de transportes contribuye a fortalecer la eficiencia y compromiso en el trabajo que son pilares fundamentales para la construcción de la identidad con la organización y para generar mejores resultados en la autovaloración del desempeño de los trabajadores.

Rivero (2019) en su artículo científico destaca que en la actualidad las diferentes organizaciones en el presente siglo deben utilizar estratégicamente al talento humano para que estos puedan desarrollar las habilidades necesarias para realizar un proceso objetivo de la autoevaluación de su desempeño en el trabajo a partir de acciones de análisis de su desempeño individual por competencias. En este sentido, la autoevaluación del desempeño del trabajador o la evaluación de su desempeño a partir de su percepción se convierte en una fuente importante del proceso integral de evaluación de su desempeño.

En Venezuela, Gonzales (2016) en su artículo de investigación se propuso investigar, mediante un estudio cualitativo, la identidad organizacional de los mandos medios de una organización. Concluyó que: existe una unidad en la dinámica de construcción, en donde los aspectos personales no se desligan de

los organizacionales en la construcción del sentido de pertenencia e identidad de las personas hacia su organización y hacia el trabajo que realizan dentro de ella. En China, Zhang et al. (2017) en su artículo científico “Juicios de identidad, desempeño laboral y comportamiento de ciudadanía organizacional: los efectos mediadores basados en el modelo de compromiso grupal” en una muestra de 323 empleados; concluyó que la identificación organizacional media las relaciones entre los antecedentes (es decir, orgullo y respeto) y las consecuencias (compromiso laboral y comportamiento ciudadano de la organización). En general, el estudio proporciona un apoyo convincente para el modelo de participación grupal en la predicción de actitudes y comportamientos laborales clave entre los empleados de servicio.

En Chile, Fardella et al. (2016) en su artículo “Identidades laborales y ética del trabajo público en tiempos de rendición de cuentas” estudio explicativo realizado en una muestra de 82 personas, en el que concluyó que, la identidad laboral promovida en las organizaciones influye en el desarrollo y práctica de actitudes éticas en el desempeño en el trabajo en las organizaciones públicas.

En Sudáfrica, Smith et al. (2015) en su artículo “Estudio de reflexiones sobre los cambios en identidad laboral de los miembros del equipo de investigación” estudio exploratorio realizado en una muestra de 6 investigadores de un equipo, en el que se concluyó que el trabajo es fundamental para construir la identidad individual de las personas en la organización y está influenciado por el ambiente laboral y las competencias personales de los trabajadores. Se propone que estos factores podrían influir en el desempeño laboral y, en consecuencia, impactar en el desempeño organizacional.

En Estados Unidos, Brown (2014) en su artículo “Identidades y trabajo de identidad en organizaciones” estudio descriptivo realizado en una muestra en una organización, en el que concluyó que la revisión bibliográfica de los estudios de la identidad organizacional no son suficientes para explicar la problemática de la identidad organizacional en las instituciones públicas y por ello se hace necesario a través de estudios empíricos analizar los problemas y deficiencias institucionales que influyen en los bajos niveles de identidad de sus miembros en las organizaciones.

Los antecedentes de este estudio en el ámbito nacional fueron:

Rivera (2020) en su tesis de maestría comprobó que los colaboradores opinan que la identidad organizacional en un 45,6% es de nivel alto y que el desempeño según su percepción presenta un nivel promedio en un 64%. Como conclusión comprobó que entre la identidad institucional y el desempeño laboral en la percepción de los trabajadores existe una relación significativa ($p=0,00$) de tipo positiva moderada ($\rho=0,578$).

Rubira (2020) en su tesis de maestría concluyó que la identidad organizacional se relaciona significativamente con la percepción del desempeño laboral de los colaboradores ($p=0,027$) ejerciendo una influencia de 13,44%.

Ramírez (2017) en su tesis de maestría realizó un estudio descriptivo, en una muestra de 150 trabajadores, respecto a la Identidad institucional en el personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, según género y régimen laboral en Lima, empleando un diseño de investigación no experimental, de corte transversal; concluyó que el 47.3% de los trabajadores presentó un nivel de identificación institucional bajo; mientras que el 28.7% mostró un nivel moderado y el 24.0% un fuerte nivel de identidad institucional.

Soto (2017) en su tesis de maestría mediante un estudio descriptivo y con un diseño de investigación no experimental correlacional, de corte transversal, en una muestra de 45 colaboradores realizó una investigación respecto a la Identidad organizacional y cumplimiento de funciones en el área de administración del proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo, año 2017” concluyó que el 44.44% de los trabajadores se sienten vinculados emocionalmente con la organización y manifiestan que permanecen en el puesto de trabajo por no tener otra oportunidad laboral. Estos resultados demuestran que la identidad organizacional y el cumplimiento de funciones, no son independientes, es decir, están asociados.

Malca (2016), en su tesis de licenciatura mediante un estudio correlacional y con aplicación de diseño no experimental a una muestra de 204 trabajadores de la municipalidad distrital de Puente Piedra se planteó como objetivo investigar la identidad corporativa y su relación en el desempeño laboral desde la percepción de los colaboradores. Se concluyó que existe relación entre las dos variables de estudio ($p=0,00$ y menor a 0,005) siendo la correlación de tipo positiva alta

(rho=0,796), así como se comprobó que para un 45% el nivel de identidad en la organización es regular y para el 48% de colaboradores según su percepción su desempeño es regular.

El estudio de la variable identidad organizacional se centra en los aportes de tres teorías de la administración: neoclásica, de relaciones humanas y de comportamiento organizacional (Chiavenato, 2017).

La teoría neoclásica de la administración que surgió después de la segunda guerra mundial y se enfocó en realizar un proceso integral de las funciones gerenciales adaptados a las necesidades de las organizaciones modernas, de ahí que puso énfasis en los aspectos prácticos de la gestión de las organizaciones, reafirma los principios de la teoría clásica de la administración, además pone especial énfasis en los principios generales de la administración de las organizaciones modernas y en la consecución de los objetivos y resultados buscados por las organizaciones. Sus principales representantes fueron: Peter F. Drucker, William Newman, Ernest Dale, Ralph C, Davis, Louis Allen y Harold Koontz (Chiavenato, 2017).

La teoría de las relaciones humanas que, a diferencia de las teorías anteriores que se centraban en la importancia de los objetivos, de los resultados, de la estructura y productividad de la organización, a partir de una mirada psicológica y social, revalora el papel y la trascendencia del factor que juegan las relaciones humanas que fortalecen la integración y el comportamiento social en las organizaciones. Además, esta teoría aporta los conceptos de liderazgo, motivación, organización informal y dinámica de grupos como aspectos fundamentales para armonizar el desarrollo de las personas y de las relaciones entre estas con el desarrollo y productividad de la organización (Chiavenato, 2017).

La teoría del comportamiento organizacional destaca el aporte de las ciencias del comportamiento o comportamiento organizacional para comprender de manera más global y humanística el impacto, influencia de las personas y de los grupos al interior de las organizaciones con la finalidad de transferir estos conocimientos y principios hacia la consecución de una mejor eficacia y efectividad en la gestión de las organizaciones (Chiavenato, 2017).

Las teorías relacionadas al tema en relación a la identidad organizacional hacen referencia que el sustento teórico de esta variable se encuentra en la teoría de la identidad social, desarrollada por Tajfel y Turner en 1985, Ashforth y Mael en 1989 y Brewer y Gardner en 1996, que propone que los conocimientos y experiencias de las personas que conforman un grupo social van configurando determinados significados afectivos y valores de pertenencia a ese grupo social (Van Knippenberg & Ellemers, 2004).

Respecto al tema de la identidad en la organización ha de tenerse en cuenta que existen múltiples definiciones o posturas respecto a su literatura y su abordaje en la investigación, así se puede presentar como parte de la cultura corporativa o viceversa, que la cultura corporativa es parte de ella, del mismo modo existe una estrecha vinculación entre la identidad y el compromiso laboral (Núñez y Rodríguez, 2013). En este sentido, en el campo laboral, la identidad social aborda el análisis del comportamiento en el trabajo, el cual está caracterizado por la pertinencia de las personas en determinados grupos sociales en el trabajo o en la organización en su totalidad (Van Knippenberg & Ellemers, 2004).

Cabe destacar también que, para Costa (2009) la identidad hacia la organización es definida en función de cuatro aspectos fundamentales: el nombre de la organización que comprende su presente, su historia, sus tradiciones, las actividades que realiza de acuerdo al sector o giro del negocio, las estrategias del negocio y el marketing que emplea para darse a conocer a su público objetivo. Para este autor la identidad organizacional comprende elementos verbales, visuales, culturales, comunicativos y ambientales.

Moreno et al. (2018) señalan que para definir la identidad hay que separar los ámbitos personal, social, laboral y organizacional y para ello han de considerarse y analizarse diferentes definiciones de autores y tener en cuenta las actuales características de los escenarios laborales.

Así, la identidad personal hace referencia a ese sentimiento peculiar y único de la persona que lo distingue de los demás en el tiempo, en el espacio y en las diversas situaciones sociales (Pujal, 2004), además implica el conocimiento de uno mismo de saber quién es y quiénes son los otros (Jenkins, 2008); la identidad social implica la forma en que la persona se identifica pero tomando como referente el grupo social al que pertenece y con quien comparte un valor de

afectividad y pertenencia (Walsh y Gordon, 2007, p. 292); la identidad laboral es aquella que se construye en el seno de las acciones laborales, es decir es el producto de las interacciones que construyen las personas en su ámbito de trabajo pertenencia y está asociada a los roles laborales que desempeñan las personas en su contexto de trabajo (Walsh y Gordon, 2007, p. 293).

La identidad organizacional es una actitud desarrollada por una persona dentro de su organización y está referida a la forma de vinculación, sentimiento de pertenencia de una persona con los valores, principios, cultura y espacio físico de la organización en la que presta sus servicios profesionales (Malvezzi, 2016).

Lloyd et al. (2011) destacan que en las organizaciones la identidad es entendida como un constructo personal, porque parte del colaborador, y social porque caracteriza a un grupo humano de trabajo. En este sentido, es una actitud personal y social de un grupo de personas que se muestran comprometidos con su trabajo y que particulariza su comportamiento en el trabajo con acciones participativas, entusiastas.

Otro aspecto incluido en la definición de la identidad organizacional se relaciona con su carácter global y temporal, así Jiménez (2011) señala que comprende la vinculación del trabajador con diferentes rasgos organizacionales como el compromiso laboral, comunicación, motivación hacia el trabajo y la cultura, que pueden tener un carácter estable temporalmente, pero que están sujetas a cambios o transformaciones en el tiempo. Así contempla aspectos físicos como la marca, el logo, aspectos filosóficos y culturales como la misión, visión, creencias y valores que son compartidos por los miembros de una organización.

Representa una suma de aspectos tangibles o físicos como la infraestructura, la marca, las personas, e intangibles como el comportamiento y comunicación de una organización. En ella intervienen tres elementos como las acciones gerenciales o de liderazgo, la cultura corporativa y el ambiente organizativo (Balmer, 2010).

Debe tenerse en cuenta que la identidad organizacional, o también llamada corporativa comprende: la mente o producto de las decisiones conscientes como sus normas, sus políticas, su alma que comprende sus valores y cultura; y su voz que comprende las formas y estrategias de comunicación (Balmer, 2008).

En este contexto, se define dentro de una organización a la identidad como un modo específico de identidad social, en la cual las personas que forman parte de una organización se sienten vinculadas con las características y naturaleza de una organización (Ellemers et al., 2003).

En el presente estudio se consideran como dimensiones la propuesta de Jiménez (2011)

La primera dimensión es el Compromiso laboral, entendido como la decisión individual y social del colaborador respecto al cumplimiento de sus funciones, el interés por desarrollar con efectividad su trabajo. En este sentido, el compromiso no es una obligación, es una decisión que nace del interior de la persona por hacer las cosas bien en su trabajo. Ha de medirse a partir del cumplimiento de las funciones, del aporte del trabajador hacia la organización, de ahí que resulta relevante que las organizaciones planifiquen y ejecuten actividades de gestión humana orientadas a motivar, fortalecer y reconocer el compromiso de sus empleados (Jiménez, 2011, p.97).

Las personas más comprometidas con su trabajo y con la organización en general se caracterizan por llegar puntualmente a su trabajo y por contar con registros de asistencia permanentes, muestran cumplir las políticas, normas y obligaciones laborales y tienden a presentar menor índice de deserción (Newstron, 2011).

El estado de ánimo es una actitud de tipo emocional de las personas en su comportamiento reflejado en el trabajo. Suelen ser muy complejos en la organización, pueden ser variables en relación al tiempo, a la actividad, a la convivencia laboral entre otros (Jiménez, 2011).

Newstron (2011) destacó que, en el trabajo, los estados de ánimo suelen manifestarse como inestables: de negativos (“no me agrada esta tarea”) a positivos (“esta tarea es interesante y desafiante”) y de débiles a intensas. Cuando son positivos se reflejan en trabajadores alegres, apasionados, con vitalidad, energía y contribuyen a la obtención de mejores resultados en el desempeño del trabajador.

El ausentismo está referido a la actitud de incumplimiento de la persona respecto a su asistencia al centro de labores, al incumplimiento de permanecer durante toda la jornada laboral, la alta cantidad de permisos o licencias solicitadas por el trabajador. Por ello, ha de considerarse como un indicador negativo en relación al

compromiso laboral. De ahí que las personas con menos índices de ausentismo laboral reflejan un mayor grado de compromiso hacia su trabajo (Jiménez, 2011, p.80).

La rotación entendida como la actitud del trabajador de optar por el retiro o abandono del trabajo es otra actitud desfavorable en el desempeño laboral. Los trabajadores que muestran un mayor compromiso hacia el trabajo son aquellos que deciden permanecer en ella porque se sienten identificados con su trabajo y con la organización en general (Jiménez, 2011, p.80).

La segunda dimensión es la Comunicación que representa un aspecto fundamental para la identidad organizacional. Comprende la capacidad para la transmisión de información y de significados de interés interno o externo para la organización mediante símbolos (verbales o no verbales) (Jiménez, 2011, p.81).

Para Chiavenato (2009) la comunicación implica la transferencia de información y de significados que han de ser compartidos por la organización para el cumplimiento de sus políticas, normas, actividades, entre otras.

En la medida de que una organización emplee una comunicación horizontal, asertiva y motivadora que es el proceso por el cual se transfiere información entre los colaboradores y la empresa. La información que se emite debe ser creíble, asertiva y comprensiva (Jiménez, 2011, p.81).

Para que las organizaciones generen identidad en los trabajadores han de saber emplear la comunicación mediante diferentes maneras para la administración de la información como por ejemplo: la administración de la atención, es decir se ha de incentivar y captar el interés de las personas en relación a la información que reciben, implica mantener informado respecto a lo que acontece al interior y al exterior de la organización; la administración del significado que comprende saber qué lenguaje, medios, símbolos, canales y estilos son los más adecuados para favorecer la comprensión de la información utilizar, pensando siempre en los receptores de la información y en la fluidez en que se transmiten los mensajes o contenido informativo dentro de la organización; y, la administración de la confianza que implica, que a partir de la práctica de una comunicación abierta, asertiva, cordiales se contribuya a la generación de un entorno agradable, de apertura y de confianza entre las personas en los diferentes niveles y áreas de la organización (Jiménez, 2011, p.81).

La tercera dimensión es la motivación laboral que se define como otro aspecto relacionado con la identidad laboral. Está referida al estado o disposición interna de la persona para realizar las actividades en el trabajo, para conseguir los objetivos de la organización. Por ello, las organizaciones han de saber orientar sobre las metas que se desean alcanzar, sensibilizar a las personas respecto a su importancia en la organización, sobre el valor de su trabajo para la organización, saber cómo comunicarse con sus trabajadores, entre otras acciones para contribuir al fortalecimiento de la identidad del trabajador respecto a la organización en general (Jiménez, 2011).

Robbins (2009) destaca que la motivación es la actitud interna que posee la persona, que, en el caso del ámbito laboral, se refleja o evidencia con las ganas de trabajar, con desenvolverse y sentirse a gusto con la actividad que realiza.

Respecto a las formas de motivación que generan identidad en el trabajo se encuentran, según Jiménez (2011, p.82) que el empleado sea reconocido en el trabajo, las políticas de la organización, las condiciones en que se desarrolla el trabajo, el salario recibido, las relaciones entre los trabajadores.

El reconocimiento es una estrategia organizacional empleada para motivar a las personas a desempeñarse mejor en el trabajo. Por ello, las organizaciones emplean diferentes recursos o estrategias para motivar a sus empleados como programas de desarrollo profesional, reconocimiento en mérito obtenido en las evaluaciones de desempeño, beneficios laborales adicionales a los que otorga la ley, entre otros (Jiménez, 2011).

Las características del trabajo que están referidas a las funciones, roles y actividades que desarrollan las personas en sus cargos o puestos de trabajo. Adicionalmente cuando un trabajador internaliza y está a gusto con las actividades que le son asignadas en su trabajo, sea por las políticas organizacionales o encomendadas por su jefe inmediato o gerente tiende a identificarse con su trabajo y con la organización en general (Jiménez, 2011).

Las condiciones físicas y tecnológicas de la organización que comprende los aspectos físicos como la infraestructura, iluminación, espacios laborales, los tecnológicos, los aspectos de seguridad en el trabajo, de salud ocupacional y las características psicológicas como el clima o ambiente de trabajo también

contribuyen a fortalecer la identidad del trabajador hacia la organización (Jiménez, 2011).

La cuarta dimensión es la cultura organizacional que representa un atributo organizacional que engloba los valores, políticas de trabajo, relaciones de trabajo y costumbres que comparten los miembros de una organización (Jiménez, 2011). Cuando un trabajador siente que forma parte de su organización, se muestra participativo y colaborativo en las actividades organizacionales, comparte la misión y visión de la empresa, así como demuestra los valores requeridos por la organización no solo demuestra la internalización de la cultura corporativa, sino también su identidad hacia la organización (Chiavenato, 2009).

Los valores son los principios, las cualidades o virtudes que se espera cumplan las personas de acuerdo a la cultura de la organización. Se dividen en valores humanos como respeto, solidaridad, justicia, honestidad, virtudes como paciencia, tolerancia, bondad, actitudes como la amabilidad, la cortesía, la atención, etc. (Jiménez, 2011).

Las políticas de la organización cuando son claras y compartidas por los miembros de la organización favorecen la identidad de sus trabajadores. Comprende los aspectos prescriptivos relacionados con las obligaciones y normas que han de cumplirse en la organización para el logro de sus propósitos y metas (Jiménez, 2011).

Las relaciones de trabajo entre el equipo humano, las que, basadas en el compañerismo, el respeto, la colaboración, así como la generación de vínculos afectivos de amistad y solidaridad también contribuyen a fortalecer la identidad en la organización (Jiménez, 2011).

Existen evidencias empíricas que comprueban que los trabajadores que comparten la cultura de la organización en la cual trabajan muestran a desarrollar mayores niveles de identidad organizacional (Chiavenato, 2019).

Respecto a la variable desempeño en el trabajo, tiene sus fundamentos teóricos en el comportamiento organizacional, disciplina que aborda el estudio de las diferentes conductas y actitudes mostradas por las personas dentro de un grupo social u organización a la que pertenece (Robbins y Judge, 2013).

En las investigaciones actuales, el desempeño laboral hace referencia a las tareas, roles y funciones que cumplen los trabajadores dentro de la organización y al rendimiento que se espera de ellos en relación a los objetivos previstos por las organizaciones en términos de eficacia y eficiencia en el trabajo (Salgado y Bastida, 2017).

Alles (2008) destaca que el desempeño en el trabajo hace referencia a la actitud o comportamiento del trabajador que lo conlleva al empleo de recursos y habilidades que le permitan obtener mejores resultados en el trabajo.

Chiavenato (2009) indica que, en el mundo del trabajo, el desempeño se ve influido por muchos aspectos o circunstancias que se presentan en la organización; de ahí que es diferente de un colaborador a otro; en él intervienen la valoración y percepción de las recompensas recibidas, el análisis del costo y beneficio obtenido en las actividades laborales, el análisis del esfuerzo individual desplegado por el colaborador en el cumplimiento de su rol dentro de la organización.

Debe tenerse en cuenta que en el trabajo el desempeño comprende la puesta en práctica de una serie de elementos personales y sociales desplegados por las personas, las competencias laborales que engloban una serie de saberes, estrategias y actitudes mostradas en la ejecución de las actividades laborales (Chiavenato, 2019). Robbins y Judge (2013) destacan que antiguamente, se relacionaba al desempeño con el cumplimiento de las funciones propias de un determinado puesto de trabajo. Por su parte, González y Molina (2016) destacan que hoy en día se incluye también la contribución del trabajador al establecimiento de un adecuado ambiente de trabajo y a las acciones orientadas a la búsqueda de un mejor rendimiento o productividad en el trabajo.

En el estudio del desempeño han de considerarse, según los investigadores en tres conductas principales: la primera referida al desempeño de la tarea que implica cumplir con las obligaciones y responsabilidades que demandan las actividades administrativas, productivas o del servicio que se realiza dentro de las funciones y roles de los puestos de trabajo; el civismo que comprende las acciones de generación de un ambiente psicológico positivo y favorable en el seno organizacional, dentro de las cuales se encuentran: ofrecer ayuda a las personas que lo requieran, respeto en el trato a los compañeros de labores,

formular aportes constructivos y emitir juicios positivos en el ambiente laboral; la falta de productividad que comprende acciones que perjudican a la organización como robos, daños a la infraestructura física o tecnológica de la organización, prácticas agresivas en las interacciones con los trabajadores, ausentismo frecuente, entre otras. Las dos primeras conductas son favorables para el buen desempeño en el trabajo; y, la tercera es la que debe evitarse cometer en el trabajo (Robbins y Judge, 2013).

Es importante destacar que el estudio del desempeño en el trabajo en la percepción de los trabajadores está basado en un enfoque de evaluación del desempeño centrado en las personas, que parte de la autoevaluación que las personas realizan respecto a las tareas que estas efectúan en el trabajo y a partir de esta percepción se fortalece su compromiso e identidad hacia la organización y hacia el cumplimiento de sus funciones con la finalidad de contribuir al logro de las metas establecidas por la organización (Chiavenato, 2019).

En una evaluación por competencias, la evaluación realizada por el mismo colaborador en relación a su desempeño forma parte del modelo de evaluación de 360°. Mediante este método, el colaborador tiene la oportunidad de realizar una autovaloración de sus conocimientos, habilidades y actitudes mostradas hacia el trabajo que este realiza en la organización, así como tiene la oportunidad de demostrar que puede realizar una evaluación objetiva de sus logros y limitaciones y mostrar ese punto de vista a sus jefes o evaluadores. Además, esta forma de evaluación representa también una oportunidad para que el colaborador demuestre que toma con seriedad y compromiso el trabajo que realiza y que tiene el propósito de mejorar su rendimiento. Si se logra realizar este proceso de autoevaluación de manera crítica, objetiva y constructiva esto será beneficioso tanto para el mismo colaborador como para la organización en general (Chiavenato, 2019).

Robbins y Judge (2013) destacan que el análisis del desempeño en el trabajo según la percepción de las personas en una organización implica tres grandes aspectos o dimensiones: la percepción de los resultados de la tarea individual del colaborador, percepción de las conductas laborales y percepción de los rasgos.

La primera dimensión: percepción de los resultados o productos de la tarea individual hacen referencia a la autovaloración de los logros obtenidos por el trabajador en la ejecución de las actividades laborales como, por ejemplo: la cantidad de trabajo referido a la valoración respecto al número de actividades o tareas realizadas en relación al puesto que ocupa dentro de la organización; la calidad de trabajo referido a la valoración respecto a las características del trabajo realizado en términos de efectividad, cumplimiento y excelencia; empleo racional de los recursos referido a la valoración del empleo, cuidado, mantenimiento y aprovechamiento de los equipos, maquinarias y materiales a su cargo, aporte hacia su ambiente de trabajo que implica la valoración de su aporte o contribución por el mantenimiento del orden, limpieza y buen estado de su ambiente de trabajo (Robbins y Judge, 2013).

La segunda dimensión percepción de las conductas laborales que hacen referencia a la autovaloración del comportamiento de los colaboradores en la ejecución de las actividades laborales como: cumplimiento de actividades que implica la valoración del grado de responsabilidad en el cumplimiento de las actividades laborales; vocación de servicio implica la valoración de la actitud de ayuda a los otros, en este caso la idea de servir y atender de forma oportuna a los clientes, formulación de propuesta de mejora que implica la valoración del colaborador de elaborar recomendaciones o planes de acción cuando se presentan problemas en la empresa que requieren de pronta solución; acciones de voluntariado referido a la valoración de su voluntad o acciones como colaborador voluntario para ejecutar acciones adicionales que contribuyen a la eficacia de las personas y de la organización en general (Robbins y Judge, 2013).

La tercera dimensión percepción de los rasgos hace referencia a los atributos individuales manifestados por las personas en el desarrollo de las actividades laborales. Comprende: la predisposición para el trabajo que referida a la autovaloración de actitud positiva para realizar de forma óptima las actividades laborales; la actitud positiva para realizar de forma óptima las actividades laborales que implica la autovaloración de la confianza del colaborador hacia sus jefes y hacia sus compañeros de trabajo durante la ejecución de las actividades laborales, y del apoyo recibido de estos para que pueda asumir acciones de forma responsable cuando la organización lo requiera; la experiencia en el trabajo que

implica la valoración de ser consciente de que se cuenta con la experiencia requerida en el puesto que desempeña en la organización; y, las habilidades para el puesto que implica ser consciente que se cuenta con las competencias intelectuales y específicas para desempeñarse con efectividad y eficiencia en el cargo que desempeña en la organización (Robbins y Judge, 2013).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Tipo de investigación: aplicada

Correspondió al estudio aplicado porque su finalidad fue la transferencia del conocimiento científico para el análisis y elaboración de propuestas de solución de una problemática identificada en un campo de estudio determinado de solución a una problemática identificada en una realidad de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

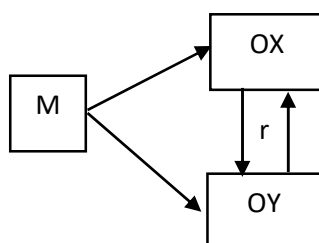
Diseño: No experimental y transversal

Se aplicó un diseño de investigación no experimental por cuanto se realizó el estudio sin que el investigador intervenga para manipular o modificar el comportamiento de las variables; solo se limitó a recopilar información de las variables en su estado natural, para luego analizarlas de acuerdo a la formulación del problema (Hernández y Mendoza, 2018, p. 96). Asimismo, como la información fue recogida en un tiempo único se aplicó un diseño transversal (Hernández y Mendoza, 2018).

Nivel de Investigación: Correlacional

Correlacional que implicó el análisis de la asociación o relación entre las variables, partiendo primero del análisis individual de las variables y luego se demostró estadísticamente la vinculación entre las mismas (Hernández et al., 2017, p. 77).

Representación gráfica



M: Muestra

OX: Observación a la variable “identidad organizacional”

OY: Observación a la variable “desempeño en el trabajo según la percepción de los colaboradores”

r: relación

Enfoque o ruta: Cuantitativo

El estudio correspondió a un enfoque cuantitativo porque tuvo como propósito realizar mediciones numéricas basadas en la estadística respecto a una realidad de estudio aplicando criterios deductivos y objetivos en el análisis de los datos (Hernández et al., 2017).

3.2. Variables y operacionalización:

Variable independiente:

Se consideró a la “identidad organizacional” como variable independiente, la cual tienen una naturaleza cualitativa

Definición conceptual: Comprende la vinculación del trabajador con diferentes rasgos organizacionales como el compromiso laboral, comunicación, motivación hacia el trabajo y la cultura, que pueden tener un carácter estable temporalmente, pero que están sujetas a cambios o transformaciones en el tiempo (Jiménez, 2011).

Definición operacional: se define como la actitud o sentido de pertenencia y compromiso para y con la organización, la cual fue medida a través de un cuestionario mediante las siguientes dimensiones: Compromiso laboral, Comunicación, Motivación y Cultura.

Indicadores:

Los indicadores a considerar en la variable identidad organizacional fueron: el estado de ánimo, ausentismo, rotación, administrar la atención, administrar el significado, administrar la confianza, reconocimiento, características del trabajo, condiciones físicas y tecnológicas, valores, políticas organizacionales, relaciones de trabajo.

Variable dependiente:

Se consideró al desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores como variable dependiente, la que a su vez es de naturaleza cualitativa.

Definición conceptual: El desempeño en el trabajo según la percepción de los trabajadores está referido no solo a la autovaloración del cumplimiento de las funciones propias de un determinado puesto de trabajo, sino también incluye la valoración de su contribución al establecimiento de un adecuado ambiente y a la búsqueda de un mejor rendimiento o productividad en el trabajo (Robbins y Judge (2013)).

Definición operacional: Se define como la autovaloración o autoevaluación desempeño que realiza el colaborador respecto a las tareas que realiza en una organización, que fue medido a través de un cuestionario mediante las siguientes dimensiones: percepción de los resultados o productos de la tarea individual, percepción de las conductas laborales, percepción de los rasgos

Indicadores:

Los indicadores considerados en la variable desempeño en el trabajo en la percepción de los fueron: autoevaluación de la Cantidad de trabajo, autoevaluación de la calidad de trabajo, autoevaluación del empleo racional de recursos, autoevaluación de los desperdicios generados, autoevaluación del cumplimiento de actividades, autoevaluación de la vocación de servicio, autoevaluación de la formulación de propuesta de mejora, autoevaluación de la acciones de voluntariado, autoevaluación de la predisposición para el trabajo, autoevaluación de mostrar confianza, experiencia en el trabajo y autoevaluación de las habilidades

La escala de medición para las variables investigadas fue de tipo ordinal, utilizando como técnica de recolección de datos la encuesta.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis:

Población:

La población se conformó por todas las unidades de análisis o fuentes de información primaria. Estas fuentes pueden ser personas, documentos, data, organizaciones, eventos, entre otras (Vara, 2012).

Personal de América Express- Agencia de Chimbote, año 2021.

Población	Total
Gerente	1
Administrativos	11
Choferes	15
Seguridad	4
Encomiendas	4
Descargue	4
Mantenimiento	6
Total	45

Fuente: Cuadro de Asignación de Personal de América Express- Agencia de Chimbote, año 2021.

Muestra:

Cuando la población es pequeña se ha de contemplar en su totalidad en una investigación, de ahí que se consideró la definición de población o muestra censal (Vara, 2012).

Unidad de análisis: Colaborador de América Express- Agencia de Chimbote, año 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

Se empleará como técnica la encuesta que facilita la recolección de datos a través de una serie de preguntas presentadas en instrumentos de recolección previamente diseñados (Vara, 2012).

Instrumento: Cuestionario

Como instrumento se empleó el cuestionario, que según Hernández et al. (2017) contiene preguntas diseñadas para medir una a más variables, las cuales para esta investigación serán cerradas y emplearán.

Se empleó en los instrumentos el escalamiento de Likert para recoger juicios o valoraciones de las percepciones de los sujetos de la muestra de estudio. Las categorías de respuestas en la escala de Likert van desde nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Para la recolección de datos se diseñaron dos cuestionarios, el primero de 18 preguntas para la variable “identidad organizacional”; y, el segundo de 12 preguntas para recoger información de la variable “desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores”.

Validación del instrumento:

Para la validación se empleó el juicio o criterio de expertos que es una forma de evaluación de la calidad de los ítems teniendo en cuenta los aspectos que debe realmente medir respecto a las variables de investigación (Vara, 2012). Un metodólogo y dos especialistas en gestión de organizaciones fueron los expertos responsables de la validación de los instrumentos.

Confiabilidad:

Respecto a la confiabilidad de los instrumentos se empleó el alfa de Cronbach, procedimiento estadístico cuyo resultado en valor decimal si es cercano a 1 y si se ubica entre los rangos 0.7 a 0.9 indicaron que la confiabilidad es positiva y los instrumentos (Hernández et al., 2017).

Una vez realizada la prueba piloto, se obtuvo como resultado de la confiabilidad de los instrumentos, mediante el Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,852$ para el cuestionario de identidad organizacional y de $\alpha = 0,845$ para el cuestionario de desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores, resultados que comprueban la

fiabilidad es BUENA, es decir es factible la aplicación de los instrumentos a la muestra de estudio.

3.5. Procedimientos:

En esta investigación se recogió la información de la muestra de trabajadores de América Express Chimbote. Para ello se aplicarán cuestionarios administrados de forma virtual mediante correo electrónico o llamada telefónica debido al contexto actual de la emergencia sanitaria en el Perú y el mundo. La información obtenida fue organizada sistemáticamente a partir de las dimensiones de las variables de estudio. Se emplearon fuentes primarias que permitieron recoger de forma directa la información. Los valores obtenidos se organizaron en niveles estadísticos de acuerdo a los puntajes obtenidos para ambas variables.

3.6. Métodos de análisis de datos:

Estadística Descriptiva: Se utilizaron estadísticos descriptivos como tablas o distribución de frecuencias que presentaron el número o frecuencias y porcentajes de las respuestas obtenidas de los informantes. Las figuras estadísticas presentaron la información de las tablas a través de gráficos de barras.

Estadística Inferencial: Para la presentación de los resultados correlacionales y de la prueba de hipótesis se empleó el análisis inferencial con tablas cruzadas y tablas de correlación, donde se presentó el resultado de la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman cuyos valores de 0.4 a 0.69 indican correlación positiva moderada, de 0.7 a 0.89 correlación positiva alta y de 0.8 a 0.99 correlación positiva muy alta.

Del mismo modo el valor de la significancia y la prueba de hipótesis con su respectiva interpretación se realizaron mediante el análisis inferencial.

Además, para el procesamiento de los datos se empleó el paquete estadístico Social Science Statistical Package (SPSS) y Microsoft Office Excel 2016.

3.7. Aspectos éticos:

Los aspectos del desarrollo del proyecto de investigación consideraron respetar a las personas que participaron en la investigación; por ello se respetó su

confidencialidad, su seguridad y bienestar durante el proceso de recolección de datos, además en la obtención de información teórica y metodológica se respetó la propiedad intelectual mediante la citación y las referencias consultadas, así como se presentó de forma veraz, objetiva, metódica y con rigor científico los resultados de la investigación.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar la relación entre identidad organizacional y desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Tabla 1

Coefficiente de correlación entre Identidad organizacional y Desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores

			Identidad rganizacional	Desempeño de trabajo en la percepción
Rho de Spearman	Identidad organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,758**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño en el trabajo en la percepción	N	45	45
		Coefficiente de correlación	,758**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	45	45	

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

Interpretación:

El coeficiente de Spearman $\rho = 0.758$ indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio. Asimismo, el valor de la significancia al ser $p = 0.000 < 0.05$, entonces existe relación significativa entre las variables de estudio. Por lo tanto, se demuestra la hipótesis de estudio: la identidad organizacional tiene una relación altamente significativa en el desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2020.

Objetivo específico N° 1: Identificar el nivel de identidad organizacional de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Tabla 2

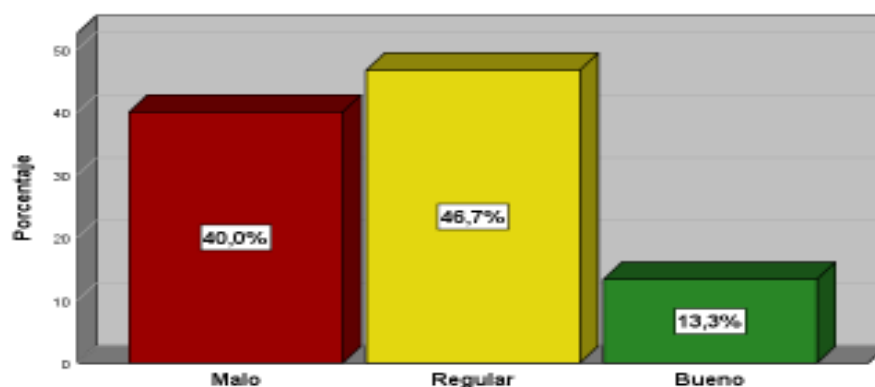
Opinión sobre el nivel de identidad organizacional de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	18	40,0
	Regular	21	46,7
	Bueno	6	13,3
	Muy bueno	0	0,0
Total		45	100,0

Nota. Datos obtenidos de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Figura 1

Opinión sobre el nivel de identidad organizacional de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021



Nota. Datos obtenidos de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Interpretación:

En la tabla 2 se muestra que el 46,7% (21) opinaron que el nivel de identidad organizacional de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021 es regular y el 40% (18) es malo.

Tabla 3

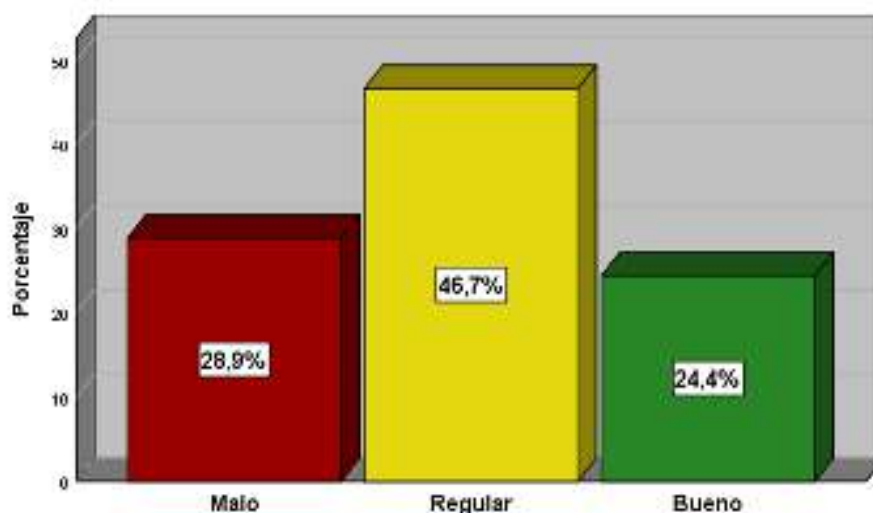
Opinión sobre el nivel de dimensión “Compromiso laboral” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	13	28,9
	Regular	21	46,7
	Bueno	11	24,4
	Muy bueno	0	0,0
Total		45	100,0

Nota. Datos obtenidos de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Figura 2

Opinión sobre el nivel de dimensión “Compromiso laboral” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.



Nota. Datos obtenidos de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Interpretación:

En la tabla 3 se muestra que el 46,7% (21) opinan que el nivel de compromiso laboral de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021 es regular y el 28,9% (13) es malo.

Tabla 4

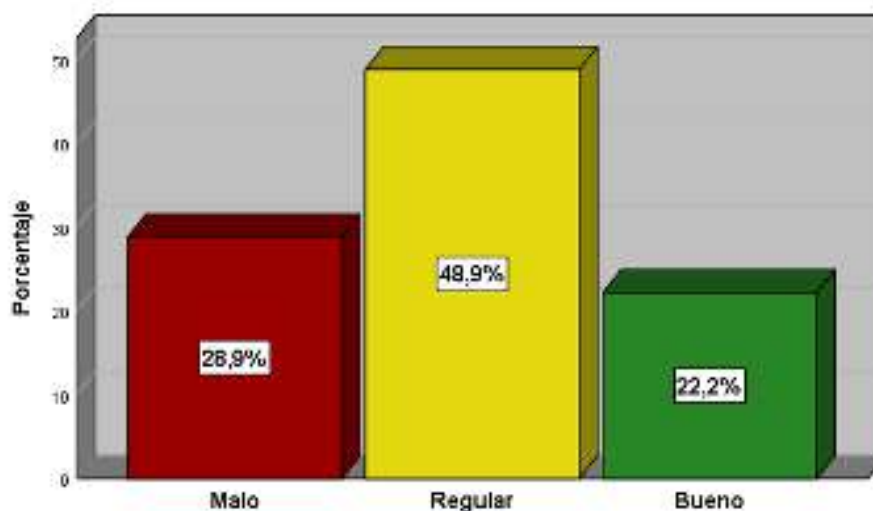
Opinión sobre el nivel de dimensión “Comunicación” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	13	28,9
	Regular	22	48,9
	Bueno	10	22,2
	Muy bueno	0	0,0
Total		45	100,0

Nota. Datos obtenidos de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Figura 3

Opinión sobre el nivel de dimensión “Comunicación” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.



Nota. Datos obtenidos de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Interpretación:

En la tabla 4 se muestra que el 48,9% (22) de colaboradores opinan que el nivel de comunicación de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021 es regular y el 28,9% (13) es malo.

Tabla 5

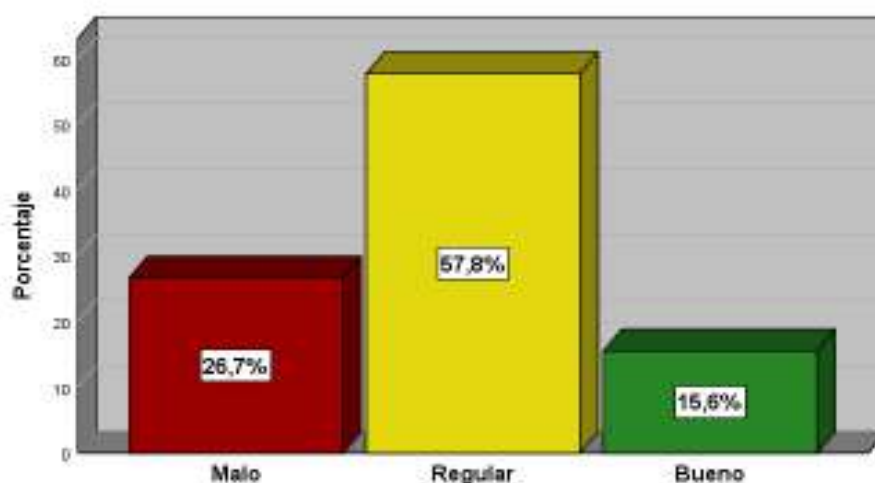
Opinión sobre el nivel de dimensión “Motivación” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	12	26,7
	Regular	26	57,8
	Bueno	7	15,6
	Muy bueno	0	0,0
Total		45	100,0

Nota. Datos obtenidos de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Figura 4

Opinión sobre el nivel de dimensión “Motivación” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.



Nota. Datos obtenidos de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Interpretación:

En la tabla 5 se muestra que el 57,8% (26) de colaboradores opinan que el nivel de Motivación de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021 es regular y el 26,7% (12) es malo.

Tabla 6

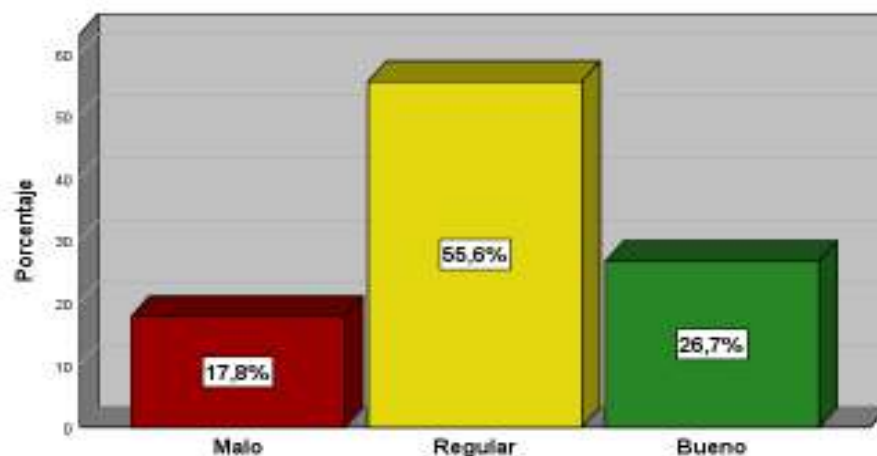
Opinión sobre el nivel de dimensión “Cultura” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	8	17,8
	Regular	25	55,6
	Bueno	12	26,7
	Muy bueno	0	0,0
Total		45	100,0

Nota. Datos obtenidos de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Figura 5

Opinión sobre el nivel de dimensión “Cultura” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.



Nota. Datos obtenidos de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Interpretación:

En la tabla 6 se muestra que el 55,6% (25) de colaboradores opinan que el nivel de Cultura de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021 es regular y el 26,7% (12) es bueno.

Objetivo específico N° 2: Identificar el nivel de desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Tabla 7

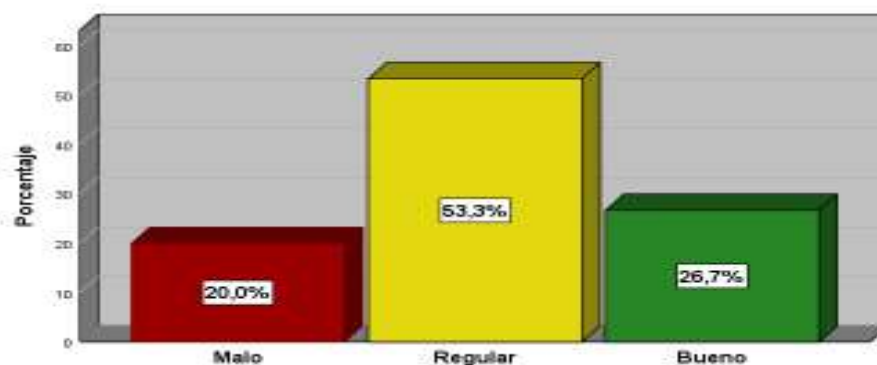
Opinión sobre el nivel desempeño en el trabajo en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	9	20,0
	Regular	24	53,3
	Bueno	12	26,7
	Muy bueno	0	0,0
Total		45	100,0

Nota. Datos obtenidos de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Figura 6

Opinión sobre el nivel desempeño en el trabajo en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.



Nota. Datos obtenidos de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Interpretación:

En la tabla 7 se muestra que el 53,3% (24) de colaboradores opinan que el nivel desempeño del trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021 es regular y el 26,7% (12) es bueno.

Tabla 8

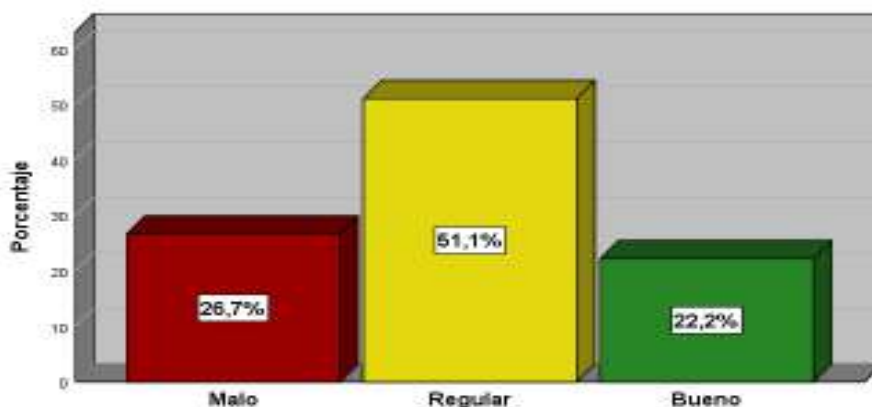
Opinión sobre el nivel de dimensión “Percepción de los resultados de la tarea individual” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	12	26,7
	Regular	23	51,1
	Bueno	10	22,2
	Muy bueno	0	0,0
Total		45	100,0

Nota. Datos obtenidos de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Figura 7

Opinión sobre el nivel de dimensión “Percepción de los resultados de la tarea individual” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.



Nota. Datos obtenidos de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Interpretación:

En la tabla 8 se muestra que el 51,1% (23) de colaboradores opinan que el nivel de Resultados de la tarea individual en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021 es regular y el 26,7% (12) es malo.

Tabla 9

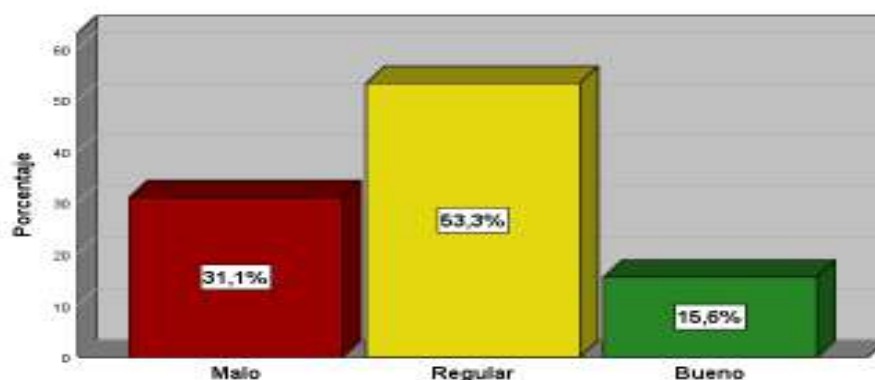
Opinión sobre el nivel de dimensión “Percepción de las conductas laborales” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	14	31,1
	Regular	24	53,3
	Bueno	7	15,6
	Muy bueno	0	0,0
Total		45	100,0

Nota. Datos obtenidos de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Figura 8

Opinión sobre el nivel de dimensión “Percepción de las conductas laborales” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.



Nota. Datos obtenidos de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Interpretación:

En la tabla 9 se muestra que el 53,3% (24) de colaboradores opinan que el nivel de conductas laborales en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021 es regular y el 31,1% (14) es malo.

Tabla 10

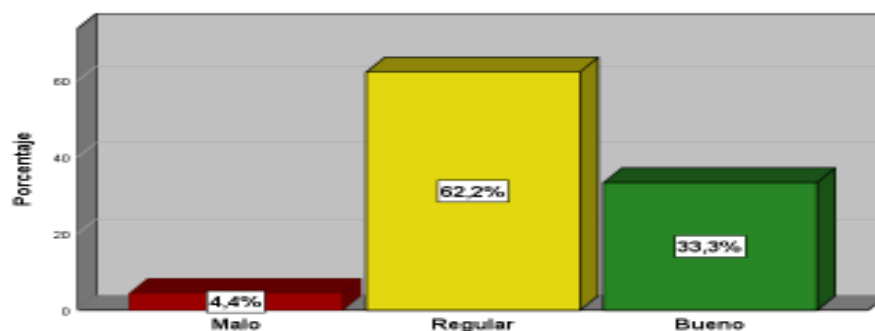
Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de dimensión “Percepción de los rasgos” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	2	4,4
	Regular	28	62,2
	Bueno	15	33,3
	Muy bueno	0	0,0
Total		45	100,0

Nota. Datos obtenidos de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Figura 9

Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de dimensión “Percepción de los rasgos” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.



Nota. Datos obtenidos de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Interpretación:

En la tabla 10 se muestra que el 62,22% (28) de colaboradores opinan que el nivel de rasgos en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021 es regular y el 33,3% (15) es bueno.

Objetivo específico N° 3: Establecer la relación entre identidad organizacional y la percepción de los resultados de la tarea individual de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Tabla 11

Identidad organizacional con la dimensión “Percepción de los resultados de la tarea individual” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote –2021.

			Identidad organizacional	Nivel de dimensión "Resultados de la tarea individual"
Rho de Spearman	Identidad organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,744**
		Sig. (bilateral)	.	,000
			N	45
	Nivel de dimensión "Resultados de la tarea individual"	Coefficiente de correlación	,744**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	45	

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

Interpretación:

En la significancia se obtuvo que $p=0.000$, siendo menor a 0,05 permitió comprobar la significatividad de la relación entre Identidad organizacional con la dimensión percepción de los resultados de la tarea individual, siendo la correlación positiva fuerte o alta ($\rho= 0,744$).

Objetivo específico N° 4: Establecer la relación entre identidad organizacional y la percepción de las conductas laborales de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Tabla 12

Identidad organizacional con la dimensión “Percepción de las conductas laborales” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

			Identidad organizacional	Nivel de dimensión "Conductas laborales"
Rho de Spearman	Identidad organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,694**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Nivel de dimensión "Conductas laborales"	Coefficiente de correlación	,694**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Interpretación:

En la significancia se obtuvo que $p=0.000$, siendo menor a 0,05 permitiéndonos comprobar la significatividad de la relación entre Identidad organizacional con la dimensión percepción de las conductas laborales, siendo la correlación positiva media o moderada ($\rho= 0,694$).

Objetivo específico N° 5: Establecer la relación entre identidad organizacional y la percepción de rasgos de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

Tabla 13

Identidad organizacional con la dimensión “percepción de rasgos” de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote –2021.

			Identidad organizacional	Nivel de dimensión "Rasgos"
Rho de Spearman	Identidad organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,693**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Nivel de dimensión "Rasgos"	Coefficiente de correlación	,693**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Interpretación:

En la significancia se obtuvo que $p=0.000$, siendo menor a 0,05 permitiéndonos comprobar la significatividad de la relación entre Identidad organizacional con la dimensión percepción de rasgos, siendo la correlación positiva media o moderada ($\rho= 0,693$).

V. DISCUSIÓN

En la actualidad, el estudio de la identidad en las organizaciones se encuentra sujeto a continuas modificaciones debido a las transformaciones del mercado laboral y del mundo del trabajo, así como los cambios en los roles, funciones y posiciones que ocupan las personas dentro de las organizaciones (Moreno et al., 2018).

En la investigación se planteó como objetivo general: determinar la relación entre identidad organizacional y desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021, obteniéndose como resultados que en la tabla 1, se observó que la variable identidad organizacional tiene una relación muy significativa ($p < 0,05$) y en grado positivo alto ($r = 0,758$) con la variable desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores. Este hallazgo es similar al obtenido por Malca (2016), en su tesis de licenciatura quien concluyó que existe relación entre las dos variables de estudio ($p = 0,00$ y menor a $0,005$) siendo la correlación de tipo positiva alta ($\rho = 0,796$). Del mismo modo el resultado obtenido difiere al de Rivera (2020) en su tesis de maestría al comprobar que entre la identidad institucional y el desempeño laboral en la percepción de los trabajadores existe una relación significativa ($p = 0,00$) de tipo positiva moderada ($\rho = 0,578$). En este sentido, no se aprecia una mayor variación significativa en los hallazgos encontrados en el presente estudio, aun cuando la pandemia de Covid 19 demanda un mayor nivel de identidad de los colaboradores para que estos desarrollen mejores niveles de percepción en el desempeño de su trabajo en esta organización.

Por su parte, Mayorca et al. (2020) en su artículo científico destaca que en las organizaciones el análisis del desempeño de los trabajadores es vital para su mantenimiento y supervivencia y debe partir del análisis del trabajo realizado o hecho por las mismas personas que lo desarrollan en las organizaciones, dado que dependiendo de la percepción que la persona tiene del trabajo que realiza se puede incorporar planes de capacitación y desarrollo de sus competencias laborales. El marco teórico y específicamente lo propuesto por Avendaño (2019) en el campo laboral hoy en día, es necesario emplear de manera estratégica la

identidad con la organización de los trabajadores para incrementar los niveles de desempeño laboral, debido a que el entorno empresarial requiere de resultados productivos que contribuyan al logro de estándares de calidad y desarrollo organizacional.

En relación al objetivo específico N° 1, identificar el nivel de identidad organizacional de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021, observamos en la tabla 2, donde el 46,7% opinaron que el nivel de identidad organizacional es regular y el 40% opinaron que es malo. Estos resultados son diferentes a los obtenidos por Malca (2016), quien concluyó que para un 45% de sus trabajadores el nivel de identidad en la organización es regular. Por ello, se infiere que, para los colaboradores, el nivel de la identidad en la organización presenta una valoración o nivel regular debido a las dificultades en el compromiso, motivación y problemas de comunicación entre sus miembros.

Como antecedente se considera a Gonzales (2016) quien en su artículo de investigación concluyó que: existe una unidad en la dinámica, en donde los aspectos personales no se desligan de los organizacionales en la construcción del sentido de pertenencia e identidad de las personas hacia su organización y hacia el trabajo que realizan dentro de ella.

Además, la teoría del comportamiento organizacional destaca el aporte de las ciencias del comportamiento o comportamiento organizacional para comprender de manera más global y humanística el impacto, influencia de las personas y de los grupos al interior de las organizaciones con la finalidad de transferir estos conocimientos y principios hacia la consecución de una mejor eficacia y efectividad en la gestión de las organizaciones y en la construcción de su identidad (Chiavenato, 2017).

Es por ello que los hallazgos de este estudio se sustentan en Lloyd et al. (2011) que definen a la identidad como un constructo personal, porque parte del colaborador, y social porque caracteriza a un grupo humano de trabajo. En este sentido, es una actitud personal y social de un grupo de personas que se muestran comprometidos con su trabajo y que particulariza su comportamiento en el trabajo con acciones participativas, entusiastas.

Para el segundo objetivo específico, identificar el nivel de desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021, notamos como resultado en la tabla 7 que el 53,3% (24) de colaboradores opinan que el nivel desempeño del trabajo en la percepción de los colaboradores es regular y el 26,7% (12) es bueno. Estos resultados son similares a los obtenidos por Malca (2016), en su tesis de licenciatura quien comprobó que para el 48% de colaboradores según su percepción su desempeño es regular. Efectivamente encontramos una similitud entre el antecedente y los resultados del desempeño en la percepción de los colaboradores generados en los bajos niveles en la percepción de los resultados de la tarea individual, de las conductas laborales y de los rasgos. Debido a ello, se tomó en cuenta, como antecedente a Rivero (2019) que en su artículo científico destaca que en la actualidad las diferentes organizaciones en el presente siglo deben utilizar estratégicamente al talento humano para que estos puedan desarrollar las habilidades necesarias para realizar un proceso objetivo de la autoevaluación de su desempeño en el trabajo a partir de acciones de análisis de su desempeño individual por competencias. En este sentido, la autoevaluación del desempeño del trabajador o la evaluación de su desempeño a partir de su percepción se convierte en una fuente importante del proceso integral de evaluación de su desempeño.

En este sentido, estos hallazgos se sustentan teóricamente en Chiavenato (2019) quien sostiene que, en una evaluación por competencias, la evaluación realizada por el mismo colaborador en relación a su desempeño forma parte del modelo de evaluación de 360°. Mediante este método, el colaborador tiene la oportunidad de realizar una autovaloración de sus conocimientos, habilidades y actitudes mostradas hacia el trabajo dentro de una organización, así como tiene la oportunidad de demostrar que puede realizar una evaluación objetiva de sus logros y limitaciones y mostrar ese punto de vista a sus jefes o evaluadores.

Para el tercer objetivo específico, establecer la relación entre identidad organizacional y la percepción de los resultados de la tarea individual de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021, notamos como resultado en la tabla 11, se observó que la variable identidad organizacional

tiene una relación muy significativa ($p < .0,05$) y en grado positivo alto ($r = 0,744$) con la dimensión resultado de percepción de la tarea individual. Este hallazgo se sustenta teóricamente en Robbins y Judge (2013) quien señala que la percepción de los resultados o productos de la tarea individual hacen referencia a la autovaloración de los logros obtenidos por el trabajador en la ejecución de las actividades laborales como, por ejemplo: la cantidad de trabajo referido a la valoración respecto al número de actividades o tareas realizadas en relación al puesto que ocupa dentro de la organización; la calidad de trabajo referido a la valoración respecto a las características del trabajo realizado en términos de efectividad, cumplimiento y excelencia; empleo racional de los recursos referido a la valoración del empleo, cuidado, mantenimiento y aprovechamiento de los equipos, maquinarias y materiales a su cargo, aporte hacia su ambiente de trabajo que implica la valoración de su aporte o contribución por el mantenimiento del orden, limpieza y buen estado de su ambiente de trabajo

Para el cuarto objetivo específico, establecer la relación entre identidad organizacional y la percepción de las conductas laborales de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021, notamos como resultado en la tabla 12, se observó que la variable identidad organizacional tiene una relación muy significativa ($p < .0,05$) y en grado positivo moderado ($r = 0,694$) con la dimensión conductas laborales. Este hallazgo se sustenta teóricamente en Robbins y Judge (2013) quien define a la percepción de las conductas laborales que hacen referencia a la autovaloración del comportamiento de los colaboradores en la ejecución de las actividades laborales como: cumplimiento de actividades que implica la valoración del grado de responsabilidad en el cumplimiento de las actividades laborales; vocación de servicio implica la valoración de la actitud de ayuda a los otros, en este caso la idea de servir y atender de forma oportuna a los clientes, formulación de propuesta de mejora que implica la valoración del colaborador de elaborar recomendaciones o planes de acción cuando se presentan problemas en la empresa que requieren de pronta solución; acciones de voluntariado referido a la valoración de su voluntad o acciones como colaborador voluntario para ejecutar acciones adicionales que contribuyen a la eficacia de las personas y de la organización en general

Como último objetivo específico, establecer la relación entre identidad organizacional y la percepción de rasgos de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021, notamos como resultado en la tabla 13, se observó que la variable identidad organizacional tiene una relación muy significativa ($p < .0,05$) y en grado positivo moderado ($r = 0,694$) con la dimensión conductas laborales. Este hallazgo se sustenta teóricamente en Robbins y Judge (2013) quien define a la percepción de los rasgos hace referencia a los atributos individuales manifestados por las personas en el desarrollo de las actividades laborales y comprende la predisposición para el trabajo; la actitud positiva para realizar de forma óptima las actividades laborales, el apoyo recibido de estos para que pueda asumir acciones de forma responsable cuando la organización lo requiera; la experiencia en el trabajo; y, las habilidades para el puesto que implica ser consciente que se cuenta con las competencias intelectuales y específicas para desempeñarse con efectividad y eficiencia en el cargo que desempeña en la organización.

VI. CONCLUSIONES

1.- Se logró determinar que existe relación positiva alta ($r=0.758$) y muy significativa ($p<0.05$) entre identidad organizacional y desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021. Por tanto, mediante el valor de la significancia se comprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación significativa entre las variables, lo que significa que a una mejor identidad organizacional se obtienen mejores resultados en el desempeño en el trabajo (Tabla 1).

2.- Se logró identificar el nivel de identidad organizacional donde el 46,7% opinaron que el nivel de identidad organizacional de los colaboradores es regular y el 40% opinaron que es malo. En contraste el 13,3% opinaron que el nivel de identidad organizacional es bueno. Así mismo, de acuerdo a su dimensión motivación, el 57,8% de los encuestados opinaron que el nivel es regular (Tabla 2, 5).

3.- Se logró identificar el nivel desempeño en el trabajo donde el 53,3% de colaboradores opinaron que es regular y el 26,7% opinaron que es bueno. En contraste el 20,0% opinaron que el nivel de desempeño en el trabajo es malo. Así mismo, de acuerdo a su dimensión el 53,3% opinaron que el nivel de la dimensión percepción de las conductas laborales es regular, en relación a la dimensión percepción de rasgos, el 62,2% opinaron que el nivel es regular (Tabla 7, 9, 10).

4.- Se logró determinar que la variable identidad organizacional tiene una correlación positiva alta ($r=0.744$) con la dimensión resultados de la tarea individual; una correlación positiva moderada ($r=0.694$) con la dimensión conductas laborales y una correlación positiva moderada ($r=0.693$) con la dimensión rasgos (Tablas 12, 13, 14, 15 y 16).

VII. RECOMENDACIONES

•Al jefe de recursos humanos de América Express – Agencia de Chimbote se recomienda mejorar las actividades de integración organizacional para superar el nivel medio de percepción que tienen los trabajadores sobre la identidad organizacional con la finalidad de fortalecer el compromiso, motivación y comunicación de la organización hacia sus colaboradores con la finalidad de que estos mejoren su percepción respecto al desempeño mostrado en desarrollo de sus actividades laborales.

•Considerando que el nivel de identidad es regular se recomienda, en tiempos de pandemia por Covid 19 realizar actividades de sensibilización y fortalecimiento de la cultura organizativa a fin de mejorar el nivel de identidad de los colaboradores, así como actividades de gestión de personas orientadas a generar un mayor compromiso, motivación y una mejor comunicación con las personas dentro de la organización.

•Considerando que el desempeño en la percepción de los colaboradores, así como las dimensiones percepción de los resultados de la tarea individual, percepción de las conductas laborales y percepción de los rasgos obtuvieron un nivel regular se recomienda al jefe de recursos humanos de América Express – Agencia de Chimbote realizar un proceso de capacitación integral respecto al sistema de evaluación del desempeño de 360° con el propósito de que los colaboradores desarrollen las competencias y habilidades para autoevaluar objetivamente el desarrollo de sus tareas laborales, las conductas que muestran en el trabajo y sus rasgos o particularidades mostrados en la ejecución de su desempeño.

•Al haberse obtenido relaciones moderadas entre la identidad y las dimensiones percepción de los resultados de la tarea individual, de las conductas y de los rasgos laborales se recomienda al gerente en coordinación con el jefe de recursos humanos planificar un programa de fortalecimiento de la identidad organizativa a fin de mejorar los resultados del desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2008). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°*. Granica.
- Avendaño, E. (2019). La Identidad Organizacional. Una mirada desde el Toyotismo. *Revista de Estudios Latinoamericanos, Africanos y Asiáticos Humana del Sur*, 14(26), 109-123. <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/humaniadelsur/article/view/15245/21921926343>
- Balmer, R. (2010). *Identidad corporativa de la empresa*. Editorial Ideas Propias.
- Balmer, R. (2008). Identity Based Views of the Corporation. Insights from Corporate Identity, Organisational Identity, Social Identity, Visual Identity, Corporate Brand Identity and Corporate Image. *European Journal of Marketing*, 42 (9/10), 879-906
- Brown, A. (2014). Identities and identity work in organizations. *International Journal of management reviews*, 17, pp. 20-40. https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/ijmr.12035?purchase_referrer=onlinelibrary.wiley.com&tracking_action=preview_click&r3_referer=wol&show_checkout=1
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano*. (5.^a ed.). McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7.^a ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (3.^a ed.). McGraw Hill.
- Conexionesan (26 de abril de 2018). Las metodologías que evalúan el desempeño de una empresa. Apuntes empresariales. Gestión de

Proyectos. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/04/las-metodologias-que-evaluan-el-desempeno-de-una-empresa/>

Costa, J. (2009). *El DirCom Hoy: dirección y gestión de la comunicación en la nueva economía*. Editorial Ideas Propias.

Ellemers, N., Haslam, A., Platow, M. J., & van Knippenberg, D. (2003). Social Identity at work: developments, debates and directions. In A. Haslam & D. van Knippenberg & M. J. Platow & N. Ellemers (Eds.), *Social Identity at work. Developing theory for organizational practice*. (pp. 3-28.). Psychology Press.

Fardella, C., Karol, V., Rivera, G. & Soto, R. (2016). Identidades laborales y ética del trabajo público en tiempos de rendición de cuentas. *Grupo de Estudios en Trabajo, Subjetividad y Acción Social*, 25(2), 1-11. http://www.psykhe.cl/index.php/psykhe/article/view/789/pdf_80

Gonzales, D. (2016). Identidad organizacional de los mandos medios en equilibrio liminal. *Revista Venezolana de Gerencia*, 21(75), 509-529. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29048812009>

González, M. y Molina, A. (2016). Talent Management: Reflections from Primary Health Care. *Medisur*, 14(2), 97-100. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v14n2/ms02214.pdf>

Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C. y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. McGraw Hill.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.

Jenkins, R. (2008). *Social identity*. (3rd ed.). Routledge.

- Jimenez, A. (2011). *Comunicación e imagen corporativa*. Editorial UOC.
- Lloyd, S., Roodt, G., & Odendaal, A. (2011). Critical elements in defining work-based identity in a post-apartheid South Africa. *South African Journal of Industrial Psychology/SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde*, 37, 2–15. <http://dx.doi.org/10.4102/sajip.v37i1.894>
- Malca, K. (2016). *La identidad corporativa y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Puente Piedra, año 2016*. [Tesis de Licenciatura. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18048/Malca_VK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Malvezzi, S. (2016). Psicología organizacional y del trabajo. De la administración científica a la globalización: una historia de desafíos. En J. Orejuela, V. Andrade, & M. Villamizar (Edits.), *Psicología de las organizaciones y del trabajo*. Apuestas de investigación II (págs. 27-42). Cali: Bonaventuriana.
- Mayorca, D., Mayorca, E., Mayorca, M. (2020). El desempeño: fuente esencial para el mantenimiento y supervivencia de las organizaciones. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 16(31), 1- 12. DOI: <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v16i31.3151>
- Moreno, M., Torres, N., Martínez, K., Martínez, K. y Vesga, J. (2018). Identidad laboral: Análisis del concepto en el contexto actual del mundo del trabajo. *Salud y Administración*, 5(14), 59-67. http://www.unsis.edu.mx/revista/doc/vol5num14/5_Identidad_Laboral.pdf
- Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13.^a ed.). McGraw Hill.

- Núñez, Y. y Rodríguez, C. (2013). Diferencias y relaciones entre los Intangibles: Identidad, Imagen y Reputación Organizacional. *Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology*, pp. 14 - 16.
- Pujal, M. (2004). La identidad (el self). En T. Ibañez, M. Botella, M. Domènech, J. Feliu, L. M. Martínez, C. Pallí, F. J. Tirado, *Introducción a la psicología social* (págs. 93-138). UOC.
- Ramírez, D. (2017). *Identidad institucional en el personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, según género y régimen laboral – Lima, 2017*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14867/Ram%c3%adrez_ZDL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ribeiro, M. (2014). Problemas contemporáneos para a psicología do trabalho e das organizações. En J. Orejuela (Ed.), *Psicología de las organizaciones y del trabajo: apuestas de investigación* (págs. 47-78). Bonaventuriana.
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211166530002>
- Rivera, M. (2020). *Identidad institucional y desempeño laboral de las enfermeras en un instituto especializado de salud Lima, 2019*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45475/Rivera_EMCS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15.^a ed.). Pearson.

- Rubira, M. (2020). *La identidad organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna - 2018*. [Tesis de maestría. Universidad Privada de Tacna]. Repositorio institucional de la Universidad Privada de Tacna. <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/1570/1/Rubira-Otarola-Martha.pdf>
- Salgado, J. F., & Bastida, M. (2017). Predicting Expatriate Effectiveness: The role of personality, cross-cultural adjustment, and organizational support. *International Journal of Selection and Assessment*, 25, 267–275. <http://dx.doi.org/10.1111/ijsa.12178>
- Smith, R., Crafford, A. & Schurink, W. (2015). Reflections on changes in the work identity of the members of the research team. *South African human resources management magazine*, 13(1), 25- 29. <https://doaj.org/article/607b83b6747a4b9da9eba778a394568c>
- Soto, R. (2017). *Identidad organizacional y cumplimiento de funciones en el area de administración del proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo, año 2017*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12838/soto_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Van Knippenberg, D., & Ellemers, N. (2004). Social Identity and Group Performance. Identification as the Key to Group-Oriented Effort. In A. H. D. v. K. M. J. P. N. Ellemers (Ed.), *Social Identity at work. Developing theory for organizational practices* (pp. 29-59). Psychology Press.
- Vara-Horna, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres.

Vesga, J. (2016). Retos para la POT derivados de las transformaciones en la institucionalización del trabajo. En J. Orejuela, V. Andrade, & M. Villamizar (Edits.), *Psicología de las organizaciones y del trabajo*. Apuestas de investigación II (págs. 235- 250). Bonaventuriana.

Walsh, K. y Gordon, J. R. (2007). Creating an individual work identity. *Human Resource Management Review*, 1-16. doi: 10.1016/j.hrmr.2007.09.001

Whitmore, J. (2002). Coaching: El método para mejora el rendimiento de las personas. https://training.crecimiento.ws/wp-content/uploads/2017/09/EBOOK_Whitmore-John-Coaching-PDF.pdf

Zhang, Y., Guo, Y. & Newman, A. (2017). Identity judgments, work performance and organizational citizenship behavior: the mediated effects controlled in the group commitment model. *Sciencedirect*, 61, 190-197. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517717300055>

ANEXOS

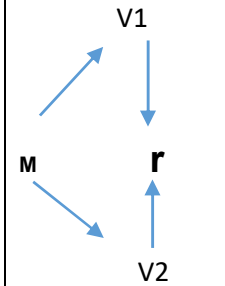
Anexo N°01: Cuadro de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Identidad organizacional	Comprende la vinculación del trabajador con diferentes rasgos organizacionales como el compromiso laboral, comunicación, motivación hacia el trabajo y la cultura, que pueden tener un carácter estable temporalmente, pero que están sujetas a cambios o transformaciones en el tiempo (Jiménez, 2011).	se define como la actitud o sentido de pertenencia y compromiso para y con la organización, la cual fue medida a través de un cuestionario mediante las siguientes dimensiones: Compromiso laboral, Comunicación, Motivación y Cultura.	Compromiso laboral	Estado de ánimo	1, 2	Ordinal Muy alto: (78-90) Alto: (63-77) Regular: (48-62) Bajo: (33-47) Muy bajo (18-32)
				Ausentismo	3	
				Rotación	4	
			Comunicación	Administrar la atención	5	
				Administrar el significado	6	
				Administrar la confianza	7, 8	
			Motivación	Reconocimiento	9, 10	
				Características del trabajo	11, 12	
				Condiciones físicas y tecnológicas	13, 14	
			Cultura	Valores	15	
				Políticas organizacionales	16	
				Relaciones de trabajo	17, 18	
			Desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores	El desempeño en el trabajo según la percepción de los trabajadores está referido no solo a la autovaloración del cumplimiento de las funciones propias de un determinado puesto de trabajo, sino también incluye la valoración de su contribución al establecimiento de un adecuado ambiente y a la búsqueda de un mejor rendimiento o productividad en el trabajo (Robbins y Judge (2013).	Se define como la autoevaluación de desempeño que realiza el colaborador respecto a las tareas que realiza en una organización, lo cual fue medido a través de un cuestionario mediante las siguientes dimensiones: percepción de los resultados o productos de la tarea individual, percepción de las conductas laborales, percepción de los rasgos	
Calidad de trabajo	2					
Empleo racional de recursos	3					
Aportes hacia su ambiente de trabajo	4					
Percepción de las conductas laborales	Cumplimiento de actividades	5				
	Vocación de servicio	6				
	Formulación de propuesta de mejora	7				
	Acciones de voluntariado	8				
Percepción de los rasgos	Predisposición para el trabajo	9				
	Mostrar confianza	10				
	Experiencia en el trabajo	11				
	Habilidades para el puesto	12				

Nota. Las dimensiones de identificación organizacional están sustentadas teóricamente en Jiménez (2011) y las de desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores en Robbins y Judge (2013).

Anexo N°02: Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Metodología					
¿Cuál es la relación entre identidad organizacional y desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021?	<p>Objetivo general determinar la relación entre identidad organizacional y desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de identidad organizacional de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021. - Identificar el nivel de desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021. - Establecer la relación entre identidad organizacional y la percepción de los resultados de la tarea individual de los colaboradores de América Express 	<p>H_i: Existe relación significativa entre identidad organizacional y desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.</p> <p>H₀: No existe relación entre identidad organizacional y desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.</p>	Identidad organizacional	Comprende la vinculación del trabajador con diferentes rasgos organizacionales como el compromiso laboral, comunicación, motivación hacia el trabajo y la cultura, que pueden tener un carácter estable temporalmente, pero que están sujetas a cambios o transformaciones en el tiempo (Jiménez, 2011).	Se define como la actitud o sentido de pertenencia y compromiso para y con la organización, la cual fue medida a través de un cuestionario mediante las siguientes dimensiones: Compromiso laboral, Comunicación, Motivación y Cultura.	Compromiso laboral	Estado de ánimo	1, 2	Ordinal Likert 5=Siempre 4=Casi siempre 3=A veces 2=Casi nunca 1=Nunca	Tipo de investigación correlacional. Diseño de investigación es no experimental de corte transversal					
						Ausentismo	3								
						Rotación	4								
			Comunicación			Administrar la atención	5								
						Administrar el significado	6								
						Administrar la confianza	7, 8								
			Motivación			Reconocimiento	9, 10								
						Características del trabajo	11, 12								
						Condiciones físicas y tecnológicas	13, 14								
			Cultura			Valores	15								
						Políticas organizacionales	16								
						Relaciones de trabajo	17, 18								
			Percepción de los resultados de la tarea individual			Autoevaluación de la cantidad de trabajo	1	Ordinal Likert 5=Siempre 4=Casi siempre 3=A veces 2=Casi nunca 1=Nunca			El desempeño en el trabajo según la percepción de los trabajadores está referido no solo a la autovaloración del cumplimiento de las funciones propias de un determinado puesto de trabajo, sino también incluye la valoración de su contribución al establecimiento de un adecuado ambiente y a la búsqueda de un mejor rendimiento	Se define como la autoevaluación desempeño que realiza el colaborador respecto a las tareas que realiza en una organización, lo cual fue medido a través de un cuestionario mediante las siguientes dimensiones: percepción de los resultados o productos de la tarea individual,		Autoevaluación de la calidad de trabajo	2
						Autoevaluación de la Empleo racional de recursos	3								
						Autoevaluación de su aporte hacia su ambiente de trabajo	4								
			Percepción de las conductas laborales			Autoevaluación del cumplimiento de actividades	5								
						Autoevaluación de la vocación de servicio	6								
						Autoevaluación de	7								



De dónde:
 M = Muestra
 V1=Variable
 Identidad organizacional
 V2= Desempeño en el trabajo
 r = relación

	<p>- Agencia de Chimbote – 2021. - Establecer la relación entre identidad organizacional y la percepción de las conductas laborales de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021. - Establecer la relación entre identidad organizacional y la percepción de rasgos de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.</p>			<p>o productividad en el trabajo (Robbins y Judge (2013). Se define como la autoevaluación de desempeño que realiza el colaborador respecto a las tareas que realiza en una organización, lo cual fue medido a través de un cuestionario mediante las siguientes dimensiones: percepción de los resultados o productos de la tarea individual, percepción de las conductas laborales, percepción de los rasgos</p>	<p>percepción de las conductas laborales, percepción de los rasgos</p>	<p>Percepción de los rasgos</p>	<p>la formulación de propuesta de mejora</p>				
								<p>Acciones de voluntariado</p>	<p>8</p>		
								<p>Autoevaluación de la predisposición para el trabajo</p>	<p>9</p>		
								<p>Autoevaluación de mostrar confianza</p>	<p>10</p>		
								<p>Autoevaluación de la Experiencia en el trabajo</p>	<p>11</p>		
								<p>Autoevaluación de las habilidades</p>	<p>12</p>		

Anexo N°03: Instrumento de recolección de datos

Variable Identidad organizacional

Instrumento N° 1: “Cuestionario para analizar la identidad organizacional de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021”

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel de identidad organizacional de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

INSTRUCCIONES:

Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción de la identidad organizacional, según la siguiente escala:

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

DIMENSIÓN	INDICADORES	Valoración				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Compromiso laboral	1. ¿Se siente con buen estado de ánimo y compromiso cuando desarrolla sus actividades laborales en la organización?					
	2. ¿Considera que las actividades que desempeña en el trabajo son motivadoras, desafiantes y genera compromiso para el logro de resultados?					
	3. ¿Como colaborador considera importante no faltar a su trabajo y el cumplimiento de la jornada laboral?					

	4. ¿Decide permanecer en la organización porque se siente a gusto e identificado con ella?					
Comunicación	5. ¿Se interesa por mantenerse informado respecto a los avances, progresos y dificultades de la organización?					
	6. ¿Siente que la organización difunde y comparte información valiosa a sus trabajadores?					
	7. ¿Siente confianza hacia el personal directivo y sus compañeros de trabajo con quienes mantiene permanente comunicación?					
	8. ¿La comunicación en la empresa es cordial y motiva a los colaboradores?					
Motivación	9. ¿Se siente reconocido y valorado en el trabajo, que lo motiva a seguir comprometido con los buenos resultados?					
	10. ¿Los colaboradores son reconocidos y motivados en merito a su esfuerzo, desempeño y aportes a la organización?					
	11. ¿Considera que el trabajo está bien distribuido, asesorado y monitoreado en la organización y mantiene su logro de resultados?					
	12. ¿Se siente motivado, a gusto con las tareas que le asignan dentro de la organización?					
	13. ¿La infraestructura, la tecnología y los materiales de trabajo le permiten realizar mejor su labor y a su satisfacción?					
	14. ¿Las herramientas tecnológicas empleadas en la organización le permiten mejorar sus actividades laborales y su satisfacción?					

Cultura	15. ¿Se siente identificado con los valores de la organización que promueve la cultura organizacional?					
	16. ¿Las políticas y normas de trabajo son respetadas por los trabajadores intentado sustentar la cultura organizacional?					
	17. ¿Las relaciones con los jefes le permiten sentirse a gusto en el trabajo en el marco de una cultura organizacional exitosa?					
	18. ¿Las relaciones con sus compañeros de labores le permiten sentirse a gusto en el trabajo y promueven una cultura organizacional positiva?					

Ficha Técnica de Identidad organizacional

CUESTIONARIO SOBRE IDENTIDAD ORGANIZACIONAL

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Técnica e instrumento:** Encuesta
- 1.2. Nombre del instrumento:** Cuestionario
- 1.3. Lugar:** Ciudad de Chimbote
- 1.4. Forma de aplicación:** Individual
- 1.5. Autor original:** Aguilar Marchena Jhon
- 1.6. Medición:** identidad organizacional
- 1.7. Aplicado a:** colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.
- 1.8. Tiempo de aplicación:** 20 minutos.

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento es identificar el nivel de identidad organizacional de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

III. INSTRUCCIONES:

1. El cuestionario sobre variable identidad organizacional presenta 18 ítems, está constituido por las siguientes dimensiones Compromiso laboral (1, 2, 3 y 4 ítems), Comunicación (5, 6, 7 y 8), Motivación (9, 10, 11, 12, 13 y 14), y Cultura (15, 16, 17 y 18).
2. Las alternativas para cada ítem cuentan con una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Nunca= 1, Casi nunca= 2, A veces= 3, Casi siempre= 4 y Siempre= 5).
3. Los niveles para describir la variable son; Muy Bajo, Bajo, Medio, Alto y Muy Alto.

IV. MATERIALES NECESARIOS

Se necesitó la herramienta google forms para aplicar el instrumento, laptops, pc, o celulares.

V. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

La validación del instrumento fue sometido a un juicio por 3 expertos de la Universidad César Vallejo y luego de la aceptación se empezó aplicar los cuestionarios.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, test de identidad organizacional, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados serán sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández y Mendoza (2018); el cálculo de confiabilidad que se obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0.852$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Cronbach se asume como una confiabilidad buena, que permitió determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.852	18

VI. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

DISTRIBUCIÓN DE ITEMS POR DIMENSION

DIMENSIONES	ITEMS
Compromiso laboral	1, 2, 3 y 4
Comunicación	5, 6, 7 y 8
Motivación	9, 10, 11, 12, 13 y 14
Cultura	15, 16, 17 y 18

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Variable Independiente: identidad organizacional

Niveles	A nivel Variable	D1	D2	D3	D4
Muy bajo	18 – 32	4 – 6	4 – 6	6 – 10	4 – 6
Bajo	33 -47	7 – 9	7 – 9	11 – 15	7 – 9
Medio	48 – 62	10 – 13	10 – 13	16 – 20	10 – 13
Alto	63 – 77	14 – 16	14 – 16	21 – 25	14 – 16
Muy alto	78 - 90	17 – 20	17 – 20	26 - 30	17 – 20

Instrumento de recolección de datos

Variable Desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores

Instrumento N° 02: “Cuestionario para analizar el nivel de desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021”

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel de desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del desempeño en el trabajo, según la siguiente escala:

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

DIMENSIÓN	INDICADORES	Valoración				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Percepción de los resultados de la tarea individual	1. ¿Realiza una autoevaluación de la cantidad de trabajo que ejecuta dentro de la organización?					
	2. ¿Consideras que realizas un trabajo de calidad con efectividad, responsabilidad y excelencia?					
	3. ¿Realiza una autoevaluación del empleo de los recursos que le son asignados para desempeñarse en el trabajo?					

	4. ¿Realiza una autoevaluación respecto a su contribución o aporte al mantenimiento, orden, limpieza y buen estado de su ambiente de trabajo?					
Percepción de las conductas laborales	5. ¿Realiza una autoevaluación del cumplimiento de las actividades relacionadas con su puesto o función en el trabajo?					
	6. ¿Realiza una autoevaluación de su vocación de servicio al cliente interno y externo en el desarrollo de su trabajo?					
	7. ¿Elabora recomendaciones o planes de acción cuando se presentan problemas en la empresa que requieren de pronta solución?					
	8. ¿Realiza una autoevaluación respecto a su participación voluntaria en algunas actividades adicionales que encarga el jefe inmediato o son de interés para la organización?					
Percepción de los rasgos	9. ¿Realiza una autoevaluación de las actitudes laborales que demuestra cuando le encargan tareas adicionales a las de su propio trabajo?					
	10. ¿Realiza una autoevaluación del apoyo recibido por parte de su jefe inmediato y compañeros de labores en el desarrollo de la organización?					
	11. ¿Realiza una autoevaluación respecto a la experiencia con la que cuenta para desempeñarse en el puesto que usted ocupa dentro de esta empresa?					

	12. ¿Realiza una autoevaluación respecto a si cuenta con las habilidades requeridas para desempeñarse en el puesto que usted ocupa dentro de esta empresa?					
--	--	--	--	--	--	--

**Ficha Técnica de Desempeño en el trabajo en la percepción de los
colaboradores**

**CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO EN EL TRABAJO EN LA
PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES**

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Técnica e instrumento:** Encuesta
- 1.2. Nombre del instrumento:** Cuestionario
- 1.3. Lugar:** Ciudad de Chimbote
- 1.4. Forma de aplicación:** Individual
- 1.5. Autor original:** Aguilar Marchena Jhon
- 1.6. Medición:** Desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores
- 1.7. Aplicado a:** colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.
- 1.8. Tiempo de aplicación:** 20 minutos.

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento es identificar el nivel de desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

III. INSTRUCCIONES:

1. El cuestionario sobre variable Desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores presenta 12 ítems, está constituido por las siguientes dimensiones: Percepción de los resultados de la tarea individual (1, 2, 3 y 4 ítems), Percepción de las conductas laborales (5, 6, 7 y 8), Percepción de los rasgos (9, 10, 11 y 12).
2. Las alternativas para cada ítem cuentan con una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Nunca= 1, Casi nunca= 2, A veces= 3, Casi siempre= 4 y Siempre= 5).
3. Los niveles para describir la variable son; Muy Bajo, Bajo, Medio, Alto y Muy Alto.

IV. MATERIALES NECESARIOS

Se necesitó la herramienta google forms para aplicar el instrumento, laptops, pc, o celulares.

V. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

La validación del instrumento fue sometido a un juicio por 3 expertos de la Universidad César Vallejo y luego de la aceptación se empezó aplicar los cuestionarios.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, test de Desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández y Mendoza (2018); el cálculo de confiabilidad que se obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0.845$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Cronbach se asume como una confiabilidad buena, que permitió determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.845	12

VI. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

DISTRIBUCIÓN DE ITEMS POR DIMENSION

DIMENSIONES	ITEMS
Percepción de los resultados de la tarea individual	1, 2, 3 y 4
Percepción de las conductas laborales	5, 6, 7 y 8
Percepción de los rasgos	9, 10, 11 y 12

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

6.1. Variable Independiente: Desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores

Niveles	A nivel Variable	D1	D2	D3
Muy bajo	12 – 20	4 – 6	4 – 6	4 – 6
Bajo	21 -29	7 – 9	7 – 9	7 – 9
Medio	30 – 39	10 – 13	10 – 13	10 – 13
Alto	40– 49	14 – 16	14 – 16	14 – 16
Muy alto	50 - 60	17 – 20	17 – 20	17 – 20

Base de Datos de la Muestra Piloto de la Variable Desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores

Desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores												
N° ENCUESTADO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3
2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
4	2	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3
5	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4
6	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3
7	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4
8	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3
9	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
10	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3
12	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3
13	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3
14	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2
15	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3
16	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	3
17	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
18	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	4	2
19	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
20	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3

Validación y Confiabilidad

Resultado de la Confiabilidad del instrumento de identidad organizacional

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.84	18

Nivel de Confiabilidad Bueno

Estadísticos total-elemento

N° Ítem	Promedio	Varianza
Ítem 1	3.54	0.786
Ítem 2	3.58	0.252
Ítem 3	3.65	0.302
Ítem 4	2.86	0.828
Ítem 5	3.46	0.565
Ítem 6	3.98	0.564
Ítem 7	3.23	0.745
Ítem 8	2.79	0.456
Ítem 9	2.75	0.878
Ítem 10	3.65	0.445
Ítem 11	3.45	0.458
Ítem 12	3.69	0.521
Ítem 13	3.22	0.402
Ítem 14	2.64	0.716
Ítem 15	3.76	0.465
Ítem 16	2.98	0.434
Ítem 17	3.32	0.721
Ítem 18	3.54	0.383

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad de instrumento con que se midió la identidad organizacional de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021, determinó la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 20 colaboradores con características similares a la muestra, la cual se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha = 0.84$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es Significativamente Confiable Bueno, según la Escala de Alfa de Cronbach.

Confiabilidad del instrumento

Resultado de la Confiabilidad del instrumento de la Variable Desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.85	12

Nivel de Confiabilidad Bueno

N° Ítem	Promedio	Varianza
Ítem 1	3.29	0.532
Ítem 2	2.89	1.054
Ítem 3	3.29	0.784
Ítem 4	3.35	0.825
Ítem 5	3.3	0.784
Ítem 6	3.49	0.679
Ítem 7	3.35	0.738
Ítem 8	3.25	0.756
Ítem 9	3.39	0.866
Ítem 10	3.15	0.796
Ítem 11	3.35	0.581
Ítem 12	3.49	0.765

Estadísticos total-elemento

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad de instrumento con que midió el desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021, determinó la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 20 colaboradores con características similares a la muestra, la cual se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha = 0.85$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es Significativamente Confiable Bueno, según la Escala de Alfa de Cronbach.

Anexo 4: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre identidad organizacional

OBJETIVO: Identificar el nivel de identidad organizacional de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Cardoza Sernaqué, Manuel Antonio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión del talento Humano



Mg. Cardoza Sernaqué, Manuel Antonio
DNI 02855165

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre identidad organizacional

OBJETIVO: Identificar el nivel de identidad organizacional de las colaboradoras de América Express – Agencia de Cúmbite – 2021.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Definición	Reglas	Ítems	Suplemento	Escalas
			3	

APPELLIDO Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CANCHARI PRECIADO MIGUEL ANGEL.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Mg. Canchari Preciado Miguel Angel.

DNI: 46105455

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Conferencia sobre Gestión Organizacional

OBJETIVO: Identificar el nivel de identidad organizacional de los colaboradores de América Express – Agencia de Chéribote – 2023.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Linares ~~Cazola~~ Jose German

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor



DNI N° 31674876

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre desempeño en el trabajo

OBJETIVO: Identificar el nivel de desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote – 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Cardoza Sernaqué, Manuel Antonio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión del talento Humano



Mg. Cardoza Sernaqué, Manuel Antonio

DNI 02855165

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre desempeño en el trabajo

OBJETIVO: Identificar el nivel de desempeño en el trabajo en la percepción de los colaboradores de Suminsa Empresa – Agencia de Chimboles – 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CANCHARI PRECIADO MIGUEL ANGEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Mg. Canchari Preciado Miguel Angel

DNI: 46105455

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre desempeño en el trabajo

OBJETIVO: Identificar el nivel de desempeño en el trabajo en la percepción los colaboradores de América Express – Ayacucho – 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Bajo	Medio	Alto	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : L. Ponce, Cecilia Joha Gloriana

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor



DNI N° 31614876

			en la organización porque se siente a gusto e identificado con ella?														
Comunicación	Administrar la atención	23. ¿Se interesa por mantenerse informado respecto a los avances, progresos y dificultades de la organización?										X		X			
	Administrar el significado	24. ¿Siente que la organización difunde y comparte información valiosa a sus trabajadores?										X		X			
	Administrar la confianza	25. ¿Siente confianza hacia el personal directivo y sus compañeros de trabajo con quienes mantiene permanente comunicación?										X			X		
		26. ¿La comunicación en la empresa es cordial y motiva a los colaboradores?													X		
Motivación	Reconocimiento	27. ¿Se siente reconocido y valorado en el trabajo, que lo motivo a seguir										X		X		X	

			comprometido con los buenos resultados?															
			28. ¿Los colaboradores son reconocidos y motivados en merito a su esfuerzo, desempeño y aportes a la organización?														X	
		Características del trabajo	29. ¿Considera que el trabajo está bien distribuido, asesorado y monitoreado en la organización y mantiene su logro de resultados?									X					X	
			30. ¿Se siente motivado, a gusto con las tareas que le asignan dentro de la organización?														X	
		Condiciones físicas y tecnológicas	31. ¿La infraestructura, la tecnología y los materiales de trabajo le permiten realizar mejor su labor y a su satisfacción?														X	
			32. ¿Las herramientas tecnológicas empleadas en la organización le permiten mejorar sus actividades laborales									X					X	

			y su satisfacción?																
	Cultura	Valores	33. ¿Se siente identificado con los valores de la organización que promueve la cultura organizacional?															X	
		Políticas organizacionales	34. ¿Las políticas y normas de trabajo son respetadas por los trabajadores intentado sustentar la cultura organizacional?															X	
		Relaciones de trabajo	35. ¿Las relaciones con los jefes le permiten sentirse a gusto en el trabajo en el marco de una cultura organizacional exitosa?																
			36. ¿Las relaciones con sus compañeros de labores le permiten sentirse a gusto en el trabajo y promueven una cultura organizacional positiva?																X
DESEMPEÑO EN EL TRABAJO EN LA PERCEPCIÓN	Percepción de los resultados de la tarea	Cantidad de trabajo	1. ¿Realiza una de la cantidad de trabajo						X		X			X				X	

DE LOS COLABORADORES	individual		que ejecuta dentro de la organización?																
		Calidad de trabajo	2. ¿Consideras que realizas un trabajo de calidad con efectividad, responsabilidad y excelencia?										X		X				
		Empleo racional de recursos	3. ¿Realiza una autoevaluación del empleo de los recursos que le son asignados para desempeñarse en el trabajo?										X		X				
		Aporte hacia su ambiente de trabajo	4. ¿Realiza una autoevaluación respecto a su contribución o aporte al mantenimiento, orden, limpieza y buen estado de su ambiente de trabajo?										X		X				
	Percepción de las conductas laborales	Cumplimiento de actividades	5. ¿Realiza una autoevaluación del cumplimiento de las actividades relacionadas con su puesto o función en el trabajo?									X		X					
		Vocación de servicio	6. ¿Realiza una										X		X				

			autoevaluación de su vocación de servicio al cliente interno y externo en el desarrollo de su trabajo?														
		Formulación de propuesta de mejora	7. ¿Elabora recomendaciones o planes de acción cuando se presentan problemas en la empresa que requieren de pronta solución?									X		X			
		Acciones de voluntariado	8. ¿Realiza una autoevaluación respecto a su participación voluntaria en algunas actividades adicionales que encarga el jefe inmediato o son de interés para la organización?									X		X			
	Percepción de los rasgos	Predisposición para el trabajo	9. ¿Realiza una autoevaluación de las actitudes laborales que demuestra cuando le encargan tareas								X	X		X			

			adicionales a las de su propio trabajo?														
		Mostrar confianza	10. ¿Realiza una autoevaluación del apoyo recibido por parte de su jefe inmediato y compañeros de labores en el desarrollo de la organización?										X		X		
		Experiencia en el trabajo	11. ¿Realiza una autoevaluación respecto a la experiencia con la que cuenta para desempeñarse en el puesto que usted ocupa dentro de esta empresa?										X		X		
		Habilidades	12. ¿Realiza una autoevaluación respecto a si cuenta con las habilidades requeridas para desempeñarse en el puesto que usted ocupa dentro de esta empresa?										X		X		

Anexo 6: Autorización de la empresa para efectuar la aplicación del cuestionario de investigación



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ:
200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Nuevo Chimbote, 12 de Mayo del 2021

Estimado Sr:
Jhon Robinson Aguilar Marchena

Presente:

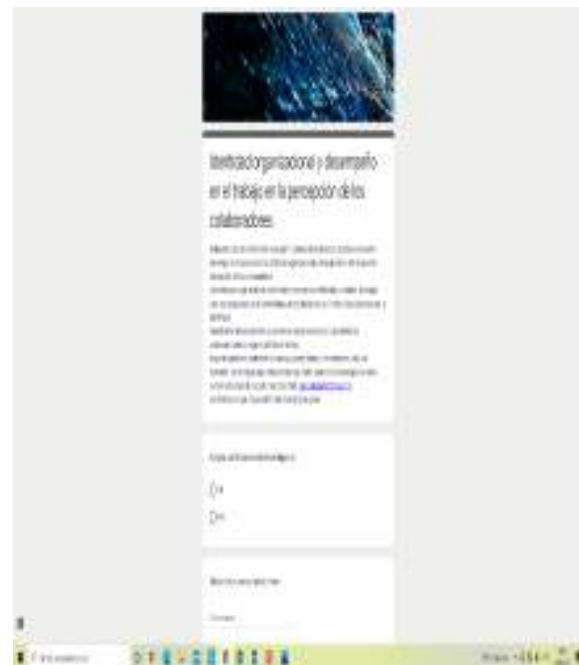
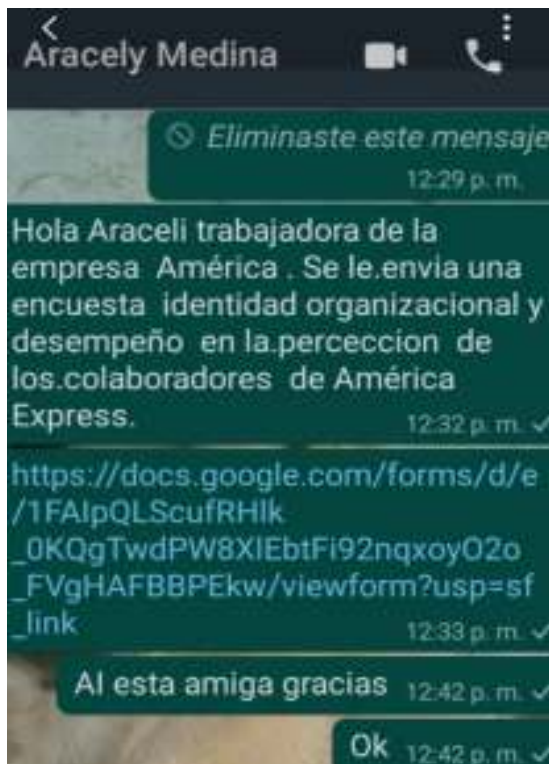
Reciba Ud. nuestro cordial saludo, por medio de la presente damos respuesta a su solicitud del día 01 ABR 2021, en la que nos pide autorización para realizar la investigación de Tesis "Identidad Organizacional y Desempeño en la percepción de los colaboradores de América Express – Agencia de Chimbote 2021" para que opten en tener el grado de Licenciado en administración Empresas, al respecto queda autorizado su solicitud a fin que puedan conseguir los objetivos propuestos para lo cual contarán con la atenta colaboración de nuestro personal.

Sin otro particular me despido deseándole éxitos en su trabajo de investigación.

EMPRESA AMERICA S.A. S.

Cindy Aparicio Siqueiras
ADMINISTRADORA
Telf: 987027825
EMP. TRANSP. AMERICA S.A.

Evidencias de la aplicación de los instrumentos de investigación



CONCYTEC - Evaluación en línea

Inicio | **CONCYTEC** Evaluación en línea | **ALUMNO QUE PUEDE ACCEDER A LA CITA DE EVALUACIÓN**

- El curso consta de tres de los semestres, se le hacen el sistema con una autenticación de usuario y contraseña con 70%.
- Por favor debe finalizar todas las medidas del curso y le de pasar el curso de conformidad.
- Para aprobar el curso debe responder correctamente a menos el 70% de la preguntas (14 preguntas).

Intento permitidos: 1
Tiempo de tiempo: 1 hora
Índice de calificación: Calificación más alta: 20,00

Resumen de sus intentos previos

Intento	Estado	Calificación / 20,00	Fecha
1	Finalizado	20,00	05/06/2023, 08:00:00 AM

Calificación más alta: 20,00 / 20,00.

[Revisar el cuestionario](#)

Estado de la actividad: **Finalizado** (Alumno: **AGUIAR WARD JHONATAN**)
CRI



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "IDENTIDAD ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO EN LA PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES DE AMÉRICA EXPRESS – AGENCIA

DE CHIMBOTE – 2021", cuyo autor es AGUILAR MARCHENA JHON ROBINSON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 08 de Julio del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO DNI: 18195946 ORCID: 0000-0001-6290-4484	Firmado electrónicamente por: MANTONIOED el 25- 07-2021 21:11:01

Código documento Trilce: TRI - 0123335