



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y
COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

IDENTIDAD ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES TRÉBOL F&A, SAN JUAN
DE MIRAFLORES- 2022

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORES

GIANELA CURI ZAMBRANO

ORCID: 0000-0003-0178-5527

LIZBEHT JAHAYRA LAZARO ROSAS

ORCID: 0000-0001-6472-4006

ASESORA

DRA. ROSA YSABEL MORENO RODRÍGUEZ

ORCID: 0000-0002-8357-4514

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

LIMA, PERÚ, NOVIEMBRE DE 2023



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Curi Zambrano, G., & Lazaro Rosas, L. J. (2023). *Identidad organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores- 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Gianela Curi Zambrano
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75048474
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0178-5527
Datos del autor	
Nombres y apellidos	Lizbeht Jahayra Lazaro Rosas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70586496
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-6472-4006
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Rosa Ysabel Moreno Rodríguez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	17851154
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-8357-4514
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	James Arístides Pajuelo Rodriguez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03497186
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Pablo Enrique Cabral Byrne
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10280491
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40612463
Datos de investigación	

Título de la investigación	Identidad organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores- 2022
Línea de investigación institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de Organizaciones y Personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE
EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: MAG. PAJUELO RODRIGUEZ, JAMES ARÍSTIDES quien lo preside y los miembros del Jurado MAG. CABRAL BYRNE, PABLO ENRIQUE y DR. MARCELO QUISPE, LUIS ALBERTO, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

IDENTIDAD ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES TRÉBOL F&A, SAN
JUAN DE MIRAFLORES- 2022

Presentado por las bachilleres:

- 1) GIANELA CURI ZAMBRANO
- 2) LIZBEHT JAHAYRA LAZARO ROSAS

Para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBAR POR UNANIMIDAD

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 03 de noviembre del 2023.



PRESIDENTE
MAG. PAJUELO RODRIGUEZ,
JAMES ARÍSTIDES



SECRETARIO
MAG. CABRAL BYRNE, PABLO
ENRIQUE



VQCAL
DRA. MARCELO QUISPE,
LUIS ALBERTO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

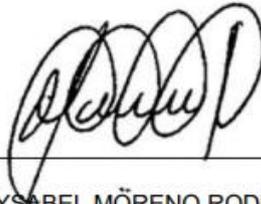
Yo ROSA YSABEL MORENO RODRÍGUEZ docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesora de la tesis titulada:

“IDENTIDAD ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES TRÉBOL F&A, SAN JUAN DE MIRAFLORES- 2022”

De los bachilleres GIANELA CURI ZAMBRANO y LIZBEHT JAHAYRA LÁZARO ROSAS, constato que la tesis tiene un índice de similitud de 12% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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 Autónoma del Perú.

Lima, 8 de noviembre de 2023



ROS YSABEL MÖRENO RODRÍGUEZ

DNI: 17851154

DEDICATORIA

A Dios por darme las bendiciones para realizar este trabajo. A mis padres por siempre estar detrás mío para ayudarme en cada tropiezo. A mis hermanos por el ánimo que me daban y sobre todo a Jahayra mi amiga del alma por confiar en mí para realizar este trabajo.

Gianela Curi Zambrano

El trabajo está dedicado a mis padres por su cariño, su comprensión, por ser mi soporte incondicional; y a mis hermanas por todo su apoyo constante.

Lizbeht Jahayra Lazaro Rosas

AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento especial a nuestra asesora, nuestra infinita gratitud y admiración por sus enseñanzas y conocimientos brindados, pero sobre todo por su gran calidad humana ha sido posible la realización de una de nuestras metas. Finalmente, al Sr. Fulgencio Yucra Guerrero por facilitar la información necesaria para el desarrollo de este estudio, asimismo a los colaboradores que apoyaron la investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática.....	15
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	20
1.3 Objetivos de la investigación	21
1.4 Limitaciones de la investigación.....	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios.....	24
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	32
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada.....	53
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	57
3.2 Población y muestra.....	58
3.3 Hipótesis.....	59
3.4 Variables – Operacionalización.....	59
3.5 Métodos y técnicas de investigación.....	61
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	62
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	65
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento.....	69
4.1.1 Análisis de fiabilidad.....	70
4.2 Resultados descriptivos de las variables.....	72
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones.....	74
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas.....	81
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio.....	85
4.6 Procedimientos correlacionales.....	86
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusiones.....	92

5.2	Conclusiones.....	96
5.3	Recomendaciones.....	98

REFERENCIAS**ANEXOS**

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Cuadro de operacionalización de la variable identidad organizacional
Tabla 2	Cuadro de operacionalización de la variable desempeño laboral
Tabla 3	Ficha técnica del cuestionario de identidad organizacional
Tabla 4	Ficha técnica del cuestionario del desempeño laboral
Tabla 5	Escala de alfa de Cronbach
Tabla 6	Escala de correlación de R de Pearson
Tabla 7	Resultados de validación del cuestionario de identidad organizacional
Tabla 8	Resultados de validación del cuestionario de desempeño laboral
Tabla 9	Análisis de fiabilidad del instrumento de identidad organizacional
Tabla 10	Resultados de fiabilidad de las dimensiones de la prueba de identidad organizacional
Tabla 11	Análisis de fiabilidad del instrumento de desempeño laboral
Tabla 12	Resultados de fiabilidad de las dimensiones de la prueba de desempeño laboral
Tabla 13	Análisis descriptivo de la variable identidad organizacional
Tabla 14	Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión identidad personal
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión identidad social
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión identidad corporativa
Tabla 18	Análisis descriptivo de la dimensión rendimiento laboral
Tabla 19	Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia
Tabla 20	Análisis descriptivo de la dimensión eficacia
Tabla 21	Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo
Tabla 22	Análisis descriptivo de la relación entre la identidad organizacional y el desempeño laboral
Tabla 23	Análisis descriptivo de la relación entre la identidad personal y el desempeño laboral
Tabla 24	Análisis descriptivo de la relación entre la identidad social y el desempeño laboral
Tabla 25	Análisis descriptivo de la relación entre la identidad corporativa y el desempeño laboral
Tabla 26	Resultado de la prueba de normalidad de las variables

- Tabla 27 Resultados de correlación entre identidad organizacional y desempeño laboral
- Tabla 28 Resultados de correlación entre la identidad personal y el desempeño laboral
- Tabla 29 Resultados de correlación entre identidad social y desempeño laboral
- Tabla 30 Resultados de correlación entre identidad corporativa y desempeño laboral

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis descriptivo de la variable identidad organizacional
- Figura 2 Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral
- Figura 3 Análisis descriptivo de la dimensión identidad personal
- Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión identidad social
- Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión identidad corporativa
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión rendimiento laboral
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión eficacia
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo
- Figura 10 Análisis descriptivos de la relación entre la identidad organizacional y el desempeño laboral
- Figura 11 Análisis descriptivos de la relación entre la identidad personal y el desempeño laboral
- Figura 12 Análisis descriptivos de la relación entre la identidad social y el desempeño laboral
- Figura 13 Análisis descriptivos de la relación entre la identidad corporativa y el desempeño laboral
- Figura 14 Diagrama de dispersión de las variables identidad organizacional y desempeño laboral

**IDENTIDAD ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES TRÉBOL F&A, SAN JUAN
DE MIRAFLORES – 2022**

**GIANELA CURI ZAMBRANO
LIZBEHT JAHAYRA LAZARO ROSAS**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El estudio tiene como finalidad establecer la relación existente entre la identidad organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores. La investigación es de tipo básica, alcance correlacional, diseño no experimental transversal, enfoque cuantitativo siendo desarrollado en una muestra de 35 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios que constan de 24 ítems para la prueba de identidad organizacional y 22 ítems para la prueba de desempeño laboral. Los cuestionarios presentan validez de contenido mediante el criterio de jueces expertos y sus resultados de confiabilidad fueron consistentes de acuerdo con la prueba de alfa de Cronbach, obteniéndose un resultado de 0.945 para la prueba de identidad organizacional y 0.943 para la prueba de desempeño laboral. Los resultados obtenidos fueron positivos pues se demuestra la existencia de una relación fuerte entre ambas variables ($r=0,833$; $\text{Sig.}=0,000$). Concluyendo que mientras la empresa se preocupe por mejorar la identidad de sus colaboradores, mejor será el desempeño laboral en el desarrollo de sus funciones. Finalmente, se recomienda la implementación de la auto categorización del yo, la cual permite que los trabajadores elijan actividades de acuerdo con los aspectos que destacan de sus identidades buscando que mejore su desempeño.

Palabras clave: desempeño laboral, identidad organizacional, transporte

**ORGANIZATIONAL IDENTITY AND WORK PERFORMANCE IN THE
EMPLOYEES OF THE COMPANY TRANSPORTES TRÉBOL F&A, SAN JUAN DE
MIRAFLORES – 2022**

**GIANELA CURI ZAMBRANO
LIZBEHT JAHAYRA LAZARO ROSAS**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The purpose of the study is to establish the relationship between organizational identity and job performance in the workers of the company Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores. The research is basic, correlational in scope, non-experimental cross-sectional design, quantitative approach being developed in a sample of 35 workers. The instruments used were two questionnaires consisting of 24 items for the organizational identity test and 22 items for the job performance test. The questionnaires present content validity through the criteria of expert judges and their reliability results were consistent according to the Cronbach's alpha test, obtaining a result of 0.945 for the organizational identity test and 0.943 for the job performance test. The results obtained were positive since the existence of a strong relationship between both variables is demonstrated ($r=0.833$; $\text{Sig.}=0.000$). Concluding that as long as the company is concerned about improving the identity of its collaborators, the better their job performance will be in the development of their functions. Finally, the implementation of self-categorization of the self is recommended, which allows workers to choose activities according to the aspects that stand out about their identities, seeking to improve their performance.

Keywords: work performance, organizational identity, transportation

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se desarrolló por la preocupación que tienen las empresas por mejorar la identidad que se percibe en sus trabajadores sin la intención de que las empresas desarrollen una relación de bienestar, comunicación o un grado de pertenencia. Es importante conocer que las empresas para garantizar un desempeño eficiente de un colaborador y generar una mejor productividad tienen que mejorar las gestiones en sus distintas áreas, ya que la mayor parte de los directivos comprende que el sentido de pertenencia repercute en ella.

En estos tiempos actuales, la investigación acerca de la identidad organizacional y la repercusión en el desempeño laboral dentro del sector transportes es deficiente y escasa, por lo que la investigación destaca la relevancia de explotar la identidad organizacional de los colaboradores frente a la vista de la empresa, con el fin de lograr un compromiso gratuito en mejora del rendimiento y el desempeño laboral.

De acuerdo con esta premisa, la investigación tiene por finalidad demostrar la relación entre la identidad organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A y que luego del análisis realizado se recomienda implementar auto categorización del yo, la cual permite que los trabajadores elijan actividades de acuerdo con aquellos aspectos que destacan de sus identidades para apoyar a las organizaciones que personifican sus identidades.

El problema general de la investigación fue: ¿Qué relación existe entre identidad organizacional y el desempeño laboral en la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores - 2022? Asimismo, teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre la identidad organizacional y el desempeño

laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores 2022.

La hipótesis alterna planteada expuso que existe una relación significativa entre la identidad organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022. Los resultados fueron satisfactorios pues permite comprobar que existe relación entre la identidad organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Transportes Trébol F&A.

Este estudio se ha diseñado en cinco capítulos para una mejor organización de la información:

En el capítulo I, se desarrolló el planteamiento del problema que consiste en un análisis de la realidad problemática en sus diferentes niveles o aspectos, este análisis permitió redactar los problemas de investigación, luego se expuso la justificación e importancia del estudio. Asimismo, se formularon los objetivos de la investigación y por último se presentaron las limitaciones identificadas en el desarrollo de la investigación.

En el capítulo II, se realizó el marco teórico que consiste en un profundo análisis de los antecedentes de estudios tanto internacionales como nacionales, posteriormente, se hacen una revisión profunda de la literatura sobre las variables de estudio para explicar las bases teóricas científicas de cada variable, finalmente, se expusieron las definiciones conceptuales de la terminología empleada.

En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico que consiste en el tipo y diseño, luego se identificaron la población y la muestra del estudio, luego de formularon las hipótesis tanto general como específicas, así como la operacionalización de las variables. Asimismo, se describieron los métodos y técnicas

de la investigación, siguiendo con la descripción de los instrumentos utilizados. Finalmente, se desarrolló el análisis estadísticos e interpretación de los resultados obtenidos en el estudio.

En el capítulo IV, se realizó el análisis e interpretación de los resultados presentando la validación y el análisis de la fiabilidad de los instrumentos, luego se analizaron los resultados descriptivos de las variables, dimensiones y variables relacionadas. Asimismo, se desarrolló la prueba de normalidad de las variables de estudio y por último se presentaron los resultados de los procedimientos correlacionales como prueba de hipótesis.

En el capítulo V, se desarrollaron las discusiones, conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron producto del análisis de la investigación. Finalmente, se precisaron las preferencias que se han utilizado como sustento teórico para realización de la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

El desempeño laboral abarca las principales prácticas de la administración que son ampliamente desarrolladas, sin embargo, aún continúa siendo una fuente de frustración para las empresas. Eccia (2022) explica que aún no existe un monitoreo que indique si el colaborador dentro de la empresa realiza sus actividades de manera eficiente, para ello si las empresas desean verificar si se está cumpliendo o no las funciones correctamente deben crear sistemas de desempeño que les permita evaluar a sus colaboradores para tomar acciones de mejora en beneficio de la organización. Es aquí donde se puede observar que la identidad organizacional desarrollada por los trabajadores es un factor de alta relevancia para el desarrollo de sus actividades diarias; es decir, los empleados que experimentan y sienten una identificación en el trabajo son los más propensos a corresponder mediante comportamientos que contribuyen a la organización, generando así mejores resultados para la empresa.

La llegada de la era tecnológica provocó que las empresas desarrollen múltiples cambios, ahora todo es inmediato y todos se encuentran hiperconectados en múltiples pantallas. Randstad (2022) menciona que gracias a la tecnología surgieron nuevas formas de trabajo, aumentaron las capacitaciones con el fin de generar un buen desempeño y eficiencia. Asimismo, se incrementaron las formaciones a nuevas estrategias lo que facilita el desarrollo de un alto grado de identificación en los colaboradores.

A nivel mundial, una de las problemáticas más significativas dentro de muchas empresas es la identidad organizacional, que trae como efecto negativo el ineficiente desempeño de los empleados. De este modo, siendo en la actualidad, que las empresas cuentan con una propia identidad, algo que los identifique y los hace

distintos a otras organizaciones los cuales permiten que los trabajadores se sientan parte de ella. Por otro lado, están las relaciones interpersonales, la comunicación y bienestar, que son factores que influyen en el crecimiento de la unión afectiva entre el trabajador y su empresa. Por ello, Ttito (2020) explica lo importante que es desarrollar un estudio de identidad para detectar los factores que intervienen en el proceso y hacen que los trabajadores se sientan parte de la empresa y desarrollen sus funciones con una identidad alta, tratando de conseguir no solo trabajadores competentes y capaces, sino que estos también deben tener una identificación fuerte.

En América latina, Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) afirma que las empresas, al igual que las personas poseen personalidad propia y se tiene en cuenta que la raíz de la sinergia es la identidad que posee cada trabajador para que así se logren los fines y objetivos trazados en su lugar de trabajo y en la organización; de tal modo que la identidad esencial del centro laboral remite a los valores básicos y al propósito central de la empresa, por lo que establece el fundamento para el desarrollo de la visión.

La identidad del personal es una parte relevante del desempeño, lo cual según Hierro (2020) durante la aplicación de una encuesta a un grupo de empleados del área operativa de la empresa Repsap International, se les preguntó por qué siguen laborando en la empresa, más del 80% respondió que se sentían bien laborando en dicha empresa. En ese sentido, es fácil reconocer cuando el empleado está identificado con la empresa, ya que se nota un rostro de alegría, de sonrisa, de actitud positiva durante el desarrollo de sus actividades con un trabajo eficiente y en equipo.

Por otro lado, Carrizo (2020) líder de la empresa Zebra Technologies de Chile, menciona que la identificación de los empleados se ha vuelto cada vez más

importante, ya que brinda más seguridad e integridad a las compañías, lo cual se ha hecho más evidente en el último año debido a la emergencia sanitaria.

A nivel nacional, Lavado y Yamada (2021) indican que el Perú tiene uno de los índices más bajos en cuanto a la identidad laboral, llegando a la cifra de 17.5%, siendo la media en el continente de 9.9%. Asimismo, según el estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2022) se identificó un total de 276 mil mujeres y 167 mil hombres activos en la PEA de Lima Metropolitana, donde se evidencio que no se sienten a gusto con la empresa donde laboran.

De acuerdo con lo mencionado, existen diversos motivos por los cuales dan motivo a un estudio de esta índole, según Eccca (2022) algunas empresas involucran el desarrollo humano como tendencias siendo solo algunas ya que las otras no las ven como una necesidad primaria. Las empresas deben tener en claro que es de suma importancia que sus colaboradores tengan un buen desempeño ya que así se crea la posibilidad de cumplir los objetivos trazados y para esto hay diversos elementos, pero el que más destaca es la identidad que se posee a la empresa.

La Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores (Conasev, 2021) explica que para un colaborador te brinde mayor productividad y rentabilidad este debe tener un desempeño adecuado y que para que éste sea indispensable debe tener un alto grado de pertenencia en la organización; ya que a medida que su identificación esté por encima de lo normal, su desempeño se puede ver marcado en sus labores.

Al respecto, Eccca (2022) explica que hoy en día las empresas tienen la tendencia de rotar mucho a sus colaboradores siendo esto una fuerte amenaza a la identidad que se desarrolla, ya que su colaborador no va a poder estar a gusto con su entorno de trabajo por la rotación constante lo cual no garantiza un buen

desempeño y sostenibilidad, por ello las empresas deben poner más atención y énfasis en mejorar este ámbito laboral.

A nivel local, la empresa de transporte sujeta de estudio está atravesando por un proceso de bajo nivel de desempeño, de acuerdo con ello se aprecia que esto es producto de un deficiente desempeño de sus colaboradores. Deduciéndose que cuando un trabajador no está identificado con su empresa, no se obtiene el aporte deseado, ya que este no pone de su parte para cumplir los objetivos trazados y obtener resultados positivos ya que no se involucra en los proyectos de la empresa y no aporta un plus de su parte para tener una mejora en la calidad, su rendimiento y su productividad. Los trabajadores de la empresa Transportes Trébol no están identificados con ella, ya que no se sienten como parte de ella, buscando mejoras para eso en donde los trabajadores se inmiscuyan más en sus actividades para que este les dé un mejor valor personal.

La problemática respecto a la identidad organizacional se explica del siguiente modo, respecto a la identidad personal, se evidencia un problema ya que los colaboradores no presentan una ligación con la organización y esta no impulsa el bienestar que estos desenvuelven durante el desarrollo de sus actividades diarias. Respecto a la identidad social, existe una problemática debido a que la empresa no promueve la armonía y cooperación entre colaboradores, reduciendo así una comunicación afectiva y minorando el grado de pertenencia que tienen entre ellos y con la empresa. Respecto a la identidad corporativa, es un problema porque los colaboradores no presentan un orgullo de pertenencia por la empresa, lo que genera que estos no desarrollen un interés por los valores, normas, costumbres o eventos que aplica la organización. Respecto al rendimiento laboral, existe una cuestión negativa que son las evaluaciones que no se les hacen a los colaboradores

constantemente en su lugar de trabajo, en las actividades que realizan generando que no haya mejoras en su rendimiento.

Respecto al desempeño laboral, la problemática identificada se puede explicar del siguiente modo, respecto a la eficiencia, es un problema mucho más arraigado, ya que la eficiencia en si es u factor de suma importancia en el crecer de una empresa. Ya que, si una empresa cuenta con lo necesario y con los implementos adecuado que necesita un colaborador esto sería indispensable para este ya que tendría mayor rapidez, seguridad y estaría optimizando los recursos brindados. Respecto a la eficacia, también es factor serio, ya que los colaboradores no conocen acerca de su importancia para la empresa, las habilidades y conocimientos que estos aportan en la realización de sus actividades diarias son lo que logran el funcionamiento día a día. Respecto al trabajo en equipo, es un problema ya que la misma empresa es la que no promueve los trabajos y ambientes colaborativos mientras se desarrollan las actividades para alcanzar los objetivos.

Por tanto, la investigación tiene como fin analizar la problemática establecida, con el fin de visualizar la forma en que la identidad organizacional se relaciona con el desempeño de cada uno de los colaboradores. Como tal se espera que esta investigación pueda contribuir a las empresas del rubro de transporte.

Problema general

¿Qué relación existe entre la identidad organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores-2022?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la identidad personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores - 2022?

¿Qué relación existe entre la identidad social y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022?

¿Qué relación existe entre la identidad corporativa y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores - 2022?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Actualmente, las organizaciones están más al pendiente que los trabajadores deben tener un sentido de pertenencia con ella. En ese sentido, es de vital relevancia promover la identidad organizacional debido a que es la manera en la que ellos tengan un mejor desempeño en sus labores. La identidad es un requisito indispensable ya que es una excelente manera de aportar las habilidades, esfuerzos y competencias de manera propia sin esta que se requiera y esta sea de manera voluntaria. Esta investigación se presenta como una herramienta de solución y mejora continua para que las empresas tomen las acciones necesarias para motivar a sus colaboradores de la manera más apropiada posible. Por otro lado, este estudio es de alta relevancia debido a que en la empresa existe una problemática relacionada con las variables de estudio, ya que la empresa cuenta con un bajo nivel de identidad ocasionando que el desempeño en sus labores no seas el esperado. En ese sentido, se busca generar alternativas para la mejora que permita elevar el desempeño de los trabajadores.

De igual forma, esta investigación enfatiza los constantes problemas de desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A por la insuficiente identidad que presentan, puesto que se preocupan más por cumplir sus actividades a que desarrollen un sentido de pertenencia y pueda ser usado para mejorar el desempeño de cada uno. Asimismo, la empresa utiliza nuestra investigación para combatir las deficiencias en cuanto a la identidad y el desempeño

de sus trabajadores. Por tanto, este estudio justifica su investigación con las siguientes razones:

Respecto a la justificación teórica, esta investigación presenta explicaciones importantes sobre la relación entre la identidad organizacional y el desempeño laboral, dejando a disposición de posteriores investigadores que tienen el interés en desarrollar estudios de esta índole. Por otro lado, el desarrollo de esta variable de identidad organizacional se basa en los aportes de Tajfel y Turner (2008) y Whetten (2016) mientras que el desempeño laboral se basa en los aportes teóricos de Chiavenato (2017) y Alles (2008).

Respecto a la justificación práctica, esta investigación presenta alternativas de mejora y cuidado de los trabajadores, teniendo en cuenta que el recurso humano pasa gran parte del tiempo laborando dentro de las organizaciones, donde va creando vínculos con la organización y sus compañeros, permitiéndoles identificarse con la empresa. En base a los resultados obtenidos se presenta alternativas de solución que permita un mayor compromiso y lealtad por parte de sus trabajadores.

Respecto a la justificación metodológica, esta investigación basa su aporte en la adaptación de instrumentos estandarizados y el desarrollo de procesos estadísticos que permitan medir objetivamente la identidad organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, es importante mencionar que estos instrumentos constan de niveles promedios de validez y confiabilidad.

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la identidad organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022.

Objetivos específicos

Establecer la relación que existe entre la identidad personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022.

Establecer la relación que existe entre la identidad social y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022.

Establecer la relación que existe entre la identidad corporativa y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022.

1.4. Limitaciones de la investigación

Este estudio se presentaron distintos inconvenientes como las relacionados con los antecedentes de estudio, pues se encontraron la mínima cantidad de estudio con el mismo objetivo que el presente, siendo estas en su gran mayoría internacionales y en distintos idiomas teniendo así dificultades por el acceso hacia la información. Otra limitación importante, es que de acuerdo con la coyuntura por la que atraviesa el país por el COVID-19 aún hay empresas que son reacios a colaborar para una investigación, esto reduce el tiempo para poder desarrollar la investigación.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

En los antecedentes de estudios se tomó en cuenta antecedentes con ambas variables y así conocer con mayor detalle la relación entre las variables y su importancia que tiene en la presente tesis.

Antecedentes internacionales

Chen et al. (2022) desarrollaron el artículo “El mito del Proceso de cambio organizacional: Un estudio sobre la unión de la identidad organizativa, la promoción del rendimiento de la organización y el comportamiento de los miembros” que tiene como objetivo examinar si la identidad organizativa afecta el rendimiento organizativo en el nivel de equipo y la apropiación psicológica en el nivel individual. El tipo de estudio es descriptivo correlacional no experimental y una muestra de 790 voluntarios del ejército de la República de China. Los resultados de esta investigación fueron que la identidad organizativa entre los miembros de la organización a nivel de equipo afecta de manera positiva al rendimiento de la organización. Por lo tanto, cuando una organización tiene un alto grado de identidad, el rendimiento claramente mejora. A nivel individual, el valor del trabajo refuerza el rendimiento organizacional, lo cual contribuye en la cognición, el comportamiento y las actitudes personales cuando los miembros de la organización tienen un fuerte sentido de propiedad. Se concluye que la identidad organizativa tiene relación con el rendimiento laboral a nivel de equipo, entonces es conveniente que los miembros perciban la armonía en la organización promuevan directa e indirectamente sus resultados positivos para las actitudes y comportamientos laborales. Este artículo aporta que las fuerzas institucionales podrían obligar a los miembros de la organización a aceptar la visión dentro de la organización que guía y comparte un propósito común entre ellos, comprobándose que los miembros de la organización tienen sentimientos de adaptabilidad, honor y

lealtad a una organización que podría promover la creación de valor para la organización para realizar resultados de trabajo positivos.

Muhammad (2020) en su investigación *Influencia de la identidad corporativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Munawla Cargo Co. LTD - 2020*, la cual tiene como objetivo general examinar el impacto de la inseguridad laboral en el comportamiento organizacional y el rendimiento laboral. El tipo de investigación fue básico de diseño no experimental y correlacional de corte transversal con un tamaño de muestra de 210 colaboradores. Analizando los resultados y aplicando la Rho de Spearman de 0.373, se obtuvo una relación positiva media entre las variables. Se concluye que los empleados que experimentan y sienten una identidad en el trabajo son los más propensos a corresponder mediante comportamientos que contribuyen a la organización. Esta investigación cuenta con factores como la promoción, los incentivos, las condiciones de trabajo y las relaciones con los compañeros de trabajo, que tienen un impacto significativo a nivel de identidad corporativa.

Peng et al. (2020) desarrollaron un artículo “Desempeño laboral percibido por los empleados, identidad organizacional y comportamientos pro-ambientales en la industria automotriz” con el objetivo de identificar si la identidad organizativa es un importante predictor entre el desempeño laboral y los comportamientos proambientales en la industria automotriz desde la perspectiva de la externalidad. Este estudio se desarrolló en una muestra de 829 encuestados tomándose a 294 válidas. En los resultados obtenidos muestran que todos los coeficientes de las vías eran significativos, excepto el desempeño laboral percibido y los comportamientos proambientales. El desempeño laboral percibido fue positivo y significativo en la identidad organizacional ($\beta=.361$, $p<0.001$) y la identidad organizativa fue positiva y

significativa en comportamiento proambiental ($\beta=.410$, $p<0.001$). Asimismo, el desempeño laboral no fue significativo en los comportamientos proambientales, mientras que el efecto indirecto del desempeño laboral sobre los comportamientos proambientales a través de la identidad organizacional fue significativa positiva ($\beta=.200$, $p<0.01$). Se concluye que la identidad es mediadora entre el comportamiento proambiental y el desempeño laboral. El aporte de este estudio revela que la identidad es un mediador entre desempeño laboral comportamiento proambiental y este mediador en un predictor eficaz de los comportamientos proambientales dentro y fuera del rol. Desde la perspectiva de la externalidad los comportamientos proambientales benefician simultáneamente al entorno natural en el que se encuentran los empleados, los efectos indirectos positivos reducen la motivación de los empleados para realizar sus comportamientos proambientales en su lugar de trabajo. Por ello, para motivarlos a realizar estos comportamientos se deben usar medias de compensación.

Recinos (2019) desarrolló una su tesis *Relación entre la identidad laboral y desempeño de los colaboradores de una empresa de Guatemala, 2019*, tiene como objetivo analizar la existencia si existe relación entre la identidad laboral y el desempeño de los colaboradores de una empresa automotriz de Guatemala. Este estudio es de alcance correlacional y una muestra de 28 colaboradores que representan la población total de la empresa, por otro lado, se utilizó como instrumento un cuestionario tipo Likert. El estadístico correlacional que se utilizó fue R de Pearson con un valor de 0,869 y un valor de significancia de 0,000 lo que indica una correlación positiva fuerte entre ambas variables. La investigación tiene como conclusión que los trabajadores de la empresa automotriz de Guatemala se encuentran en un nivel moderado de identidad laboral, lo que consiente que los

sujetos estén medianamente satisfechos, mantengan actitudes positivas, se sientan integrados a medias con la empresa y por lo tanto no brinden un desempeño laboral al 100%. El aporte de este estudio es reconocer el desempeño de las funciones que realiza cada colaborador y brindar la retroalimentación debida; junto con esto realizar evaluaciones anuales para conocer las debilidades y crear soluciones para el mejoramiento y fortalecimiento de la identidad laboral.

Siccha (2019) realizó una tesis titulada *Identidad organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la unidad de Gestión de Chachapoyas, 2019*, que tiene como objetivo determinar si existe relación entre la identidad profesional y el desempeño laboral del personal de la empresa. El diseño metodológico es de tipo básica, diseño no experimental y alcance correlacional, además se consideró una muestra de 55 personas que laboran en la empresa. El resultado estadístico de correlación Rho de Spearman de 0,284 con un nivel de probabilidad de 0,000 lo que evidencia que las variables presentan una correlación positiva débil. Asimismo, se obtiene como conclusión que el personal que trabaja en dicha empresa, en su mayoría, no se encuentran altamente identificados con la empresa ni con las actividades que desempeñan diariamente. El aporte de esta investigación es que para desarrollar un nivel de identidad se debe realizar programas de capacitación y desarrollo personal dirigido al personal de la empresa, asimismo, brindar las facilidades a los colaboradores que desean para el funcionamiento de sus actividades.

Orellana et al. (2023) en su artículo titulado "Percepción de la identidad organizacional en trabajadores administrativos de una universidad pública" tiene como objetivo adaptar y diagnosticar la percepción de la identidad organizacional con una muestra de 66 colaboradores administrativos en una universidad pública. En este

artículo se concluye que, los datos de la percepción de la variable Identidad Organizacional indican que el 56.1% de los administrativos se ubican en la posición neutral, el 37.9 % se identifica favorablemente y el 6.1% lo hace negativamente. Es decir, la percepción de la identidad organizacional es de nivel neutral o medio y el puntaje promedio de 3.3, ratifica este hallazgo. El aporte que sugiere este estudio es que se debe prestar atención e involucrar a la empresa, a los trabajadores y trabajar la identidad personal y social en todos sus colaboradores. Asimismo, indica que se mejore las condiciones laborales en la igualdad de oportunidades de capacitación, rotación y ascenso para elevar la satisfacción con la condición de trabajo.

Antecedentes nacionales

Ecca (2022) en su investigación titulada *Identidad organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de Trujillo, 2022*, tuvo como finalidad analizar el nivel de relación que presentan las variables de estudio. Esta investigación es de alcance correlacional, diseño no experimental y transversal. Los resultados realizados con el coeficiente de Pearson indican un nivel de correlación fuerte ($r=0.794$; $\text{Sig.}=0,000$). En conclusión, se determinó la relación entre la identidad organizacional y el desempeño laboral presentan con tamaño de efecto grande en colaboradores de una empresa de Trujillo, dando entender que al mejorar la identidad organizacional mejorara el desempeño laboral en un gran número de colaboradores. El aporte de esta investigación permite conocer que, si un trabajador tiene un mejor panorama de lo que desea hacer basándose en su historia, puede orientarse mejor a los resultados, preguntándose el mismo ¿hasta dónde quiere llegar? ¿qué es lo que quiere hacer? y ¿Cómo lo quiere lograr? Basándose en sus actividades, logrando así un mejor desempeño en sus actividades.

Guillen (2021) desarrolló la tesis *Identidad organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la empresa Transportes Chao, Provincia de Virú, 2021*, con la finalidad de analizar el impacto que tiene la identidad organizacional en el nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la empresa. Respecto a la parte metodológica, se consideró una muestra de 61 trabajadores administrativos y se aplicó el método deductivo, analítico-sintético y estadístico. Al final de la investigación se concluye que efectivamente la identidad organizacional dentro de la empresa de transportes es negativa, lo cual afecta el desempeño de los trabajadores. Este estudio aporta que, si la identidad organizacional no genera un vínculo estrecho entre la organización y los trabajadores, las actitudes y comportamientos durante el horario de trabajo no son las apropiadas para la organización.

Arellano y Gayoso (2019) realiza una investigación titulada *Identidad corporativa y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Caleta*, tiene como objetivo determinar la relación entre la identidad corporativa y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Chimbote. El diseño de investigación es no experimental de alcance descriptivo correlacional. El estudio se llevó a cabo con una muestra de 73 trabajadores. Los resultados de la prueba estadística de correlación R de Pearson de 0,869 con una significancia bilateral de 0,000 indica que si existe una relación entre la identidad corporativa y el desempeño laboral, ello se aprecia ya que poseen en su identificación un comportamiento más marcado con su organización en mira de los colaboradores, afirmando que los colaboradores se relacionan de acuerdo a sus comportamientos fijados por normas y valores que brinda la empresa. El aporte de esta investigación es que los colaboradores se sienten identificadas con su empresa cuando consideran que se les toma en cuenta

sus opiniones, existiendo así una buena comunicación entre ambas partes, incrementando la identidad de estos.

Rivera (2019) en su tesis *Identidad corporativa y desempeño laboral de los colaboradores en un instituto especializado de salud, Lima, 2019*, tuvo como objetivo analizar el nivel de relación entre la identidad institucional y el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa de autos. El tipo de investigación fue básico de diseño no experimental y correlacional de corte transversal con un tamaño de muestra de 90 colaboradores. Los resultados del estadístico Rho de Spearman de 0.378 y un valor de significancia de 0.000 evidencian una relación positiva media entre las variables. En ese sentido, se concluye que la identidad corporativa obtenida es concreta siendo un factor interno para los trabajadores, esto mismos practiquen las competencias obtenidas aplicando aprendizajes conceptuales, procedimentales y actitudinales para determinar una situación, cumpliendo estándares de la calidad en el desarrollo de sus actividades con estrategias para una adecuada comunicación, buena disposición para buscar nuevas oportunidades para desarrollarse profesionalmente y saber liderar equipos de trabajo. Aspectos que garantizan el éxito en su desempeño laboral. El aporte de este estudio es que la identidad institucional adecuada es de suma importancia para poder cumplir de manera óptima las funciones que se asignan. Si se logra construir y concretar un alto nivel de identidad grupal, lo cual te brinda más compromiso con las actividades que vas a realizar.

Huamaní (2018) desarrolló una tesis titulada *La identidad organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte de Metro Lima, línea 1, 2018*, con el objetivo de determinar la influencia de la identidad organizacional en el desempeño laboral del personal de conducción del tren. El tipo de investigación es básica, diseño no experimental, corte transversal,

alcance explicativo y una muestra de 65 conductores. Los resultados demuestran una correlación positiva fuerte entre identidad social y desempeño laboral con una correlación R de Pearson $r = 0,913$ y una significancia de 0,000. Se concluyó que la identidad organizacional tiene influencia en el desempeño laboral. En ese aspecto se puede mencionar que la identidad de los conductores a nivel afectivo, de funciones y de la reputación de la empresa influyen en el desempeño de sus actividades. El aporte de esta investigación es que sus resultados evidencian lo importante que la identidad organizacional como factor para un mejor desenvolvimiento de los conductores de trenes.

Saldaña y Cornejo (2018) en su tesis *Relación entre la identidad organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la empresa peruana Unión - Lima, 2018*, el cual tiene como objetivo comprobar la relación existente entre la identidad organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la empresa peruana Unión. La metodología aplicada es de tipo descriptivo, nivel correlacional, diseño no experimental y se consideró una muestra de 280 personas de una población de 1180 que trabajan como personal empleado de la empresa. Los resultados muestran que existen una correlación positiva significativa media ($r=0.276$; $Sig.=0.000$) de acuerdo con el estadístico de correlación Rho de Spearman. La investigación concluye la estabilidad laboral que gozan los colaboradores del personal empleado de la empresa, hace que influya en una mayor identidad laboral con sus respectivas áreas administrativa, esto genera que la dedicación y entrega al trabajo se centre en alcanzar niveles de rendimientos aceptables, donde el empleado no sólo cumple con la actividad necesaria sino, capitaliza las oportunidades para mejorar su desempeño laboral. Asimismo, el aporte que atribuye esta investigación es en torno a la identidad, la participación del colaborador en el control y planificación

de sus tareas podrá fidelizar al colaborar y tener más confianza a sentir que forma parte de la empresa.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable identidad organizacional

En el desarrollo de las variables como la identidad organizacional y el desempeño laboral, es necesario recapitular acerca del surgimiento de la identidad organizacional, en este campo gran parte de los estudios se refieren a los trabajos de Tajfel y Turner (2008), Whetten (2016) y Moriano et al. (2014). De esa manera se estudiaba el tema de la identidad en la organización, se pueden encontrar muchas fuentes de conocimiento de campos vecinos como la psicología, la sociología, la psicología social, los estudios de investigación de la organización. Es decir, los enfoques sociológicos brindan una explicación de las estructuras y patrones en los que ocurre la identidad, mientras que los enfoques psicológicos parecen ser más útiles para comprender este patrón y las etapas relacionadas a nivel individual o grupal dentro de la organización. Las teorías que fundamentan su desarrollo son: La teoría de la identidad social y la teoría tridimensional de la identidad.

2.2.1.1. Definiciones de la variable identidad organizacional.

Brown (2019) indican:

La identidad organizacional se manifiesta a través de la identidad definida por un individuo para sí mismo y un tipo de conciencia organizativa, cuando una persona se identifica con un grupo para tener un sentido de pertenencia hacia el grupo. La identidad organizativa se genera en los empleados de la organización cuando esta puede satisfacer las tres reglas de la autodefinición personal, a saber, el auto enaltecimiento, la auto continuidad y la auto distinción. (p. 4)

La identidad organizacional se da mediante la percepción de unidad de los trabajadores con su empresa y refleja la integración que se percibe como duradero, central y distintivo de la organización; es decir, los colaboradores que tienen una identidad relevante y constructiva mayormente se manifiestan para la empresa a la que pertenecen.

Asimismo, la identidad en las organizaciones o cualquier otra cosa, es un proceso activo mediante el cual los individuos se vinculan a elementos en una escena social y las identidades ayudan a dar sentido a nuestro mundo y pensamientos y asimismo ayudan a tomar decisiones. Al respecto, Moriano et al. (2014) menciona que el proceso de identidad ocurre principalmente a través del lenguaje, ya que uno expresa similitudes o afiliaciones con grupos particulares, incluidas organizaciones.

Brown (2019) define:

Ellos la identidad se basa más que nada en términos de creencias, intenciones, actitudes, un proceso en el que se requiera esfuerzos por parte del individuo centrándose en la comunicación el cual fomenta el trabajo destinado hacia los objetivos que tiene la empresa; es decir, la empresa se encarga de transmitir sus propios valores, metas, e información en forma de premisas decisionales con el fin y la esperanza de que el trabajador desarrolle y finalice el proceso de identidad y logre tomar la decisión que sean a favor de la empresa. (p. 11)

La identidad es un tema abstracto que puede tomar diversas interpretaciones; es decir, se trata de un intangible de las empresas que posee relevancia en los estudios acerca de la dirección de las organizaciones en casi los últimos 30 años. Desde esta perspectiva Moriano et al. (2014) menciona que se puede expresar la identidad de diversas formas ya sea por logos, símbolos, nombres, entre otros que las empresas usan para diferenciarse y distinguirse de las demás. Estas mayormente

traen lealtad de los consumidores. Para poder afianzar una lealtad, las empresas poseen símbolos en los cuales buscan la lealtad por medio de banderas, historias de la empresa, principios, integración, infraestructura adecuada para comodidad de trabajadores, entre otros, todos ellos forman parte de la gestión. Absolutamente todo lo que hace la empresa, ya sea sus ventas o fabricaciones, lo que edifica, lo que informa, lo que enseña todo contribuye al refuerzo del espíritu y la identidad dentro de las empresas. Las personas que no creen en lo que hacen muy difícilmente salen adelante. Gran parte de las empresas se van en picada ya que no saben cómo sobrevivir y crecer, debido a que no interesan a sus colaboradores en lo que ellos buscan. Esto permite inferir que la identidad organizativa es qué tan identificados se sienten los trabajadores con su empresa, para esto la empresa debe generar confianza empresa y colaborador, brindarle al colaborador que no solo es trabajar por dinero sino porque verdaderamente te gusta lo que haces.

Finalmente, se puede entender que la identidad organizacional es fundamental en una empresa y debe ser aceptada por parte de los trabajadores de una empresa, a diferencia de una campaña publicitaria o un plan de marketing, un programa de identidad no se centra en división social, sino al auditorio que son los trabajadores los cuales deben comunicar los atributos, la cualidad y las personalidades que poseen.

2.2.1.2. Características de identidad organizacional.

Whetten (2016) explica que dentro de la identidad organizacional se resaltan tres características principales:

- La primera característica es que el trabajador no interviene necesariamente de un comportamiento, sino que hace una categorización de la información social, por ende, se considera la característica en la cual el trabajador siente una unión al grupo.

- En la segunda característica trata de cómo el trabajador ya posee una unión fuerte con el grupo, por tanto, ya siente los fracasos y logros que atraviesa el grupo del que es perteneciente.
- La última característica muestra que el trabajador no interioriza con los valores que tiene dentro de grupo, sino que hace que se sienta identificado con dichos valores.

2.2.1.3. Teoría de identidad organizacional de Tajfel y Turner.

La teoría de la identidad social escrita por Henri Turner, la cual habla sobre identidad desarrollada en para explicar los conflictos y actitudes intergrupales.

De acuerdo con el comportamiento social, Blanco (2012) explica:

El comportamiento social de un individuo variaba a lo largo de un continuo unidimensional demarcado por dos extremos: el intergrupales, en el cual la conducta estaría determinada por la pertenencia a diferentes grupos o categorías sociales; y el interpersonal, en el que la conducta estaría determinada por las relaciones personales con otros individuos y por las características personales idiosincráticas. (p. 11)

Si se desea lograr la etapa de Identificación, es necesario tener en cuenta componentes como el cognitivo, el que ya conoce la membresía; y el evaluativo, el cual al parecer está relacionada con connotaciones de valor determinados que se pueden considerar centrales, duraderos o, en otros términos, es lo que los miembros sienten, perciben y piensan acerca de la empresa en la que laboran. De acuerdo a ello, se entiende que la identidad organizacional es muy flexible y tiene una alta dependencia de la interacción con el grupo y de la prominencia de la empresa.

El comportamiento organizacional se encuentra relacionado con la autodefinición de la persona.

- Los individuos siempre buscan esforzarse por establecer o incluso mejorar la autoestima positiva.
- Las membresías grupales son básicas para la identidad social ya que de ello depende una gran parte del auto concepto de la persona.
- El que un individuo se esfuerce para conseguir una diferenciación positiva dentro de su grupo o los grupos externos relevantes ayuda a mantener una identidad social positiva.

Las dimensiones de la teoría tridimensional de Tajfel y Turner (2008) indican que la identidad organizacional se mide a través de tres factores fundamentales para su desarrollo:

A. Identidad personal.

Esta involucra las diferencias individualistas que, mediante las personalidades innatas, la formación biológica, los desarrollo psicológicos y socio afectivos, sabiendo que estos se desarrollan por medio de la socialización y la educación que te permite conocer y diferenciar los objetos materiales que vendrías a ser las personas, en especial, la acción mutua social que ayuda a que se tenga mayor reconocimiento de sí mismo por sobre los otros, teniendo así tu propia identidad. Asimismo, Taylor (2014) explica que la identidad personal es una realización de un modo de vida con significado dentro de un marco cultural y de relación de sí mismo con los otros significantes y que expresa una valoración de bienes en términos de elegir el mejor modo de ser y de vivir.

Archila (2015) explica que la identidad se origina desde el ámbito social, y el trabajo como el lugar donde una persona permanece la mayor parte de su tiempo, y continua la idea de que tanto el trabajo y como su contexto en el que la persona se desenvuelve constituye una parte esencial del ser humano para formar su identidad

personal ya que se ve bien influenciado por costumbres y tradiciones que con el pasar del tiempo se verá más predispuesto a adquirir.

Estrategia de la identidad personal. Para poner en práctica esta identidad se propone estrategias que sean innovadoras y que motiven, se puede recalcar la motricidad y la dramatización, para así obtener una mejor captación de interés y atención de tal manera que esas capacidades de identidad se potencien para un mejor desarrollo, del mismo modo, esta es una labor que la organización debe tener en cuenta ya que se busca integrar estas estrategias para así obtener un aprendizaje formativo, que permita reflexionar sobre el desarrollo personal de nuestros trabajadores, y de uno mismo y así obtener una visión más profunda de los campos en los que se desempeñan.

Dentro de la identidad personal se consideran parte de su operacionalización a los siguientes indicadores.

- Relación emocional. Es la conexión emocional que se exige para conservar una buena comunicación integrativa y colaborativa, en donde el dialogo es respetuoso y comprensivo.
- Estimulo emocional. El estímulo se basa en una emoción tanto positiva o negativa. La emoción es una reacción psicofisiológica que adapta estímulos al percibir una persona, un suceso, un objeto o hasta un recuerdo importante.
- Bienestar laboral. Se basa en un sentimiento de realización y satisfacción en y a través del trabajo; centrándose en la percepción individual y grupal de la situación y limitación que puede ocasionarse en el ámbito laboral.

B. Identidad social.

Esta es mayormente la aglomeración de roles que la persona tiene ya que pertenece a distintos grupos, en esta se requiere una participación social, así como

los procesos individualistas, que vendrían siendo la percepción, el lenguaje y la cognición, cuando estos se relacionan producen los intereses del trabajador, también la actitud y la motivación para la interrelación que se pueda dar en los distintos grupos a los que se pertenece.

Asimismo, Whetten (2016) menciona la identidad social como el sentido de pertenencia que desarrolla un trabajador con su grupo de trabajo, a través de la comunicación e interacción, adoptando formas de pensar y comportamientos que influyen en la formación de confianza, compromiso y objetivos comunes. En relación a ello, Sternberg (1985) menciona que la identidad social es la aglomeración de roles que la persona tiene ya que pertenece a grupos dentro de la organización, en esta se requiere una participación social, así como los procesos individualistas, que producen los intereses del trabajador, también la actitud, la comunicación y la motivación para la interrelación que se pueda dar en los distintos grupos a los que se pertenece.

Estrategias de identidad social. En esta estrategia es mejor crear un sentido de pertenencia es este sentido es importante que las personas se sientan parte de algo, el factor clave de la creación de equipos es que cada persona desarrolle una propia identidad en común, en que es lo que se asemeja con los demás. Asimismo, cada persona puede identificar a los miembros de su equipo, fijar los valores y tener claro el impacto de cada miembro a su equipo.

Dentro de la identidad social se consideran parte de su operacionalización a los siguientes indicadores.

- Grado de pertenencia. Se refiere a la satisfacción que encuentra una persona al ser parte de un grupo. De este modo, el individuo siente identificación con los integrantes de su grupo a quienes alega como pares.

- Responsabilidad laboral. Se define como la obligación económica en la cual los colaboradores se encuentran respaldados ante las contingencias que pueden transcurrir en el ámbito laboral, ya sea por enfermedad profesional y/o accidente de trabajo.
- Relaciones interpersonales. Refiere a un vínculo existente entre dos o más individuos expresados en emociones, intereses, sentimientos, actividades sociales, etc.
- Cooperación laboral. Se basa en una habilidad indispensable en la vida y es el proceso o acción de trabajar en grupo para lograr un objetivo en común, o alcanzar un beneficio en conjunto.
- Comunicación organizacional. Se refiere a las formas y canales de comunicación, que ocurren dentro de las empresas, organizaciones o instituciones. Asimismo, esta se centra en construir relaciones e interacciones con los grupos internos de la empresa y los públicos externos interesados.

C. Identidad corporativa.

Se refiere a la imagen que tiene la empresa y cómo ésta representa a las personas pertenecientes, ya sea de manera interna o externa, con sus clientes, proveedores, terceros, competidores, entre otros. Es la correlación de las distintas identidades sociales, que cuando se unen te brindan una propia imagen de la organización. Al respecto, Schein (1988) hace mención a la identidad corporativa como el sentido de percepción de unidad hacia la empresa, esta se desarrolla mediante el reflejo de la visión, valores y objetivos de la organización, generando que los colaboradores centren su potencial laboral en la realización organizacional, es decir, en el logro de ideales y beneficios en conjunto con los de la empresa.

Estrategias de la identidad corporativa. Esta se da mediante los distintos actos comunicacionales que hay en la empresa. Tener un manejo adecuado de esta es lograr una relación armoniosa entre todas las actividades comunicacionales, teniendo esta estrategia bien definida permite generar éxitos de aquí en adelante. comunicacionales, puede ser una estrategia para lograr grandes éxitos en todas las actividades a desarrollar.

Dentro de la identidad corporativa se consideran parte de su operacionalización a los siguientes indicadores.

- Actitud organizacional. Es el comportamiento y la predisposición con el que realizas las actividades. Una buena actitud laboral es relevante debido a que es lo más destacable que perciben de nosotros.
- Orgullo organizacional. Se basa en el sentir de un colaborador hacia su empresa, establezca los objetivos como suyos, defienda los valores y sienta un compromiso con sus actividades.

2.2.2. Bases teóricas de la variable desempeño laboral

En cuanto a la variable desempeño laboral, sus inicios datan de fines del siglo XIX (Chiavenato, 2017), donde se destaca que los hechos oficiales son muy valorados y que estos reportan a los subordinados en determinados momentos (Alles, 2008).

Es ahí en la que surge la necesidad de organizar grupos y manejar armas en combate, cada uno de los cuales debe ser asignado a su puesto de acuerdo con la aptitud física que demuestre; En este sentido, Iranzo, (2017) menciona que durante el período de los 90 se empezó a valorar la productividad laboral, sin embargo, aún se desconocía con ese nombre cuando se le denominaba descriptiva. Así, Maristany (2000) señaló que el término *productividad laboral* apareció en Estados Unidos a principios de 1900 y se aplicó por primera vez a los proveedores del gobierno.

De acuerdo con lo revisado se puede mencionar que la variable desempeño está sustentada por las siguientes bases teóricas: la teoría general del desempeño laboral, la teoría del desempeño contextual, la teoría de las conductas cívicas organizacionales, la teoría del desempeño adaptativo, la teoría de las demandas y recursos laborales, el síndrome de quemado laboral; estas teorías han permitido la evolución y refuerzo de esta variable que ha madurado a través de diferentes enfoques hasta hoy.

2.2.2.1. Definiciones de la variable desempeño laboral

Recinos (2019) menciona que el principal motivo que justifica el gran interés por estudiar el desempeño laboral por parte de las organizaciones es entender y explicar varios aspectos que inciden en el crecimiento y efectividad de las empresas, es por lo que resulta imprescindible conocer mejor esta variable. Al respecto Chiavenato (2020) menciona que el desempeño laboral se define como el conjunto de comportamientos relevantes que se observan a los empleados para que ellos logren sus objetivos en la organización, de esa manera se afirma tener un buen desempeño laboral en la organización trae consigo fortalezas para esta. Además, se puede interpretar como una noción estratégica, en la que se asocian las metas logradas y los recursos organizativos utilizados para este fin, concluyendo que el desempeño laboral son conocimientos estratégicos que se relacionan con los objetivos y los bienes que se utilizan en una organización. Asimismo, se relaciona con la identidad organizacional.

En ese sentido, Siccha (2019) conoce al desempeño laboral como la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos mediante el uso eficaz y eficiente de sus recursos donde es indispensable y fundamental el talento humano, donde se posee la capacidad necesaria para el ejercicio de su cargo, convirtiéndose en un

elemento estratégico clave del éxito, siendo esto la fuente de toda ventaja competitiva en conjunto con el desempeño laboral en una organización. Por tanto, el rendimiento de un colaborador es de suma importancia ya que mide la eficacia de las actividades que los trabajadores desarrollan; asimismo, es indispensable para obtener mejores logros y buenos resultados, para ellos se considera a los trabajadores un factor imprescindible en el crecimiento de la empresa.

Por otro lado, Alles (2008) menciona que es un instrumento para guiar e inspeccionar al personal, de igual manera examinar el desempeño de la gestión de una persona. Asimismo, el autor afirma que las evaluaciones de desempeño son importantes y posee repercusión en la relación que puede haber entre su jefe y su empleado. Del mismo modo, el desempeño es de suma importancia en las empresas, por ellos se debe evaluar el rendimiento de estos trabajadores a fin de verificar que estos alcancen con sus objetivos, las metas trazadas y las actividades que ellos deben realizar. Además, es vital en las empresas que la evaluación a sus trabajadores sea constante buscando una competencia sana por parte de ellos para dar lo mejor de ellos mismos y puedan buscar puestos más elevados.

Finalmente, el desempeño laboral de acuerdo con lo mencionado por Chen et al. (2022) es necesario implementar estrategias de esa manera se mejora el desempeño profesional o laboral, con el fin de optimizar los resultados relacionados con el desempeño en las políticas en la organización. En este sentido se tiene claro el concepto, el desarrollo y la importancia que tiene el desempeño laboral.

2.2.2.2. Características de desempeño laboral.

El desempeño laboral muestra diversas características que hace posible conocer a profundidad la actuación de los trabajadores en relación con su trabajo habitual y sus características personales, competencia, habilidades para efectuar

determinadas tareas, lo que conlleva a la contribución del logro de los objetivos propuestos en la organización.

Por lo tanto, entre sus diversas características se encuentran:

La motivación. Desde el punto de vista etimológico, la motivación es una combinación de las palabras motivación y acción. Por esa razón, puede entenderse como la motivación o razón para realizar alguna acción con el fin de lograr una meta. La motivación tiene todas las personas porque es parte de la naturaleza humana mantener pensamientos profundos y con un propósito sabio se persigue lo que se obtiene al observar la mayor cantidad de actividades que se pretendía que sucedieran todos los días y los resultados se lograron. Por lo tanto, los factores emocionales están relacionados con la motivación y la mayoría de ellos son los principales factores que componen una buena motivación porque es bien sabido que las personas son inherentemente vulnerables y emocionales.

Conocimiento compartido. Las organizaciones basadas en la creación de conocimiento compartido son organizaciones basadas en equipos de innovación que permiten que los miembros aporten diferentes conocimientos en función de su especialización y compiten únicamente por ser reconocidos por la actualidad y utilidad de la información aportada. Lo comparte con otros miembros de la organización a través de una plataforma digital, permitiendo la creación de nuevos conocimientos e innovación a través de su aplicación.

El clima organizacional. En definitiva, es una parte de la comunicación de la empresa, por un lado, los empleados deben tener suficiente espacio para crear métodos agradables de trabajo, por otro lado, las organizaciones deben potenciar los espacios de tiempo por medio de incentivos, y los intereses y prácticas son parte de

la cultura organizacional. características típicas. En última instancia, nuestro objetivo es construir una empresa más feliz, más feliz y competitiva en el mercado.

Habilidades blandas. Las habilidades blandas son más difíciles de cuantificar que las habilidades subjetivas. Las habilidades blandas, también conocidas como habilidades sociales se refieren a cómo te relacionas e interactúas con los demás.

Habilidades duras. Las habilidades duras son habilidades que se pueden enseñar o conjuntos de habilidades que se cuantifican fácilmente. A menudo aprende habilidades difíciles en el salón de clases, de libros u otros materiales de capacitación, o en el lugar de trabajo.

La capacitación. La formación o desarrollo de personas se define como toda actividad que se realiza dentro de una empresa en general, encaminada a mejorar las actitudes, conocimientos, habilidades y comportamientos. Los programas de formación juegan un papel decisivo a la hora de atraer y retener el talento.

Trabajo en equipo. El objetivo de esta característica es reunir a gente con diversas habilidades, inteligencia, ideas y habilidades similares para completar tareas más rápido y así lograr mejores resultados.

La actitud y participación. Finalmente, la actitud y la participación de los empleados en la empresa se define como su capacidad para tener o permitir opiniones, acciones o decisiones sobre las actividades actuales o futuras de la organización. La participación es vista como protagonista de lo que sucede en la organización.

2.2.2.3. Objetivos de desempeño laboral.

Chiavenato (2020) explica que los objetivos del desempeño laboral que un empleado desarrolla son para mejorar en su trabajo. Por ende, los objetivos son los siguientes:

- Permite medir el potencial humano desarrollado en sus actividades diarias.
- Determina estándares y criterios para la medición de la productividad de los colaboradores.
- Brinda salarios y compensaciones que estén acorde con su desempeño laboral.
- Detecta las necesidades y programa reuniones que desempeñen la capacitación y el desarrollo.
- Analiza el nivel de competitividad de las áreas y la utilidad que genera la empresa.
- Implemente políticas de rotación de personal interna y externa, promueve el ascenso y la promoción en un orden de mérito.
- Mejora el buen ambiente organizacional e indaga la mejora de las relaciones humanas en la empresa.
- Valida los procesos de selección y la asignación de los trabajadores.
- Busca la mejora de las relaciones entre jefe y colaboradores, basándose en la confianza mutua.
- Actualiza las descripciones de los puestos.
- Realiza el feedback de los resultados de su rendimiento y las posibilidades de mejorarlos.

2.2.2.4. Estrategias de desempeño laboral.

Rubira (2018) plantea las siguientes estrategias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores:

- Motivar a los colaboradores. Conservar trabajadores motivados hace que ellos tengan un mejor compromiso con la organización, esto ayuda a que ellos gocen

del trabajo y logren sus objetivos, asimismo, incrementen la comunicación entre ellos y su compañerismo.

- Desarrollo de habilidades con la capacitación. Esta estrategia busca que el desempeño de los colaboradores sea más eficiente entregándoles las herramientas adecuadas que le permitan optimizar sus técnicas y saberes en los temas requeridos.
- Plantear objetivos. Busca proponer objetivos de corto largo plazo alcanzables por los colaboradores, con la finalidad que se motiven al cumplir las metas trazadas, quebrantar la monotonía con objetivos concretos que se puedan cumplir, metas que se puedan lograr y tareas ayuden a convertir retos en desafíos en los días.
- Retroalimentar al trabajador. La comunicación no solo debe ser cuando se realiza una evaluación de rendimiento sino debe de realizarse de manera constante. Mantener una comunicación suelta con los miembros de tu equipo y una relación más estrecha y de manera confiable que se mantiene entre jefe y trabajador ayuda a que estas puedan detallar mejor las tareas realizadas diariamente.

2.2.2.5. Teorías asociadas al desempeño laboral.

Alles (2008) concibe al desempeño laboral como una variable fija que va relacionada con la vocación y la manera cómo se desempeñan profesionalmente en las empresas. De acuerdo con las bases teóricas, los roles de trabajo que se manifiestan muestran el nivel de compromiso de cada trabajador respecto a sus actividades prioritarias y que mediante sus saberes muestran las habilidades que posee para el desarrollo de su trabajo y por ende con el cumplimiento de metas de la empresa.

2.2.2.5.1. Teorías del desempeño laboral de Alles.

De acuerdo con Alles (2008) la finalidad de trabajar en el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, lograr las metas establecidas por la empresa y aprovechar el capital humano, se debe al análisis de la gestión de las personas o el desempeño, el cual es un instrumento relevante para las organizaciones ya que permite la dirección, el control y la supervisión del capital humano. Por otra parte, se relaciona la comunicación afectiva entre el jefe de un equipo de trabajadores, con el fin de aportar a las mejoras de los resultados.

Asimismo, la evaluación del desempeño se lleva a cabo para tener en cuenta al momento de tomar la decisión acerca de la remuneración, promoción o también para que el trabajador conozca cómo es que está realizando sus funciones. Respecto a ello, los jefes toman las decisiones y observan el comportamiento que los trabajadores presenten en relación al trabajo, teniendo de conocimiento que gran cantidad de trabajadores necesitan una retroalimentación. Por esta razón es que existen ciertos criterios para valorar el rendimiento, entre ellos están precisar el cargo y confirmar que la autoridad acepte junto al trabajador los criterios y responsabilidades a manejar en el cargo, evaluar el rendimiento de un trabajador de acuerdo al cargo de su trabajo y a la retroalimentación.

En ese sentido, el desempeño laboral presenta mecanismos de evaluación como la evaluación 180° que permite lograr las metas y objetivos teniendo en cuenta el puesto o cargo que desempeñe en la empresa, esta evaluación tiene en cuenta la intervención del jefe, y también una autoevaluación del trabajador. Este tipo de evaluación es importante porque analiza las calificaciones de desempeño en función de la naturaleza del comportamiento, y los autores distinguen entre comportamiento,

desempeño y resultados. El comportamiento es lo que la persona muestra mientras realiza el trabajo.

Por otro lado, la evaluación 360° hace que la ayuda que los trabajadores puedan ser valorados por el entorno que los rodea, es decir sus jefes, pares o trabajadores a su cargo. Asimismo, también se toma en cuenta a los proveedores y clientes, ya que mientras más individuos participen en la evaluación, ésta puede tener un nivel de objetividad más alto. En los últimos años el tipo de evaluación 360° es la más novedosa, ya que cumple con la satisfacción de las expectativas y necesidades de los trabajadores, los jefes y los que reciben los servicios internos y externos.

De acuerdo a ello Guillen (2021) indica que la evaluación de desempeño es un método imprescindible dentro de la administración de personal que aporta el desarrollo propio de los trabajadores y al mismo tiempo, encuentra circunstancias notables en el trabajo, como la falta de motivación, la incorporación de nuevo personal a la organización, problemas de revisión de personas y de acuerdo al problema que se encuentre, se trata de ayudar con la colocación de políticas necesarias que esté de acuerdo a la realidad de la organización.

Según Alles (2008) la finalidad de realizar una evaluación debe ser con orientación al futuro, ya que de esta forma se puede analizar el potencial que los trabajadores pueden desarrollar en un futuro.

Las dimensiones consideradas en este estudio son explicadas en la teoría de desempeño laboral de Alles, siendo las siguientes:

A. Rendimiento laboral.

Allles (2008) señala que es relevante recurrir a un sistema que se encargue de medir en base al análisis del puesto laboral para identificar el rendimiento de los trabajadores. Por ende, el sistema evaluativo debe estar centrado en las actividades

que pongan en riesgo el éxito de la organización, sin embargo, no deberían tomarse en cuenta las características que no posean relación con el desempeño, como el sexo o raza y la edad.

Las estrategias para mejorar el rendimiento laboral en los colaboradores son las siguientes:

- Establecer objetivos medibles y que los trabajadores puedan realizarlos, lo cual ayuda y eleva las ganas de dar lo mejor en el desarrollo de sus funciones.
- Crear un buen ambiente en el trabajo, es decir una mayor unión entre trabajadores y empresa va a permitir mejores resultados.
- Fomentar la motivación, lo cual ayuda a que el trabajador desarrolle un rendimiento positivo dentro de la empresa.

Esta dimensión del rendimiento laboral se mide de acuerdo con los siguientes indicadores.

- Performance. Abarca los procesos que se ejecutan en la organización, enfocados en los recursos y el tiempo que necesitan los trabajadores al desarrollar sus tareas, con el objetivo de medir el desempeño de sus colaboradores.
- Calificación laboral. Se refiere al proceso que mide la habilidad, aptitud, eficiencia y competencia que posee un trabajador al momento de realizar sus actividades en la organización.

B. Trabajo en equipo.

Alles (2008) menciona al trabajo en equipo como la habilidad de participar en un objetivo en común, incluso si el interés propio no está relacionado directamente. Asimismo, se entiende que es relación interpersonal y el talento que perciben las acciones propias en el triunfo de otras personas.

Para obtener una mejora en el trabajo en equipo debemos plantear las siguientes estrategias:

- La construcción de la confianza crea un ambiente en el cual todos los trabajadores tengan conocimiento de las habilidades y roles que desempeñan los demás.
- Establecer objetivos comunes, esto fomenta a que los trabajadores trabajen en grupos para lograr las metas establecidas.
- Impulsar la comunicación entre los integrantes de todas las áreas de la empresa, esto influye en la escucha y en el respeto por la opinión.

Esta dimensión de trabajo en equipo se mide considerando los siguientes indicadores.

- Colaboración. La colaboración laboral permite la estimulación de innovar, la mejora productiva, y el aumento de la satisfacción de los integrantes de un equipo. El equipo garantiza un mejor trabajo en conjunto que de manera individual.
- Calidad de vida. Es la manera de detallar ciertas experiencias colectivas e individuales que atraviesan los individuos en relación al trabajo. Asimismo, se define como el grado de satisfacción laboral que logran los colaboradores en su entorno de trabajo.
- Ejecución de objetivos. Es de vital importancia dentro del ciclo de una empresa ya que las tareas realizadas en conjunto definen si se logra alcanzar el objetivo o no.

2.2.2.5.2. Teoría del desempeño laboral de Chiavenato.

El desempeño laboral evalúa los recursos que se necesitan con el fin de llevar a cabo todas las actividades, razón por la cual, se realizan las evaluaciones de

desempeño laboral, logrando examinar el rendimiento individual de los trabajadores, sin importar el cargo que desempeñe o alguna competencia que aporte a la empresa. La evaluación del desempeño laboral se lleva a cabo con el objetivo de mejorar los errores que se pueda percibir en los colaboradores durante la ejecución de sus actividades, asimismo compensar el buen desempeño que se realiza. Respecto a lo mencionado, claramente el primer interesado en la evaluación es el mismo trabajador puesto que permite conocer sus fallas y mejorar estas antes de volver a ser evaluado por la empresa.

A su vez, Saldaña y Cornejo (2018) plantean que se desarrolló esa estructura de acuerdo con el comportamiento específico de los empleados para lograr las metas organizacionales. Asimismo, menciona que esta teoría se basa en el planteamiento de Motowidlo et al. (1997), quienes demostraron que la naturaleza del trabajo puede determinarse a partir de cuatro puntos específicos, como el carácter evaluativo y su multi dimensionalidad. Para Chiavenato (2017) valorar un buen desempeño laboral, equivale a evaluar la eficiencia y eficacia con la que un trabajador desarrolla sus actividades.

Las dimensiones consideradas en la teoría de desempeño laboral de Chiavenato son las siguientes:

A. Eficiencia.

Chiavenato (2017) menciona que la eficiencia toma en cuenta los medios, métodos y procedimientos, los cuales necesitan una planeación y organización adecuada con el objetivo de asegurar que la utilización de los recursos sea óptima. Asimismo, esta no se preocupa mucho por el fin, sino por el medio y el logro de una tarea o actividad sin la necesidad de usar muchos recursos y tiempo, es decir, una

persona eficiente es la que optimiza los recursos y logra obtener lo mejor con lo mismo.

Las estrategias para mejorar la eficiencia de los colaboradores en su desempeño son las siguientes:

- Impulsar la innovación, es decir, escuchar nuevas ideas que sirvan para modernizar algunos procesos, aprovechando las herramientas digitales como redes sociales, esto facilita el conseguir una mayor eficiencia y sin hacer uso de muchos recursos.
- Eliminar las reuniones innecesarias, teniendo en cuenta sólo las reuniones productivas con agenda clara, donde asisten las personas adecuadas y preparadas para portar una solución.

La dimensión eficiencia se mide considerando los siguientes indicadores:

- Gestión de tiempo. Se define como la forma en que las empresas controlan los horarios de trabajo y las asistencias de los colaboradores, y el modo en la que se compensan a estos por su tiempo
- Uso adecuado de recursos. Se refiere al proceso de realizar una planificación, una programación y asignación previa de los recursos con el objetivo de maximizar su eficiencia.

B. Eficacia.

Chiavenato (2017) menciona que la eficacia en una empresa corresponde a la suficiencia de complacer la necesidad del entorno por medio de los productos que ofrece, es una regla para la realización de mejores resultados. Es decir, se denomina eficaz a la persona que logra culminar lo que se le encomendó, logra sus actividades o desarrollo sus proyectos. El tiempo y el costo no tienen importancia en la eficacia por lo que el realizar y cumplir las metas no son relevantes.

Las estrategias para mejorar eficacia en los colaboradores son las siguientes:
siguientes:

- Apostar por la formación de los trabajadores en la empresa, permite que estos desarrollen habilidades y conocimientos que aporten en el desarrollo de sus funciones.
- Actualización de la tecnología, es decir implementar nuevos ordenadores y herramientas que faciliten el desarrollo de las actividades diarias.
- Implementar talleres o capacitaciones donde se les enseñe a los choferes el uso de aplicaciones que faciliten el transcurso de sus rutas.

La dimensión eficacia se mide considerando los siguientes indicadores.

- Habilidades. Se define como el conjunto de características, los cuales permiten que un individuo se desempeñe de manera exitosa y progresiva en el ámbito laboral, estas se desarrollan, se cultivan y adquieren durante su experiencia.
- Conocimiento. Se basa en la comprensión de responsabilidades en un puesto laboral y la capacidad de adaptarse a los cambios en las actividades o funciones.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Eficacia

La eficacia consiste en las funciones o actividades que ejecutan las personas en las organizaciones, sin tener en cuenta los medios, lo vital es cumplir y alcanzar las metas y objetivos trazados.

Eficiencia

La eficiencia consiste en las funciones o actividades que ejecutan las personas en las organizaciones, teniendo en consideración los recursos necesarios y optimizándolos para así poder alcanzar las metas y objetivos trazados.

Identidad personal

La identidad personal es un sentido de formulación continua y preservación de uno mismo mediante la interacción.

Identidad social

La identidad social es el sentido de pertenencia que se percibe en una persona frente algunos grupos sociales en relación a lo emocional y de estimación que esta posee.

Identidad corporativa

La identidad corporativa consiste en el sentido, el pensamiento y percepción de los colaboradores hacia su organización, es decir, es un criterio compartido dentro de un grupo que vincula los objetivos, las características y el valor de la organización.

Rendimiento laboral

Se entiende por rendimiento al desempeño que los colaboradores tienen durante la ejecución de sus actividades dentro de la organización y la mejoría diaria de estos con el objetivo de alcanzar las metas fijadas.

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es la contribución de los integrantes de un grupo en conjunto para alcanzar las metas fijadas y asimismo lograr destacar mediante un esfuerzo grupal.

Identidad

Conjunto de rasgos propios de un individuo o de una colectividad que los caracterizan frente a los demás.

Desempeño

Se entiende por desempeño al rendimiento de un individuo al momento de realizar sus actividades, involucrando distintos factores como el desempeño de tareas

en función al cumplimiento de los objetivos y el desempeño de competencias en relación a los colaboradores, clientes, etc.

Trabajador

Se entiende por trabajador a aquel individuo que ejerce una especie de actividad o función remunerada.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica, ya que tiene como objetivo mejorar la conceptualización que se tiene de la variable identidad organizacional como del desempeño laboral, basando en teorías y manteniéndose en ellos. Ñaupas et al. (2018) definen: “La investigación básica sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia”. (p. 134).

La investigación se desarrolla con un nivel correlacional porque tiene el fin de detallar las distintas particularidades de un fenómeno y hallar el vínculo existente entre las dos variables que se estudian. Hernández y Mendoza (2018) referente a ello menciona: “Las investigaciones correlacionales tienen la finalidad de conocer el diálogo o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables de una muestra o contexto particular” (p. 93).

La investigación posee un enfoque cuantitativo puesto que recolecta y analiza los datos para refutar las preguntas desarrolladas en la investigación a través de la prueba de hipótesis, mediante los cálculos matemáticos y procesos estadísticos. Respecto a ello, Hernández y Mendoza (2018) mencionan: “El enfoque cuantitativo tiene un proceso secuencial en el cual es probatorio e intenta generalizar los hechos desde lo general a lo particular” (p. 115).

Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental puesto que se basa en la observación del desarrollo de las variables dentro de su entorno; es decir, las variables no se manipulan deliberadamente. Respecto a ello, Hernández y Mendoza (2018) exponen: “Las investigaciones no experimentales se dan cuando no se

manipulan voluntariamente las variables. (...) lo que se hace básicamente es observar para luego analizar los resultados obtenidos” (p. 138).

Por último, la investigación es de corte transversal debido a que se realiza la recopilación de información de la muestra en un único momento. Hernández y Mendoza (2018) explican: “Los diseños transaccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 176).

3.2. Población y muestra

Población

La población de estudio se define como el total de unidades que presentan características que se desea estudiar. Ñaupas et al. (2018) indican: “La población es el total de las unidades de estudio, que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales. Estas unidades pueden ser personas, objetos, conglomerados, hechos o fenómenos, que presentan las características requeridas para la investigación” (p. 334).

En el caso del estudio, la población está conformada por los 35 colaboradores de la empresa Transportes Trébol F&A ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores, los cuales poseen las características propias de que las variables que se vienen estudiando.

Muestra

En relación con la muestra, Ñaupas et al. (2018) mencionan: “una porción de la población que por lo tanto tienen las características necesarias para la investigación es suficientemente clara para que no haya confusión alguna” (p. 334).

En el caso de la investigación no considera una muestra debido a que la cantidad de población que se desea evaluar es de manejo accesible, por otra parte, la teoría de datos explica que mientras más precisos sean estos, mejores resultados

se obtendrán. Al respecto, Villasís et al. (2018) indican: “Si tienes una población de un tamaño pequeño y es manejable la recolección de datos, no es necesario calcular el tamaño de una muestra” (p. 46)

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la identidad organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la identidad personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022.

Existe relación significativa entre la identidad social y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022.

Existe relación significativa entre la identidad corporativa y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de identidad organizacional

Huamaní (2018) indica que la identidad organizacional es aquello en la que el sujeto se percibe a sí mismo como parte de la empresa en la cual se encuentra laborando, de igual forma al percibirse como parte de ésta va a poder sentir que los logros y los fracasos de la empresa también son los suyos, llegando a tal punto de identificarse con las metas y objetivos planteadas en la empresa.

Definición operacional de identidad organizacional

La medición de la variable identidad organizacional se desarrolló en función de sus tres dimensiones, los cuales son la identidad personal, identidad social e identidad corporativa, estos se miden mediante 10 indicadores y generan la construcción de un cuestionario que consta de 24 ítems, el cual se valoriza a través de la escala de Likert con cinco alternativas.

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de la variable identidad organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Identidad personal	- Relación emocional	1 al 8	1. Nunca	Alto: [26 – 32]
	- Estímulo emocional			Regular: [21 - 26)
	- Bienestar emocional			Bajo: [18 - 21)
	- Grado de pertenencia			
Identidad social	- Responsabilidad laboral	9 al 17	2. Casi nunca	Alto: [30 – 34]
	- Relaciones interpersonales		3. A veces	Regular: [24 - 30)
	- Cooperación laboral		4. Casi siempre	Bajo: [19 - 24)
	- Comunicación organizacional		5. Siempre	
Identidad organizacional	- Actitud organizacional	18 al		Alto: [23 – 28]
	- Orgullo organizacional	24		Regular: [18 - 23) Bajo: [14 – 18)

Definición conceptual de desempeño laboral

Chiavenato (2017) explica que el desempeño laboral se define como el conjunto de comportamientos relevantes que se observan a los empleados para que ellos logren sus objetivos en la organización, de esa manera se afirma tener un buen desempeño laboral de sus colaboradores en la organización trae consigo fortalezas que permiten su desarrollo y posicionamiento.

Definición operacional de desempeño laboral

La medición de la variable desempeño laboral es en función de sus cuatro dimensiones, los cuales son el rendimiento laboral, eficiencia, eficacia y trabajo en equipo, estos se miden en función de 9 indicadores y generan la construcción de un cuestionario que consta de 22 ítems, el cual se valoriza mediante la escala de Likert.

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Rendimiento laboral	- Performance	1 al 5		Bueno: [22 – 26]
	- Calificación laboral			Regular: [18 - 22)
Eficiencia	- Gestión de tiempo	6 al 10	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces	Bueno: [17 – 21]
	- Uso adecuado de recursos			Regular: [13 - 17)
Eficacia	- Habilidades	11 al	4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno: [17 – 20]
	- Conocimiento	15		Regular: [14 - 17)
Trabajo en equipo	- Colaboración	16 al		Bueno: [16 – 19]
	- Calidad de vida			22
	- Ejecución de objetivos			Malo: [10 – 12)

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo siguiendo los procesos del método hipotético deductivo, se utilizó dicho método ya que inicia con la formulación de la hipótesis para luego ser contrastadas y así ver si son aceptadas o rechazadas mediante los resultados obtenidos; por otra parte, es deductivo ya que estudia la problemática como una general para después deducir las particulares conclusiones.

Referente al método mencionado, Rodríguez y Pérez (2017) indican:

En este método, las hipótesis son puntos de partida para nuevas deducciones. Se parte de una hipótesis inferida de principios o leyes o sugerida por los datos empíricos, y aplicando las reglas de la deducción, se arriba a predicciones que se someten a verificación empírica, y si hay correspondencia con los hechos, se comprueba la veracidad o no de la hipótesis de partida. (p. 12)

Técnica

Se aplicó distintas técnicas para la investigación, siendo la primordial la encuesta ya que permite medir las variables identidad y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol, San Juan de Miraflores - 2022. En ese sentido, Baena (2017) menciona: “Una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando” (p. 82).

Por otra parte, se aplicó otra técnica para la investigación la cual es la observación que permite recolectar la información de la realidad problemática en forma de características, generando la identificación de las variables necesarias para el estudio. Al respecto, Bernal (2016) menciona: “La observación permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y controlado, usados especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo” (p. 195).

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

El desarrollo de la investigación es necesario utilizar dos cuestionarios, estos instrumentos se encargan de medir de manera independiente ambas variables tanto identidad organizacional como desempeño laboral, para posteriormente definir su correlación y asociación. Asimismo, dichos cuestionarios han sido sujetos a criterios

de validez y confiabilidad, los cuales determinaron si los datos son ideales para el trabajo de investigación y si están listos para su aplicación.

Referente a la validez, Hernández y Mendoza (2018) explican: “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir. Es decir, si refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos” (p. 229). Del mismo modo, referente a la confiabilidad, Hernández y Mendoza (2018) explican: “La confiabilidad o fiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo, caso o muestra produce resultados iguales” (p. 228).

Instrumento I. Cuestionario de la variable identidad organizacional

La principal herramienta que se utilizó es el cuestionario, el cual ayudó a medir las tres dimensiones de la variable identidad en los trabajadores de la empresa transportes Trébol, los cuales son identidad personal, identidad social e identidad organizacional. Para la primera dimensión se formuló 8 preguntas, para la segunda dimensión se formuló 9 y para la tercera dimensión se formuló 7, dando como resultado un total de 24 preguntas. Asimismo, se implementó la escala de Likert con cinco opciones para las respuestas.

Tabla 3*Ficha técnica del cuestionario de identidad organizacional*

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de identidad organizacional
Autor	Curi Zambrano Gianela Lázaro Rosas Lizbeht Jahayra
Objetivo	Evaluación objetiva de la identidad organizacional en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol
Ámbito de aplicación	Transportes Trébol F&A
Informadores	Colaboradores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	08 minutos
Significación	Evaluación objetiva de la identidad organizacional en base a la identidad personal, social y organizacional
Finalidad	Obtener la percepción de los trabajadores de Transportes Trébol sobre la identidad organizacional para así lograr su medición.
Puntajes	Criterio de puntuación en la medida de bueno, malo y regular considerando la media y el +75% de la desviación estándar

Instrumento II. Cuestionario de la variable desempeño laboral

La principal herramienta que se utilizó es el cuestionario, el cual ayudó a la medición de las cuatro dimensiones de la variable desempeño en los colaboradores de la empresa transportes Trébol, los cuales son el rendimiento laboral, eficiencia, eficacia y trabajo en equipo. Para la primera dimensión se formuló 5 preguntas, para la segunda dimensión se formuló 5 preguntas, para la tercera dimensión se formuló 5 preguntas y para la cuarta dimensión se formuló 7 preguntas, conformando un total de 22 preguntas. Asimismo, se implementó la escala de Likert con cinco opciones para las respuestas.

Tabla 4*Ficha técnica del cuestionario del desempeño laboral*

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de desempeño laboral
Autor	Curi Zambrano Gianela Lázaro Rosas Lizbeht Jahayra
Objetivo	Evaluación objetiva del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol
Ámbito de aplicación	Transportes Trébol F&A
Informadores	Colaboradores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	08 minutos
Significación	Evaluación objetiva del desempeño laboral en base al rendimiento laboral, eficiencia, eficacia y trabajo en equipo
Finalidad	Obtener la percepción de los trabajadores de Transportes Trébol sobre el desempeño laboral para así lograr su medición.
Puntajes	Criterio de puntuación en la medida de bueno, malo y regular considerando la media y el $\pm 75\%$ de la desviación estándar

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

El análisis estadístico de esta investigación fue mediante la recolección de datos de los trabajadores, una vez, culminada la recopilación de datos, se elaboró una base la cual se realizó a través de los programas de Microsoft Excel e IBM SPSS Statistics 26.0.

Luego de elaborar la base de datos se realizó el análisis de confiabilidad mediante el estadígrafo alfa de Cronbach con la totalidad de puntajes obtenidos, lográndose determinarse que ambos cuestionarios presentan un buen nivel de consistencia interna, teniendo en cuenta los siguientes valores:

Tabla 5*Escala de alfa de Cronbach*

Rangos	Grado
0.53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Nota: Naupas et al., 2018, p. 279.

Luego de identificar que es confiable la información recopilada, se continuo con la realización del análisis descriptivo expresándose los resultados en barras y tablas estadísticas tanto de las variables identidad organizacional y desempeño laboral como de sus dimensiones. Para el cálculo del análisis descriptivo se aplicaron las medidas de tendencia central, desviación estándar y varianzas que corresponden a las medidas de dispersión y también frecuencias y porcentajes.

Posteriormente, se desarrolló la prueba de normalidad Shapiro Wilk, ya que el tamaño de muestra es menor a 50. Referente a ello, Droppelmann (2018) indica que “La prueba de Shapiro-Wilk es un contraste de ajuste utilizado para comprobar si unos datos han sido extraídos de una población normal. Los parámetros de la distribución no tienen que ser conocidos y está adecuado para muestras pequeñas” (p. 40).

Asimismo, se realizó la prueba de hipótesis con la aplicación de la prueba de correlación R de Pearson, con la cual se busca definir si se acepta o rechaza la hipótesis planteada, y con los resultados obtenidos de la contratación de hipótesis se procede a desarrollar la interpretación de la relación existente entre las variables, de acuerdo con los niveles de asociación a través de la prueba de correlación paramétrica, teniendo en cuenta las puntuaciones indicadas en la tabla:

Tabla 6*Escala de correlación de R de Pearson*

Rango	Relación
0.00 a +0.25	Correlación escasa o nula
+0.26 a +0.50	Correlación positiva débil
+0.51 a +0.75	Correlación positiva moderada
+0.76 a +1.00	Correlación positiva fuerte

Nota: Cabrera. 2009, p.17.

Posteriormente, se interpretaron los resultados obtenidos respecto al nivel de correlación que existe entre las variables identidad organizacional y desempeño laboral, lo que permite comprobar la hipótesis que se planteó.

Finalmente se desarrolla la discusión de las dos variables y sus correspondientes dimensiones, las cuales permiten obtener las conclusiones y recomendaciones plasmadas en la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento identidad organizacional

El cuestionario de identidad organizacional atraviesa un proceso de validación de contenido que se desarrolló a través del criterio de jueces con experiencia en la variable determinada, los jueces son internos asignados por la propia Universidad. Los expertos analizaron que los ítems que conforman el cuestionario son adecuados para realizar la medición de la variable identidad organizacional, los validadores se hallan en la siguiente tabla.

Tabla 7

Resultados de validación del cuestionario de identidad organizacional

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. James Aristides Pajuelo Rodríguez	Aplicable
Mg. Carlos Francisco José Tassara Salviati	Aplicable

Validez del instrumento desempeño laboral

El cuestionario de desempeño laboral atraviesa un proceso de validación de contenido que se desarrolló a través del criterio de jueces con experiencia en la variable determinada, los jueces son internos asignados por la propia Universidad. Los expertos analizaron que los ítems que conforman el cuestionario son adecuados para realizar la medición de la variable desempeño laboral, los validadores se encuentran en la siguiente tabla.

Tabla 8

Resultados de validación del cuestionario de desempeño laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. James Aristides Pajuelo Rodríguez	Aplicable
Mg. Carlos Francisco José Tassara Salviati	Aplicable

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de identidad organizacional.

El nivel de consistencia interna se desarrolló con la aplicación de la prueba estadística alfa de Cronbach, considerando la escala de alternativas múltiples que tiene la prueba.

Tabla 9

Análisis de fiabilidad del instrumento de identidad organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	24

La tabla 9 evidencia que el instrumento de identidad organizacional presenta una excelente confiabilidad pues se obtuvo un resultado de 0.945 de acuerdo con el estadístico alfa de Cronbach, lo que permite concluir que el instrumento puede ser aplicado para el recojo de información.

Tabla 10

Resultados de fiabilidad de las dimensiones de la prueba de identidad organizacional

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Identidad personal	,856	8
Identidad social	,855	9
Identidad corporativa	,879	7

La tabla 10 indica los resultados estadísticos de alfa de Cronbach de las dimensiones de la variable identidad organizacional como son la identidad personal, identidad social e identidad corporativa. Estos resultados evidencian que las dimensiones del instrumento de identidad organizacional presentan una excelente confiabilidad puesto que todas las dimensiones presentan resultados considerados en el intervalo de 0.72 a 0.99, lo que permite concluir que el instrumento es multidimensional y puede ser aplicado.

Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral.

El nivel de consistencia interna de la prueba de desempeño laboral se desarrolló mediante la aplicación de la prueba estadística alfa de Cronbach, considerando que el cuestionario presenta una escala de alternativas múltiples.

Tabla 11

Análisis de fiabilidad del instrumento de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	22

La tabla 10 evidencia que el instrumento de desempeño laboral presenta una excelente confiabilidad pues se obtuvo un resultado de 0.943 de acuerdo con el estadístico alfa de Cronbach, lo que indica que el instrumento puede ser aplicado para el recojo de información de las unidades de análisis.

Tabla 12

Resultados de fiabilidad de las dimensiones de la prueba de desempeño laboral

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Rendimiento laboral	,853	7
Eficiencia	,856	5
Eficacia	,824	5
Trabajo en equipo	,841	5

La tabla 12 indica los resultados estadísticos de alfa de Cronbach de las dimensiones de la variable desempeño laboral, las cuales son el rendimiento laboral, eficiencia, eficacia y trabajo en equipo. Estos resultados evidencian que las dimensiones del instrumento de desempeño laboral presentan excelentes niveles de confiabilidad puesto que todas las dimensiones presentan niveles considerados en el intervalo de 0.72 a 0.99, lo que permite concluir que el instrumento es multidimensional y puede ser aplicado en el recojo de información.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable identidad organizacional

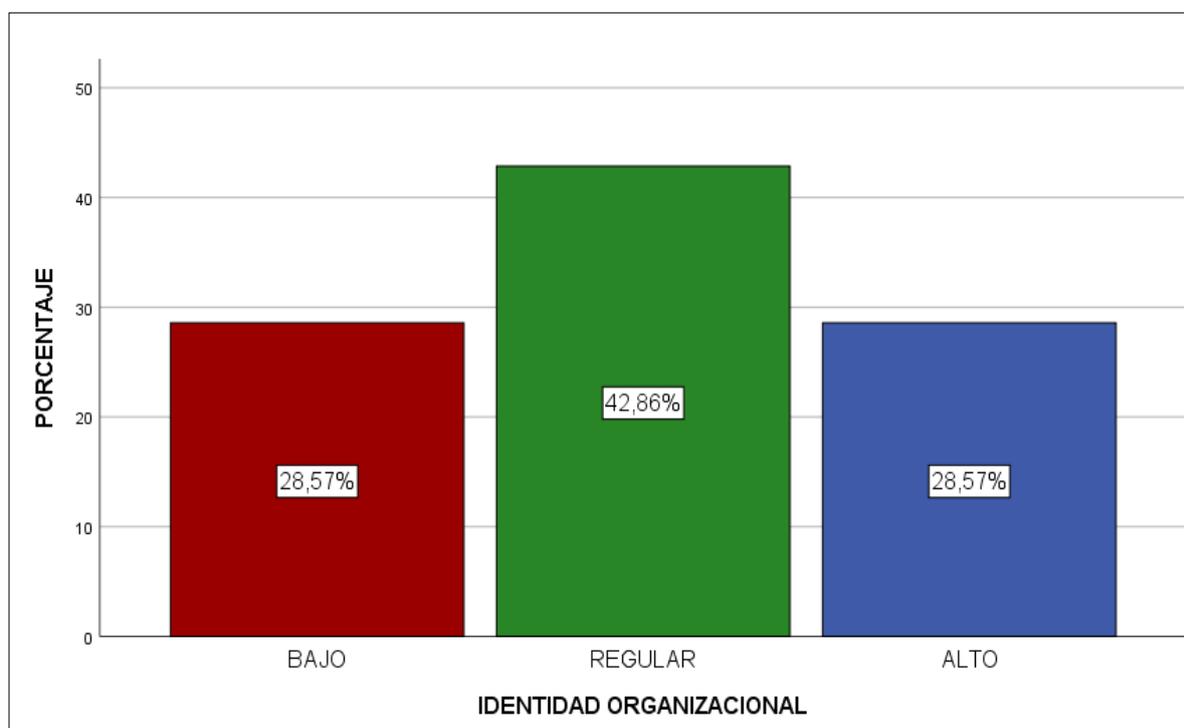
Tabla 13

Análisis descriptivo de la variable identidad organizacional

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	10	28,6
Regular	15	42,9
Alto	10	28,6
Total	35	100,0

Figura 1

Análisis descriptivo de la variable identidad organizacional



En la tabla 13 y figura 1, se observa que 15 colaboradores que representan el 42.86%, consideran que su identificación con la empresa se encuentra en un nivel regular, mientras que 10 colaboradores encuestados, que representan el 28.57% consideran que se encuentran en un nivel alto de identidad y los últimos 10 trabajadores encuestados, que representan el 28.57% consideran su identidad en un

nivel bajo. Claramente se observa que existe un conflicto, ya que el trabajador no se siente a gusto y no percibe una conexión con la empresa, por ende, los colaboradores no sienten esa identidad con la organización donde se encuentran laborando, y esto se debe a que la aplicación de estrategias es escasa y no ayuda al personal a desarrollar ese grado de identidad organizacional.

Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

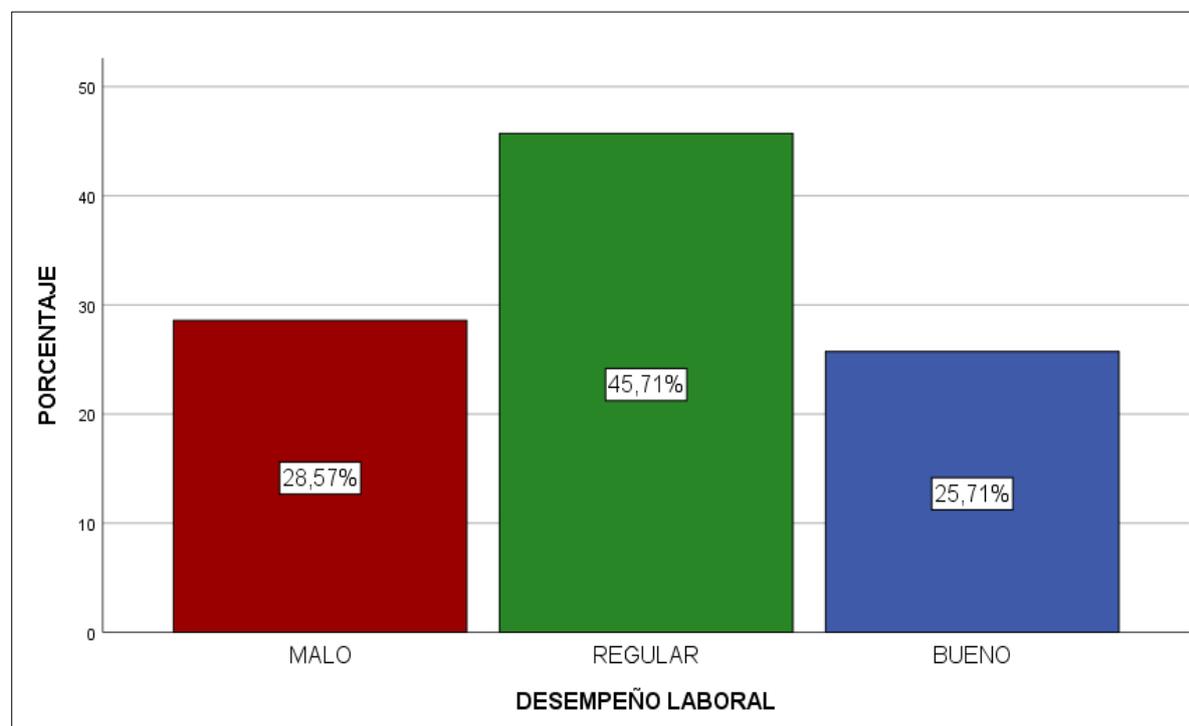
Tabla 14

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	10	28,6
Regular	16	45,7
Bueno	9	25,7
Total	35	100,0

Figura 2

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral



En la tabla 14 y figura 2, se observa que 16 colaboradores evaluados que representan el 45.71%, desarrollan su desempeño en la empresa en un nivel regular,

mientras que 9 colaboradores evaluados, que representan el 25.71% desarrollan su desempeño en un nivel bueno y los últimos 10 colaboradores evaluados, que representan el 28.57% desarrollan su desempeño en un nivel malo. Claramente se observa que existe un conflicto, ya que los colaboradores no se están desarrollando correctamente en la realización de sus actividades, asimismo se percibe poco interés por cumplir las funciones de manera eficaz y eficiente.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la identidad organizacional

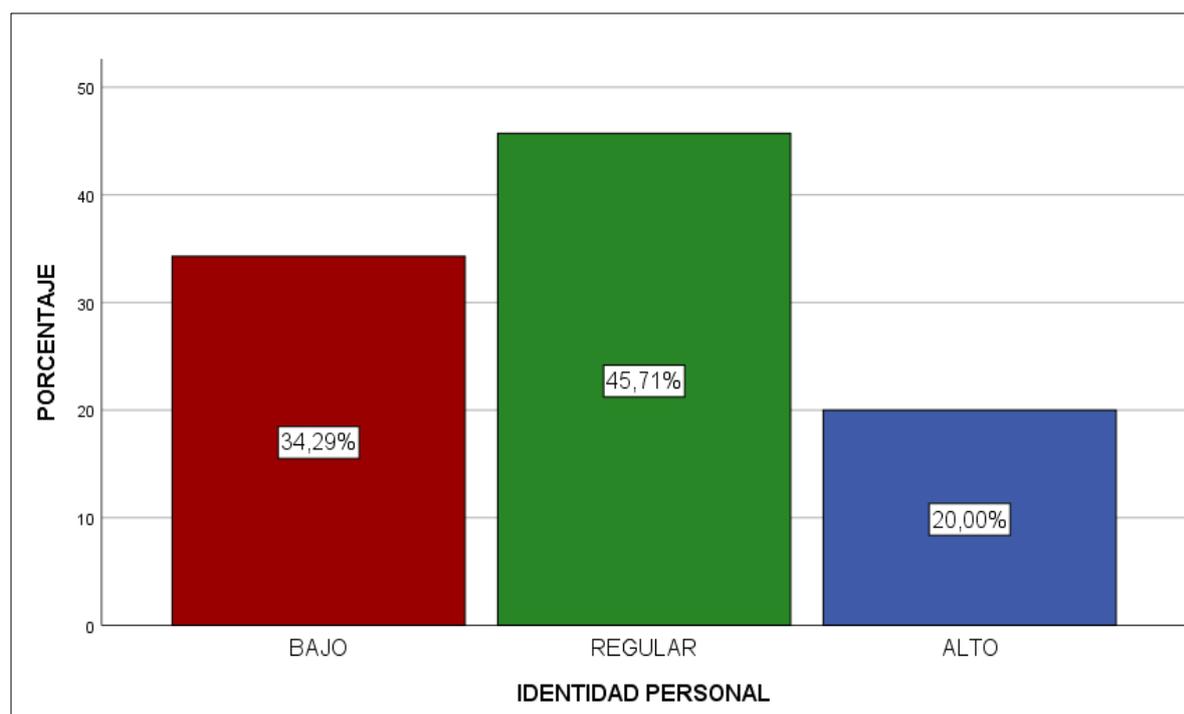
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión identidad personal

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	12	34,3
Regular	16	45,7
Alto	7	20,0
Total	35	100,0

Figura 3

Análisis descriptivo de la dimensión identidad personal



En la tabla 15 y figura 3, se observa que 16 colaboradores que representan el 45.71% se identifican personalmente en un nivel regular, mientras que 7 colaboradores encuestados, que representan el 20% se identifican personalmente en un nivel alto y los últimos 12 colaboradores encuestados, que representan el 34.29% se identifican personalmente en un nivel bajo. Claramente se observa que existe un conflicto, ya que los trabajadores no se sienten ligados emocionalmente con la organización, ya que la empresa no aplica ninguna estrategia que estimule el bienestar y condición adecuada de los trabajadores dentro de la organización.

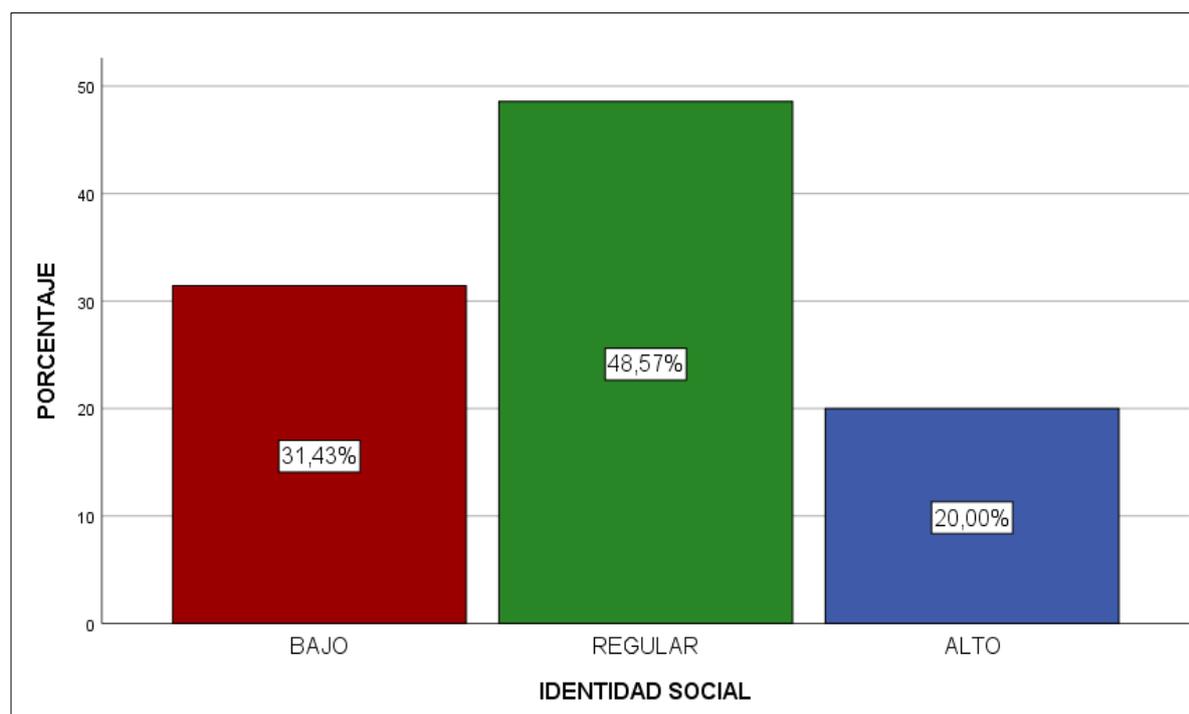
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión identidad social

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	11	31,4
Regular	17	48,6
Alto	7	20,0
Total	35	100,0

Figura 4

Análisis descriptivo de la dimensión identidad social



En la tabla 16 y figura 4, se observa que 17 colaboradores que representan el 48.57% se identifican socialmente en un nivel regular, mientras que 7 colaboradores encuestados, que representan el 20% se identifican socialmente en un nivel alto y los últimos 11 colaboradores encuestados, que representan el 31.43% se identifican socialmente en un nivel bajo. Claramente se observa que existe un conflicto, esto se debe a que los trabajadores no están desarrollando un grado de pertenencia y cooperación con los demás trabajadores y con la empresa, también existe el hecho de que la empresa no usa ningún tipo de estrategia comunicacional lo que conlleva a una deficiente comunicación percibida en los colaboradores.

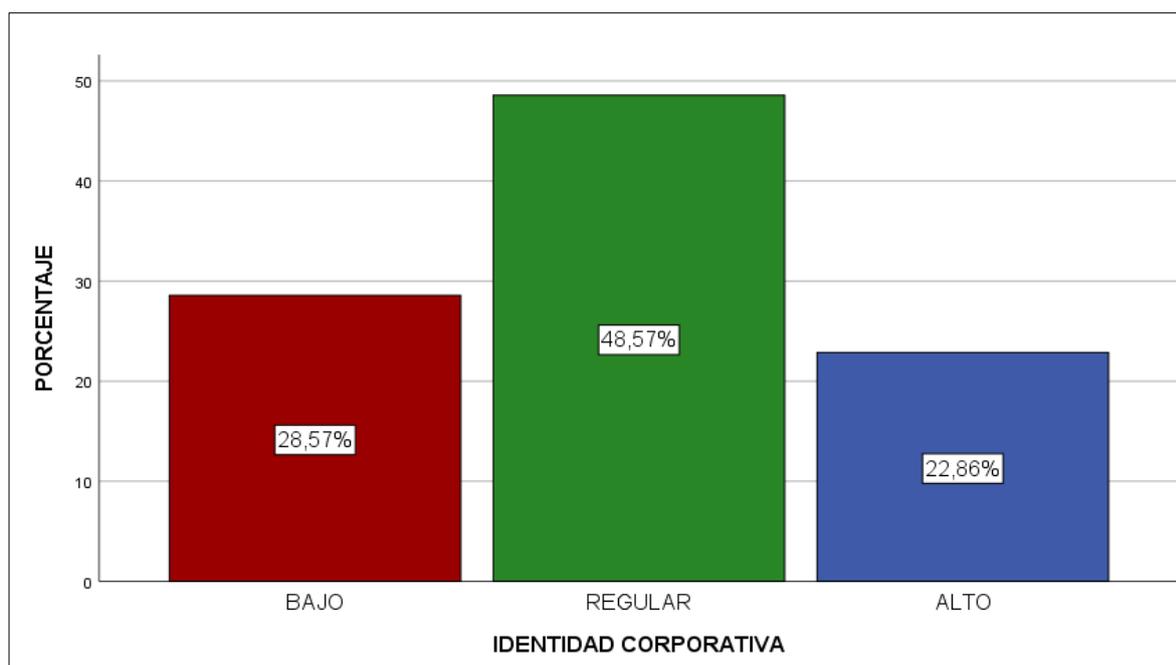
Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión identidad corporativa

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	10	28,6
Regular	17	48,6
Alto	8	22,9
Total	35	100,0

Figura 5

Análisis descriptivo de la dimensión identidad corporativa



En la tabla 17 y figura 5, se observa que 17 colaboradores que representan el 48.57% se identifican corporativamente en un nivel regular, mientras que 8 colaboradores encuestados, que representan el 22.86% se identifican corporativamente en un nivel alto y los últimos 10 colaboradores encuestados, que representan el 28.57% se identifican corporativamente en un nivel bajo. Claramente se observa que existe un conflicto, ya que la organización no desarrolla ningún tipo de estrategia para que los colaboradores sientan orgullo de ser parte de esta, generando así que los trabajadores no sientan interés por los valores o costumbres.

Resultados descriptivos de las dimensiones de desempeño laboral

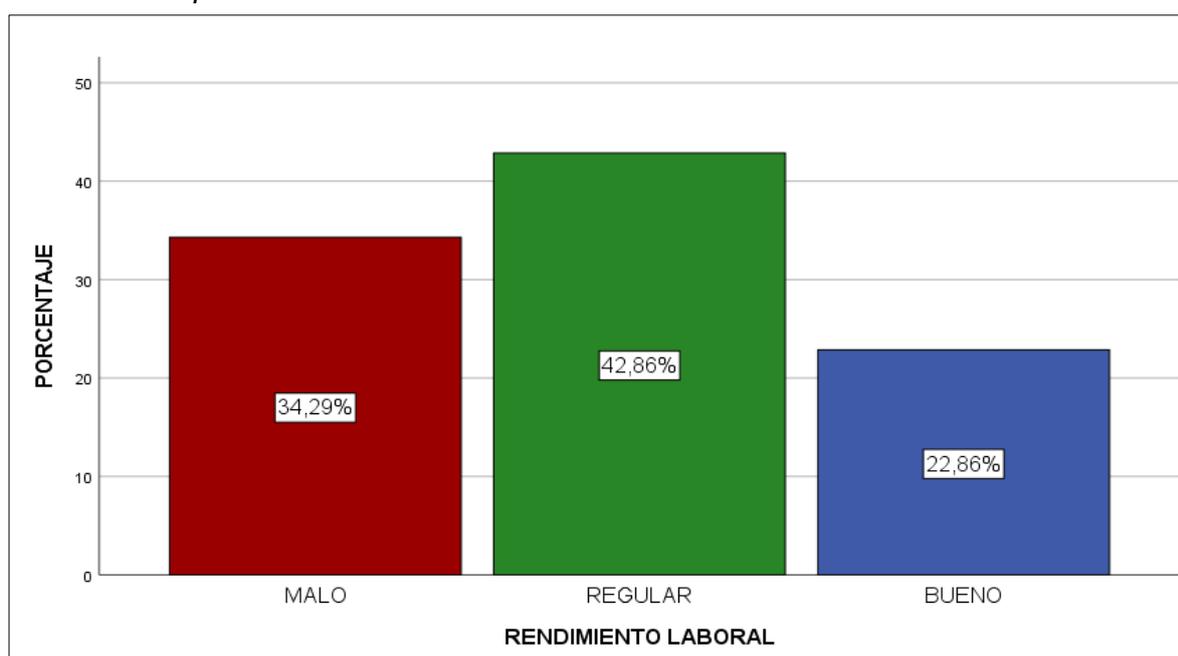
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión rendimiento laboral

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	12	34,3
Regular	15	42,9
Bueno	8	22,9
Total	35	100,0

Figura 6

Análisis descriptivo de la dimensión rendimiento laboral



En la tabla 18 y figura 6, se observa que 15 colaboradores evaluados que representan el 42.86%, consideran que su rendimiento laboral en la empresa se encuentra en un nivel regular, mientras que 8 colaboradores evaluados, que representan el 22.86% consideran que se encuentran en un nivel bueno y los últimos 12 colaboradores evaluados, que representan el 34.29% consideran su rendimiento en un nivel malo. Claramente se observa que existe un conflicto, ya que la organización hace pocas evaluaciones de las actividades que realiza cada colaborador, generando así que el rendimiento se esté desarrollando regularmente.

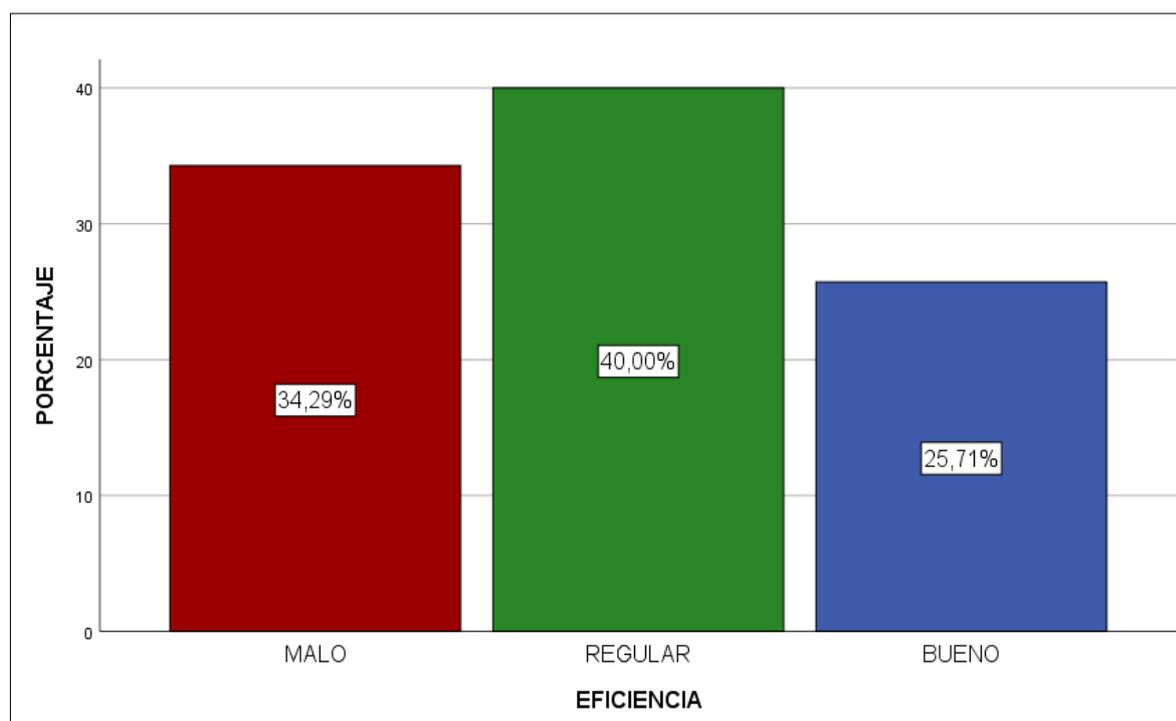
Tabla 19

Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	12	34,3
Regular	14	40,0
Bueno	9	25,7
Total	35	100,0

Figura 7

Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia



En la tabla 19 y figura 7, se observa que 14 colaboradores evaluados que representan el 40%, consideran que su eficiencia en la empresa se encuentra en un nivel regular, mientras que 9 colaboradores evaluados, que representan el 25.71% consideran que se encuentran en un nivel bueno y los últimos 12 colaboradores evaluados, que representan el 34.29% consideran su eficiencia en un nivel malo. Claramente se observa que existe un conflicto, esto se debe a que la organización no dispone de herramientas ni los recursos que se necesitan en la realización de las funciones, existen ocasiones en las que los vehículos carecen de mantenimiento o de gasolina, esto retrasa el tiempo de duración para el cumplimiento de la actividad.

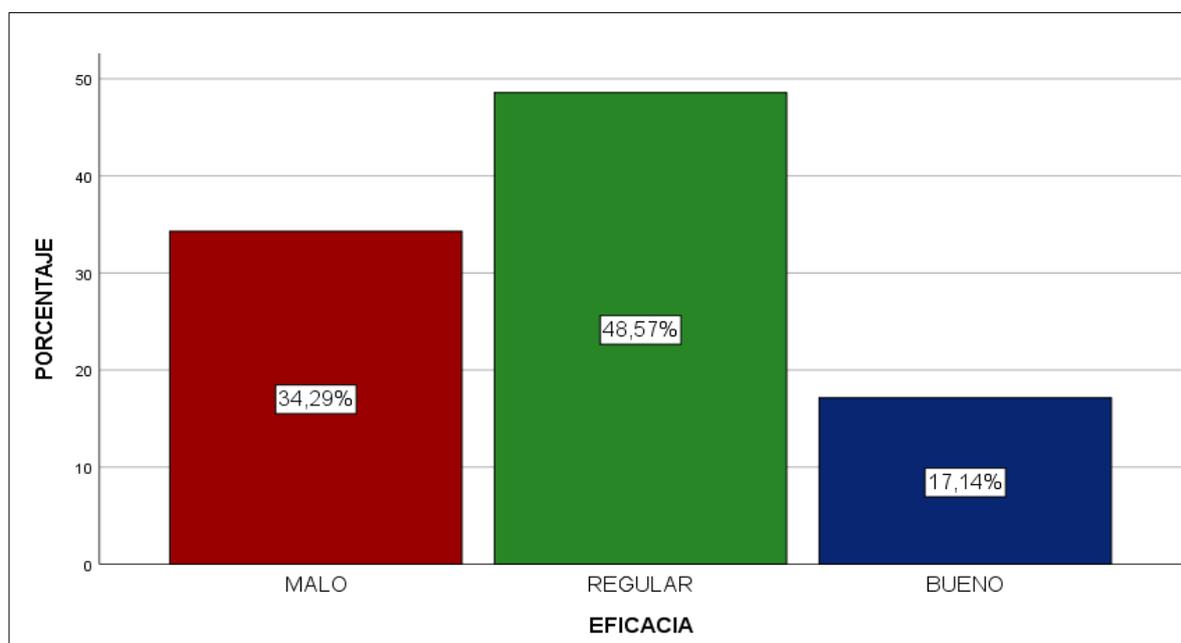
Tabla 20

Análisis descriptivo de la dimensión eficacia

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	12	34,3
Regular	17	48,6
Bueno	6	17,1
Total	35	100,0

Figura 8

Análisis descriptivo de la dimensión eficacia



En la tabla 20 y figura 8, se observa que 17 colaboradores evaluados que representan el 48.57%, consideran que su eficacia en la empresa se encuentra en un nivel regular, mientras que 6 colaboradores evaluados, que representan el 17,14% consideran que se encuentran en un nivel bueno y los últimos 12 colaboradores evaluados, que representan el 34.29% consideran su eficacia en un nivel malo. Claramente se observa que existe un conflicto, debido a que los colaboradores no se exigen a sí mismos ni proponen aspectos para obtener mejores resultados y ello se genera por que desconocen de la importancia de las habilidades y conocimientos que aportan en el crecimiento de la empresa.

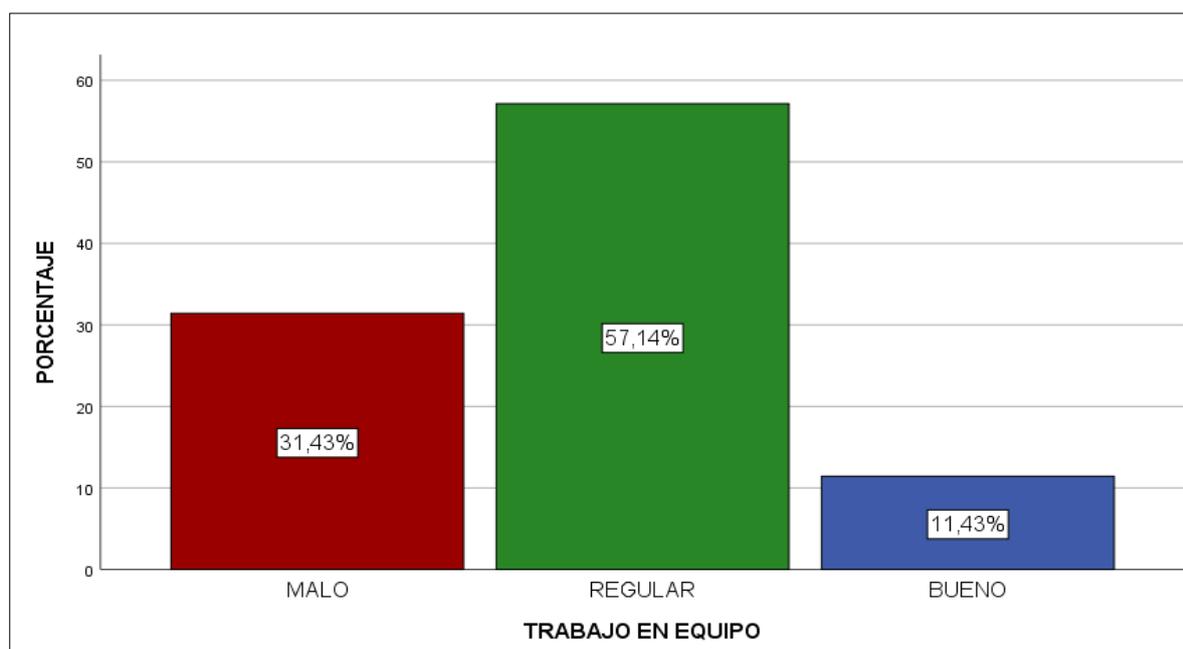
Tabla 21

Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	11	31,4
Regular	20	57,1
Bueno	4	11,4
Total	35	100,0

Figura 9

Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo



En la tabla 21 y figura 9, se observa que 20 colaboradores evaluados, que representan el 57.14%, consideran que el trabajo en equipo en la empresa se encuentra en un nivel regular, mientras que 4 colaboradores que representan el 11.43% consideran que se encuentra en un nivel bueno y los últimos 11 colaboradores que representan el 31.43% consideran el trabajo en equipo en un nivel malo. Se observa que existe un conflicto, debido a que el trabajo colaborativo en la empresa es deficiente y el desarrollo de actividades en grupos no se desarrolla.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

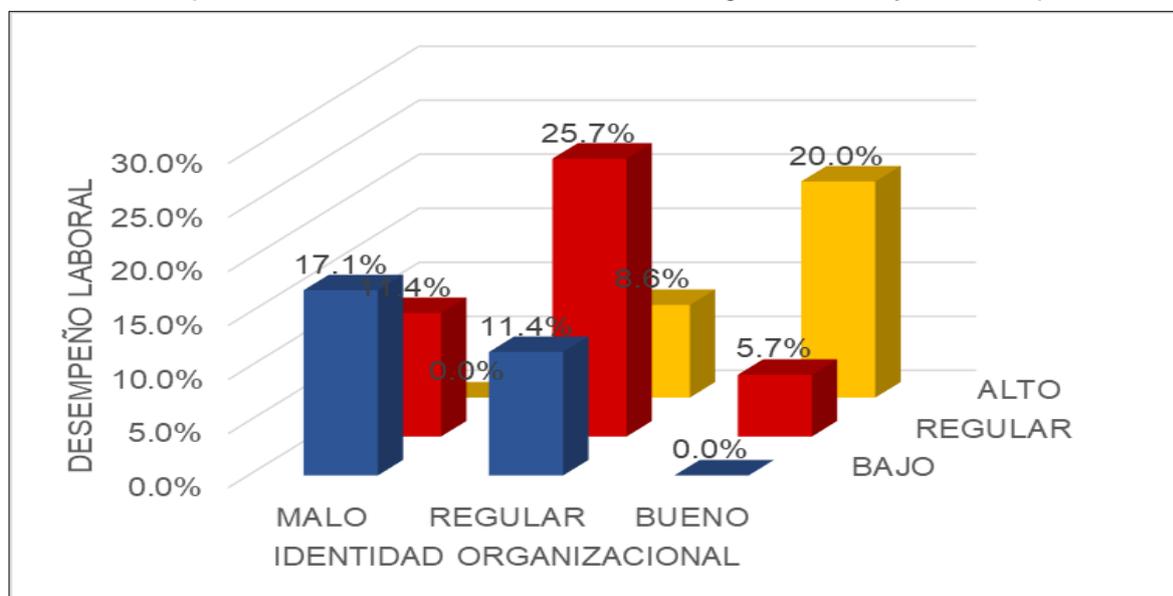
Tabla 22

Análisis descriptivo de la relación entre la identidad organizacional y el desempeño laboral

Identidad organizacional	Desempeño laboral						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bajo	6	17.1%	4	11.4%	0	0.0%	10	28.6%
Regular	4	11.4%	9	25.7%	2	5.7%	15	42.9%
Alto	0	0.0%	3	8.6%	7	20.0%	10	28.6%
Total	10	28.6%	16	45.7%	9	25.7%	35	100.0%

Figura 10

Análisis descriptivos de la relación entre la identidad organizacional y el desempeño laboral



La tabla 22 y figura 10 indican que la identidad organizacional en los colaboradores es un 28.6% alto, 42.9% regular y 28.6% bajo; mientras que el desempeño laboral es un 25.7% bueno, 45.7% regular y 28.6% malo en la empresa Transportes Trébol, San Juan de Miraflores, 2022. De igual forma, el 20% de los colaboradores encuestados consideran que la relación entre la identidad organizacional y el desempeño laboral es alta / bueno, el 25.7% consideran que la relación entre ambas variables es regular y el 17.1% consideran que es bajo / malo.

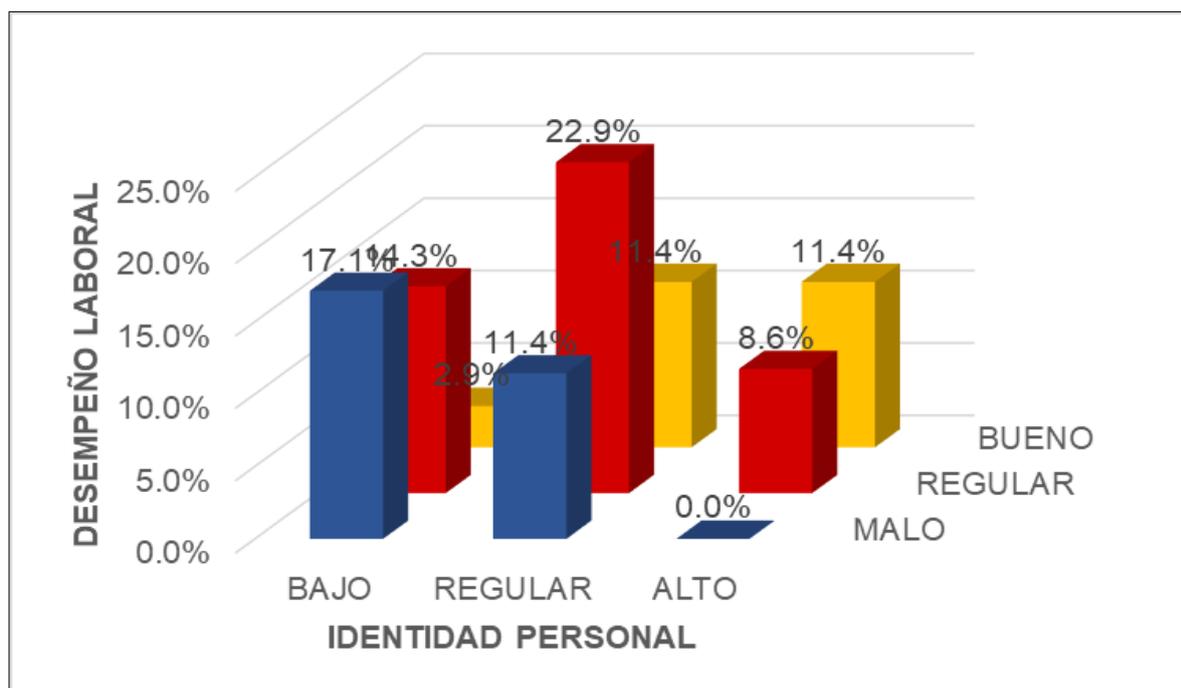
Tabla 23

Análisis descriptivo de la relación entre la identidad personal y el desempeño laboral

Identidad personal	Desempeño laboral						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bajo	6	17.1%	5	14.3%	1	2.9%	12	34.3%
Regular	4	11.4%	8	22.9%	4	11.4%	16	45.7%
Alto	0	0.0%	3	8.6%	4	11.4%	7	20.0%
Total	10	28.6%	16	45.7%	9	25.7%	35	100.0%

Figura 11

Análisis descriptivos de la relación entre la identidad personal y el desempeño laboral



La tabla 23 y figura 11 indican que la identidad personal en los colaboradores es un 20% alto, 45.7% regular y 34.3% bajo; mientras que el desempeño laboral es un 25.7% bueno, 45.7% regular y 28.6% malo en la empresa Transportes Trébol. De igual forma, el 11.4% de los colaboradores encuestados consideran que la relación entre la identidad personal y el desempeño laboral es alta / bueno, el 22.9% consideran que la relación entre ambas variables es regular / regular y el 17.1% consideran que es bajo / malo.

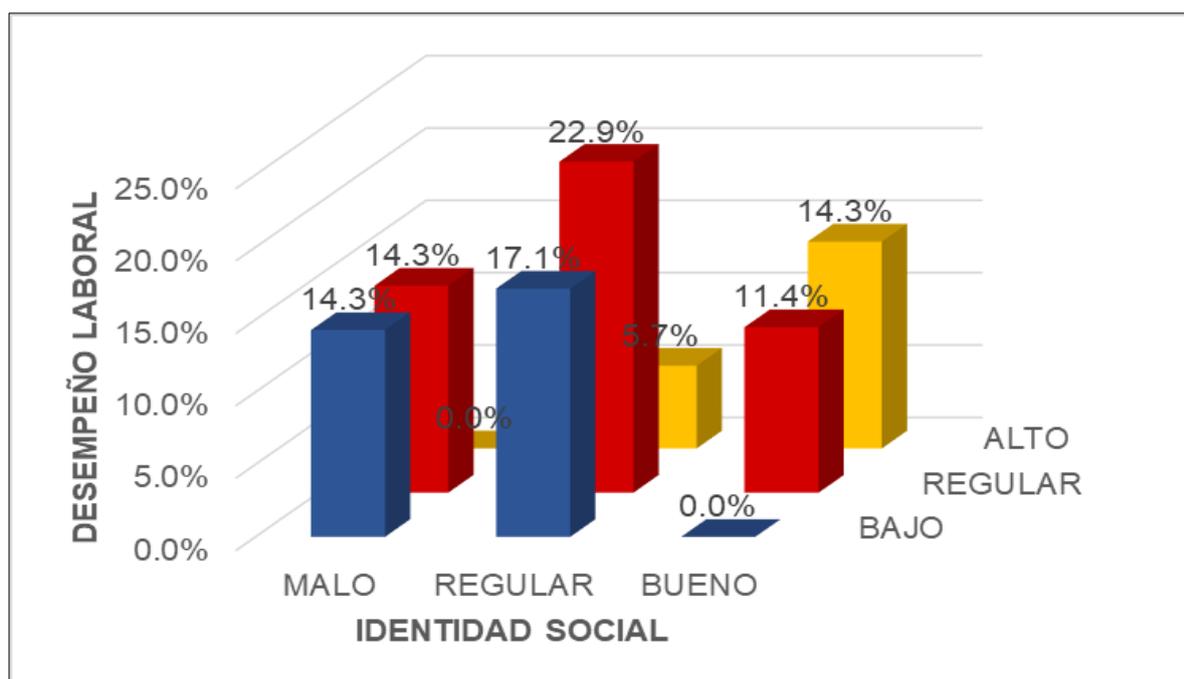
Tabla 24

Análisis descriptivo de la relación entre la identidad social y el desempeño laboral

Identidad social	Desempeño laboral						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	5	14.3%	6	17.1%	0	0.0%	11	31.4%
Regular	5	14.3%	8	22.9%	4	11.4%	17	48.6%
Alto	0	0.0%	2	5.7%	5	14.3%	7	20.0%
Total	10	28.6%	16	45.7%	9	25.7%	35	100.0%

Figura 12

Análisis descriptivos de la relación entre la identidad social y el desempeño laboral



La tabla 24 y figura 12 indican que la identidad social en los colaboradores es un 20% alto, 48.6% regular y 31.4% bajo; mientras que el desempeño laboral es un 25.7% bueno, 45.7% regular y 28.6% malo en la empresa Transportes Trébol. De igual forma, el 14.3% de los colaboradores encuestados consideran que la relación entre la identidad social y el desempeño laboral es alta / bueno, el 22.9% consideran que la relación entre ambas variables es regular / regular y el 14.3% consideran que es bajo / malo.

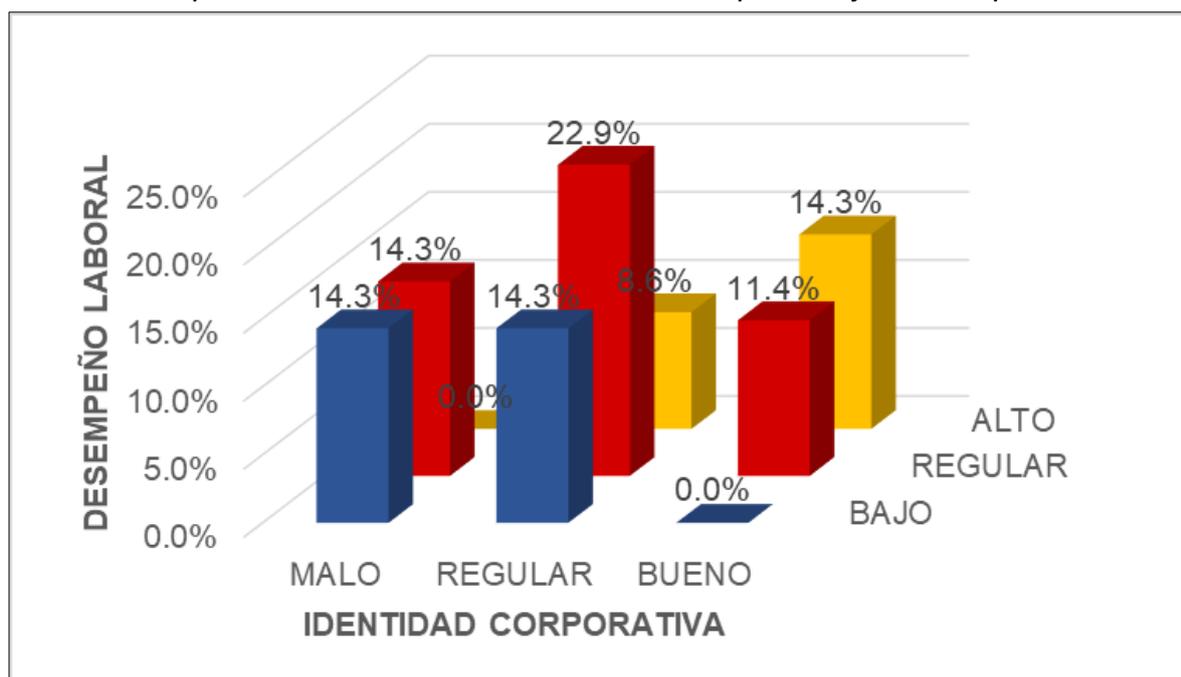
Tabla 25

Análisis descriptivo de la relación entre la identidad corporativa y el desempeño laboral

Identidad corporativa	Desempeño laboral						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bajo	5	14.3%	5	14.3%	0	0.0%	10	28.6%
Regular	5	14.3%	8	22.9%	4	11.4%	17	48.6%
Alto	0	0.0%	3	8.6%	5	14.3%	8	22.9%
Total	10	28.6%	16	45.7%	9	25.7%	35	100.0%

Figura 13

Análisis descriptivos de la relación entre la identidad corporativa y el desempeño laboral



La tabla 25 y figura 13 indican que la identidad corporativa en los colaboradores es un 22.9% alto, 48.6% regular y 28.6% bajo; mientras que el desempeño laboral es un 25.7% bueno, 45.7% regular y 28.6% malo en la empresa Transportes Trébol. De igual forma, el 14.3% de los colaboradores encuestados consideran que la relación entre la identidad corporativa y el desempeño laboral es alta / bueno, el 22.9% consideran que la relación entre ambas variables es regular / regular y el 14.3% consideran que es bajo / malo.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀. Las variables identidad organizacional y desempeño laboral presentan una distribución normal.

H_a. Las variables identidad organizacional y desempeño laboral no presentan una distribución normal

Tabla 26

Resultado de la prueba de normalidad de las variables

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Identidad organizacional	,961	35	,246
Desempeño laboral	,970	35	,454

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 26 se observan los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk los cuales presentan que las distribuciones de los puntajes obtenidos en las dos variables presentan una distribución de contraste normal. La variable identidad organizacional presenta un valor de significancia de 0,246 y la variable desempeño laboral presenta un valor de significancia de 0,454 siendo resultados mayores a 0,05, indicando la aceptación de la hipótesis nula y el rechazo de la hipótesis alterna. Por consiguiente, la distribución de las variables identidad organizacional y desempeño

laboral presentan una distribución normal. En relación con este resultado, se aplicó el coeficiente de correlación paramétrico R de Pearson para la prueba de hipótesis.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀. No existe relación significativa entre la identidad organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022.

H_a. Existe relación significativa entre la identidad organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022.

Tabla 27

Resultados de correlación entre identidad organizacional y desempeño laboral

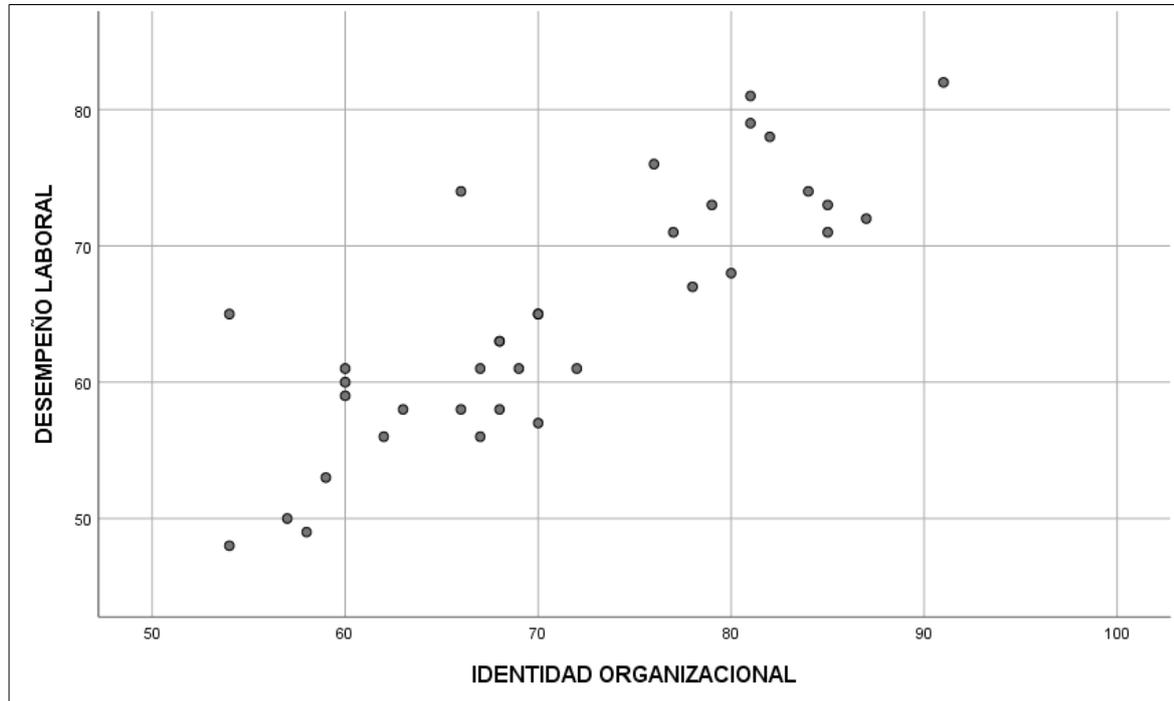
		Desempeño laboral
Identidad	Correlación de Pearson	,833**
organizacional	Sig. (bilateral)	,000
	N	35

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

En la tabla 27 se observa los resultados de la relación entre la identidad organizacional y el desempeño laboral, la cual indica que el valor de significancia es 0.000 siendo menor a 0.05, por tanto, permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, la identidad organizacional se relaciona con el desempeño laboral percibido en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, siendo una correlación positiva fuerte ($r=0.833$); es decir, mientras que la identidad organizacional aumente mejora el desempeño laboral.

Figura 14

Diagrama de dispersión de las variables identidad organizacional y desempeño laboral



La figura 14 indica los resultados del gráfico de dispersión entre la identidad organizacional y el desempeño laboral, en ella se puede apreciar que existe una relación directa y positiva entre estas dos variables. Esto quiere decir, si los puntajes en la variable identidad organizacional son mayores, los puntajes en el desempeño laboral percibido en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A también serán mayores.

Contraste de la hipótesis específica 1

H₀. No existe relación significativa entre la identidad personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022.

H_a. Existe relación significativa entre la identidad personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022.

Tabla 28*Resultados de correlación entre la identidad personal y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Identidad personal	Correlación de Pearson	,744**
	sig. (bilateral)	,000
	N	35

** . la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 28 se observa los resultados de la relación entre la dimensión identidad personal y el desempeño laboral, la cual muestra un valor de significancia es 0.000 siendo menor a 0.05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por otro lado, la identidad personal se relaciona con el desempeño laboral percibido en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A siendo una correlación positiva moderada ($r=0.744$); es decir, mientras que la identidad personal aumente mejora el desempeño laboral.

Contraste de la hipótesis específica 2

H₀. No existe relación significativa entre la identidad social y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022.

H_a. Existe relación significativa entre la identidad social y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022.

Tabla 29*Resultados de correlación entre identidad social y desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Identidad social	Correlación de Pearson	,793**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	35

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

En la tabla 29 se observa los resultados de la relación entre la dimensión identidad social y el desempeño laboral, la cual muestra un valor de significancia de 0.000 siendo menor a 0.05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por otro lado, la identidad social se relaciona con el desempeño laboral percibido en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, siendo una correlación positiva fuerte ($r=0.793$); es decir, mientras que la identidad social aumente mejora el desempeño laboral.

Contraste de la hipótesis específica 3

H₀. No existe relación significativa entre la identidad corporativa y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022.

H_a. Existe relación significativa entre la identidad corporativa y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022.

Tabla 30

Resultados de correlación entre identidad corporativa y desempeño laboral

		Desempeño laboral
Identidad corporativa	Correlación de Pearson	,792**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	35

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

En la tabla 29 se observa los resultados de la relación entre la dimensión identidad corporativa y el desempeño laboral, la cual muestra un valor de significancia de 0.000 siendo menor a 0.05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por otro lado, la identidad corporativa se relaciona con el desempeño laboral percibido en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol

F&A, siendo una correlación positiva fuerte ($r=0.792$); es decir, mientras que la identidad corporativa aumente mejora el desempeño laboral.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

El objetivo del presente estudio es determinar la relación entre la identidad organizacional y el desempeño laboral de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores, posteriormente a la revisión se establecieron problemas en las variables de estudio. Por otro lado, los criterios de validez y confiabilidad son muy importantes para la investigación, por lo que los instrumentos de recolección de datos fueron sometidos a estos criterios antes de su aplicación. Los resultados de alfa de Cronbach de la prueba de identidad organizacional alcanzan un valor de 0.945, mientras que la prueba de desempeño laboral posee un valor de 0.943. Analizando los valores se puede evidenciar que ambos cuestionarios tienen una excelente confiabilidad ya que los valores obtenidos superan el valor de 0.72 que indican los autores.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la hipótesis general se demuestra que existe una correlación positiva fuerte entre la identidad organizacional y el desempeño laboral de la empresa Transportes Trébol F&A ($r=0,833$; $\text{Sig.}=0,000$). Estos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Ecca (2022) en su tesis *Identidad organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de transportes, Trujillo – 2020*, en la cual se observa un resultado de estadístico de correlación R de Pearson de 0,794 y un nivel de significancia de 0,000 lo que significa que las dos variables mencionadas presentan una correlación positiva fuerte. Asimismo, los resultados obtenidos en la investigación difieren con los resultados de Rivera (2019) quien en su tesis *Identidad corporativa y desempeño laboral de los colaboradores en un instituto especializado de salud, Lima – 2019*, tiene un resultado estadístico de correlación Rho de Spearman de 0,378 y un nivel de significancia de 0,000 indicando que las variables presentan una correlación positiva media. Cabe

mencionar que están sustentadas por los mismos autores, Tajfel y Turner (2008) quienes mencionan que la identificación organizacional se da mediante la percepción de unidad de los trabajadores con su empresa y refleja la integración que se percibe como duradero, central y distintivo de la organización, es decir, los colaboradores que tienen una identificación relevante y constructiva mayormente se manifiestan para la empresa a la que pertenecen.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la hipótesis específica 1 se demuestra que existe una correlación positiva moderada entre la identidad personal y el desempeño laboral de la empresa Transportes Trébol F&A ($r=0,744$; $\text{Sig.}=0,000$). Estos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Arellano y Gayoso (2019) en su tesis *Identidad corporativa y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Caleta, Chimbote – 2019*, en la cual se visualiza un resultado estadístico de correlación R de Pearson de 0,869 y un nivel de significancia de 0,000 indicando así la existencia de una correlación positiva fuerte entre identidad personal y desempeño laboral. Esta investigación está sustentada por Tajfel y Turner (2008) que infiere que la pertenencia de un individuo a ciertos grupos o categorías sociales aportan aspectos importantes para la identidad individual del sujeto. Es decir, nuestra pertenencia a los grupos y nuestra relación con ellos determina en gran parte quiénes somos individualmente, es decir, influyen en nuestra identidad personal. Asimismo, los resultados obtenidos en la investigación difieren con los resultados de Saldaña y Cornejo (2018) quien en su tesis *Relación entre la identidad organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la empresa peruana Unión, Lima, 2018*, tiene un resultado estadístico de correlación Rho de Spearman ($\rho = 0,276$; $\text{Sig.} = 0,000$) indicando que la dimensión identidad personal y la variable desempeño laboral presentan una correlación positiva media. Esta investigación está sustentada por

Archila (2015) quien explica que la identidad se origina desde el ámbito social, y el trabajo como el lugar donde una persona permanece la mayor parte de su tiempo, y continua la idea de que tanto el trabajo y como su contexto en el que la persona se desenvuelve constituye una parte esencial del ser humano para formar su identidad personal ya que se ve bien influenciado por costumbres y tradiciones que con el pasar del tiempo se verá más predispuesto a adquirir.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la hipótesis específica 2 se demuestra que existe una correlación positiva fuerte entre la identidad social y el desempeño laboral de la empresa Transportes Trébol F&A ($r=0,793$; $\text{Sig.}=0,000$). Estos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Huamaní (2018) en su tesis *La identidad organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte de Metro Lima, línea, 2018*, en la cual se visualiza un resultado estadístico de correlación R de Pearson de 0,913 y un nivel de significancia de 0,000 indicando así la existencia de una correlación positiva fuerte entre la identidad social y el desempeño laboral. Estos resultados son sustentados por el Sternberg (1985) quien menciona que, es la aglomeración de roles que la persona tiene ya que pertenece a grupos dentro de la organización, en esta se requiere una participación social, así como los procesos individualistas, que producen los intereses del trabajador, también la actitud, la comunicación y la motivación para la interrelación que se pueda dar en los distintos grupos a los que se pertenece. Asimismo, los resultados obtenidos en la investigación difieren con los resultados de Siccha (2019) quien en su tesis *Identidad organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la unidad de gestión de Chachapoyas, 2019*, tiene un resultado estadístico de correlación Rho de Spearman de 0,284 y un nivel de significancia de 0,000 indicando que la dimensión identidad social y la

variable desempeño laboral presentan una correlación positiva débil. Cabe mencionar que está sustentada por el Whetten (2016) quien menciona la identidad social como el sentido de pertenencia que desarrolla un trabajador con su grupo de trabajo, a través de la comunicación e interacción, adoptando formas de pensar y comportamientos que influyen en la formación de confianza, compromiso y objetivos comunes.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la hipótesis específica 3 se demuestra que existe una correlación positiva fuerte entre la identidad corporativa y el desempeño laboral de la empresa Transportes Trébol F&A ($r=0,792$; $\text{Sig.}=0,000$). Estos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Recinos (2019) en su tesis *Relación entre la identidad laboral y desempeño de los colaboradores de una empresa de Guatemala - 2019*, en la cual se visualiza un resultado estadístico de correlación R de Pearson de 0,869 y un nivel de significancia de 0,000 indicando así la existencia de una correlación positiva fuerte entre identidad organizacional y desempeño laboral. Siendo sustentadas por los autores Moriano et al. (2014) quienes mencionan que se refiere a la imagen que tiene la empresa y cómo ésta representa a las personas pertenecientes, ya sea de manera interna o externa, con sus clientes, proveedores, terceros, competidores, entre otros. Es decir, es la correlación de las diversas identidades sociales, que al unirse te brinda una propia imagen de la organización. Asimismo, los resultados obtenidos en la investigación difieren con los resultados de Muhammad (2020) quien en su tesis *Influencia de la identidad corporativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Munawla Cargo Co. LTD - 2020*, demuestra con un resultado estadístico de correlación Rho de Spearman de 0,373 y un nivel de significancia de 0,000 que la dimensión identidad organizacional y el desempeño laboral presentan una correlación positiva media.

Estos resultados son sustentados por el Schein (1988) quien hace mención a la identidad organizacional como el sentido de percepción de unidad hacia la empresa, esta se desarrolla mediante el reflejo de la visión, valores y objetivos de la organización, generando que los colaboradores centren su potencial laboral en la realización organizacional, es decir, en el logro de ideales y beneficios en conjunto con los de la empresa.

La continuidad a la investigación es necesario realizar estudios en diversas organizaciones de distintos rubros para comprobar si la identificación organizacional es un factor importante en el desempeño de los colaboradores dentro de las organizaciones para evidenciar y adquirir bases sólidas sobre los beneficios que trae la implementación de la auto categorización del “yo” la cual espera que la identificación con una organización incremente el apoyo y el compromiso con ésta.

5.2. Conclusiones

En relación con el cumplimiento del objetivo general, se demostró que existe una relación positiva fuerte entre las variables identidad organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022 ($r=0,869$; $\text{Sig.}=0,000$). Por tanto, se concluye que la identidad organizacional percibida en los trabajadores de la empresa es regular, ya que la aplicación de estrategias es moderada y no ayuda a potenciar un alto grado de identificación en los colaboradores, generando un aporte no deseado, ya que el trabajador no realiza sus actividades por motivación propia si no por cumplir con la empresa, afectando el desempeño de los colaboradores.

En relación con el cumplimiento del objetivo específico 1, se demostró que existe una relación positiva moderada entre la dimensión identidad personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San

Juan de Miraflores – 2022 ($r=0,744$; $\text{Sig.}=0,000$). Asimismo, en los análisis descriptivos se aprecia que existe un porcentaje regular de colaboradores que parcialmente presentan una identidad personal con la empresa. Por tanto, se concluye que los colaboradores presentan una identificación intermedia con la organización y esta afecta el bienestar que estos desenvuelven cuando realizan sus actividades diarias afectando el desempeño de estos.

En relación con el cumplimiento del objetivo específico 2, se demostró que existe una relación positiva fuerte entre la dimensión identidad social y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022. Asimismo, en los análisis descriptivos se aprecia que existe un porcentaje regular de colaboradores que parcialmente presentan una identidad social con la empresa. Por tanto, se concluye que los trabajadores desarrollan un grado de pertenencia y cooperación intermedia con los demás trabajadores y con la empresa, también existe el hecho de que la empresa no usa ningún tipo de estrategia comunicacional lo que conlleva a una deficiente comunicación percibida en los colaboradores.

En relación con el cumplimiento del objetivo específico 3, se demostró que existe una relación positiva fuerte entre la dimensión identidad corporativa y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022. Asimismo, en los análisis descriptivos se aprecia que existe un porcentaje regular de colaboradores que parcialmente presentan una identidad corporativa con la empresa. Por tanto, se concluye que la empresa Transportes Trébol no desarrolla estrategias para que los colaboradores sientan orgullo de ser parte de esta, generando así que los trabajadores no sientan interés por la visión, los valores o costumbres que tiene la organización.

5.3. Recomendaciones

De acuerdo con la conclusión general que establece la relación entre la identidad organizacional y el desempeño laboral se recomienda al gerente general de la empresa implementar la estrategia de la auto categorización del YO, la cual permite que los trabajadores elijan actividades de acuerdo con aquellos aspectos que destacan de sus identidades. Asimismo, los incita a brindar apoyo a las organizaciones que personifican sus identidades. Se espera que la identificación con una empresa aumente el apoyo y el compromiso con ésta. Las actividades consideradas la ejecución de esta recomendación son:

- Asesorar a los jefes y trabajadores en la elaboración de planes de desarrollo personal.
- Formar grupos de apoyo entre los trabajadores para resolver los problemas de forma colaborativa y fomentar una actitud positiva y resiliente.
- Identificar expectativas individuales de desarrollo y aprendizaje para alinearlas a los objetivos de la empresa y contribuir a su cumplimiento.

De acuerdo con la conclusión específica 1 que establece la relación entre la identidad personal y el desempeño laboral de los trabajadores se recomienda al gerente general de la empresa implementar la estrategia de política de recompensa la cual genera que el trabajador se motive y realice sus actividades, permitiendo desarrollar sus capacidades. Las actividades consideradas la ejecución de esta recomendación son:

- Otorgar bonos por cumplimiento de objetivos
- Desarrollar cursos para implementar habilidades de desarrollo profesional en los trabajadores, quienes podrán acceder a estos con el fin de mejorar sus capacidades.

De acuerdo con la conclusión específica 2 que establece la relación entre la identidad social y el desempeño laboral de los trabajadores se recomienda al gerente general de la empresa implementar la estrategia Team Learning, la cual prioriza en construir una buena comunicación en el entorno laboral, contribuyendo a que los empleados se apoyen entre ellos. Una comunicación efectiva en el trabajo aporta a que el colaborador se identifique con su equipo de trabajo. Las actividades consideradas la ejecución de esta recomendación son:

- Se recomienda impulsar un dialogo constructivo entre los trabajadores con el fin de promover relaciones interpersonales entre colaboradores.
- Se recomienda afianzar los lazos entre los colaboradores relacionándose de manera que no se interponga las jerarquías.
- Se recomienda promover una discusión positiva entre colaboradores.

De acuerdo con la conclusión específica 3 que establece la relación entre la identidad corporativa y el desempeño laboral de los trabajadores se recomienda al gerente general de la empresa implementar la estrategia Building shared visión, lo que permite trabajar por una visión compartida, logrando que cada colaborador vea en esa visión una oportunidad de logro superior, por lo que crecen sus propias aspiraciones relacionándolas con los de la organización. Las actividades consideradas la ejecución de esta recomendación son:

- Se recomienda asegurarse en dar empowerment a los trabajadores de la organización, otorgándoles confianza y mostrándoles que son parte importante de la empresa.
- Se recomienda convocar a reuniones para describir una imagen futurista de la organización que se desea mantener, para así afianzar los lazos con la organización.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2008). *Desempeño por competencias* (3ª ed.). Granica.
- Archila, M. (2015). *Cultura e identidad obrera*. National University of Colombia.
- Arellano, S. y Gayoso, L. (2019). *Identidad corporativa y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Caleta, Chimbote, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52189/Arellano_GSM-Gayoso_RLC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Patria.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4ª ed.). Pearson.
- Blanco, G. (2012). *Comportamientos psicológicos evitativos*. Metáfora.
- Brown, R. (2019). The social identity approach: Appraising the Tajfellian legacy. *British Journal of Social Psychology*, 52(1), 5-15. <https://bpspsychub.onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/bjso.12349>
- Cabrera, E. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2), 1-20. <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>
- Carrizo, E. (2020). *La identificación de los empleados como sinónimo de seguridad*. América Retail.
- Chen, M., Chao, C. y Sheldon, O. (2022). Relaxing moral reasoning to win: How organizational identification relates to unethical pro-organizational behavior. *Journal of Applied Psychology*, 101(8), 73-175. https://www.researchgate.net/publication/301562840_Relaxing_Moral_Reasoning_to_Win_How_Organizational_Identification_Relates_to_Unethical_Pro-Organizational_Behavior

- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (10ª ed.). McCraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los Recursos Humanos en las organizaciones* (5ª ed.). McCraw-Hill.
- Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores (2021, julio). *Evaluación del rendimiento laboral en las empresas*. Conasev
<https://www.smv.gob.pe/sil/RGG0211199800000011.pdf>
- Droppelmann, G. (2018). Pruebas de normalidad. *Revista actualizaciones clínica Meds*, 2(1), 1 – 5. <https://www.meds.cl/wp-content/uploads/Art-5.-Guillermo-Droppelmann.pdf>
- Ecce, C. (2022). *Identidad organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de Trujillo, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN.
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24676/F005_72672714_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guillen, U. (2021). *Identificación organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la empresa Transportes Chao, Provincia de Virú* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNT.
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18076/GUILLEN%20URCIA%20-%20TS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McCraw-Hill.
- Hierro, I. (2020, enero). *Calidad de vida en el trabajo*. El Jaya.
<https://www.eljaya.com/53480/calidad-de-vida-en-el-trabajo/>

- Huamaní, N. (2018). *La identidad organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte de Metro Lima, línea 1, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Lima Sur]. Repositorio Institucional UNTELS. http://repositorio.untels.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/10/2/Huamani_Nat_hali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022, marzo). *Situación del mercado laboral en Lima Metropolitana*. INEI. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/04-informe-tecnico-mercado-laboral-ene-feb-mar-2022.pdf>
- Iranzo, E. (2017). *Análisis, descripción y valoración de puestos de trabajo en las organizaciones – Madrid, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Pontificia de Comillas]. Repositorio Institucional UPC. <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/24010/1/TFM000746.pdf>
- Lavado, P. y Yamada, G. (2021). Empleo e informalidad laboral en la nueva normalidad. *IDEA Internacional*, 5(1), 20-29. https://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/15._dp_empleo.pdf
- Maristany, J. (2000). *Administración de recursos humanos*. Pearson.
- Moriano, J., Topa, G., Valero, E. y Lévy, J. (2014). Identificación organizacional y conducta intraemprendedora, *Journal of Managerial Psychology*, 29(2), 106–121. <https://sci-hub.hkvisa.net/10.1108/JMP-06-2012-0169>
- Motowidlo, S., Borman, W. y Schmitt, M. (1997). Theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 21(3), 227-253. https://www.researchgate.net/publication/233101571_Test_of_Motowidlo_et_al's_1997_Theory_of_Individual_Differences_in_Task_and_Contextual_Performance

- Muhammad, R. (2020). *Influencia de la identidad corporativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Munawla Cargo Co. LTD – 2020* [Tesis de pregrado, Universidad de Málaga]. Repositorio Institucional Riuma. <https://riuma.uma.es/xmlui/>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (4ª ed.). Ediciones U.
- Orellana, G., Bossio, S. y Jaime, J. (2023). Percepción de la identidad organizacional en trabajadores administrativos de una universidad pública. *Socialium* 7(1), 31-55. <https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2023.7.1.1723>
- Organización Internacional del Trabajo (2021, enero). *Panorama laboral 2021: América Latina y el Caribe*. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_836196.pdf
- Peng, X., Lee, S. y Lu, Z. (2020). Employees' perceived job performance, organizational identification, and pro-environmental behaviors in the automotive industry. *International Journal of Hospitality Management*, 90(102), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102632>
- Randstad (2022, mayo). *¿Cómo será el empleo en 2030?* Randstad España. <https://www.randstad.es/tendencias360/como-sera-el-futuro-del-empleo-en-2030/>
- Recinos, L. (2019). *Relación entre la identidad laboral y desempeño de los colaboradores de una empresa de Guatemala, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional URL. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Recinos-Lourdes.pdf>

- Rivera, M. (2019). *Identidad corporativa y desempeño laboral de los colaboradores en un instituto especializado de salud, Lima – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45475/Rivera_EM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Universidad EAN.
- Rubira, M. (2018). *La identidad organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería de la universidad privada de Tacna -2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1570/Rubira-Otarola-Martha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saldaña, I. y Cornejo, P. (2018). *Relación entre la identidad organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la empresa peruana Unión - Lima, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional UPeU. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/738/Christian_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo: Una visión dinámica*. Plaza & Janes Editores.
- Siccha, E. (2019). *Identidad organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la unidad de gestión de Chachapoyas, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Repositorio Institucional UNTRM. <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream>

/handle/20.500.14077/1852/Siccha%20Rojas%20Elvis%20Ruben.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sternberg, R. (1985). Implicit theories of intelligence, creativity and wisdom. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49(3), 607-27.
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.49.3.607>

Tajfel, H. y Turner, J. (2008). *The social identity theory of intergroup*. Hall Publishers.

Taylor, C. (2014). Identidad y reconocimiento. *Revista Internacional de Filosofía Política*, 7(3), 10-19. http://e-spacio.uned.es:8080/fedora/get/bibliuned:filopolit-1996-7-414b70dc-e97a-af16-847b-FC24A3A32058/identidad_reconocimiento.pdf

Ttito, M. (2020). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el personal civil de la biblioteca general y aula virtual del ejército, Chorrillos 2016* [Tesis de pregrado, Instituto Científico y Tecnológico del Ejército]. Repositorio Institucional ICTE.
http://repositorio.ict.ejercito.mil.pe/bitstream/123456789/288/1/tesis_pdf_m.%20ttito.v_obs_levantadas..pdf

Villasís, M., Arias, J. y Miranda, M. (2018). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Whetten, D. (2016). Strengthening the concept of organizational identity. *Journal of Management Inquiry*, 15(3), 219-234.
https://www.researchgate.net/publication/247737564_Albert_and_Whetten_Revisited_Strengthening_the_Concept_of_Organizational_Identity

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Identificación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores - 2022.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general ¿Qué relación existe entre la identidad organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores- 2022? Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la identidad personal y el desempeño laboral en los trabajadores	Objetivo general Establecer la relación que existe entre la identidad organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022. Objetivos específicos Establecer la relación que existe entre la identidad personal y el	Hipótesis general Existe relación significativa entre la identidad organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022. Hipótesis específicas Existe relación significativa entre la identidad personal y el desempeño	Variable 1: Identificación organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Identidad personal	- Relación emocional - Estimulo emocional - Bienestar laboral	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Alto: [26 – 32] Regular: [21 - 26) Bajo: [18 - 21)
Identidad social	- Grado de pertenencia - Responsabilidad laboral - Relaciones interpersonales - Cooperación laboral		Alto: [30 – 34] Regular: [24 - 30) Bajo: [19 - 24)			

de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores - 2022? ¿Qué relación existe entre la identidad social y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022? ¿Qué relación existe entre la identidad corporativa y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores - 2022?	desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022. Establecer la relación que existe entre la identidad social y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022. Establecer la relación que existe entre la identidad corporativa y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa	laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022. Existe relación significativa entre la identidad social y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022. Existe relación significativa entre la identidad corporativa y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Trébol		- Comunicación organizacional		Alto: [23 – 28] Regular: [18 - 23) Bajo: [14 – 18)
			Identidad organizacional	- Actitud organizacional - Orgullo organizacional		
			Variable 2: Desempeño laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Rendimiento laboral	- Performance - Calificación laboral	Ordinal 1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Bueno: [22 – 26] Regular: [18 - 22) Malo: [12 – 18)
			Eficiencia	- Gestión de tiempo - Uso adecuado de recursos		Bueno: [17 – 21] Regular: [13 - 17) Malo: [11 – 13)
			Eficacia	- Habilidades - Conocimiento		Bueno: [17 – 20] Regular: [14 - 17) Malo: [10 – 14)
			Trabajo en equipo	- Colaboración - Calidad de vida - Ejecución de objetivos		Bueno: [16 – 19] Regular: [12 - 16) Malo: [10 – 12)

	Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022.	F&A, San Juan de Miraflores – 2022.				
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística utilizada		
Tipo: Básico Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativo	Población: 35 colaboradores de la empresa Transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores – 2022. Muestra: No se considera muestra.	Variable 1: Identificación Organizacional Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de Identificación organizacional. Variable 2: Desempeño laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de Desempeño laboral.		Estadísticos descriptivos - Gráficos estadísticos - Cuadros estadísticos Medidas de dispersión: - Desviación estándar Estadísticos inferenciales - R de Pearson		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes tu identificación organizacional. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada para el desarrollo de la investigación. Para contestar las preguntas que siguen utilice la siguiente escala:

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

IDENTIDAD PERSONAL						
1	Me siento emocionalmente relacionado con la empresa.	1	2	3	4	5
2	Mi interés por las actividades que realizo en la empresa proviene desde antes de ingresar a laborar.	1	2	3	4	5
3	Cuando alguien elogia a la empresa donde laboro, se siente como un cumplido personal.	1	2	3	4	5
4	Considero que la empresa me ha brindado beneficios y oportunidades de crecimiento laboral y personal.	1	2	3	4	5
5	La remuneración económica que percibo por parte de la empresa satisface mis expectativas.	1	2	3	4	5
6	La condición laboral que tengo me hace sentir satisfecho.	1	2	3	4	5
7	Mi desempeño es reconocido constantemente por mi empresa.	1	2	3	4	5
8	Las actividades que realizo son importantes dentro de la empresa por lo que no me incomoda permanecer fuera de horas laborales.	1	2	3	4	5
IDENTIDAD PERSONAL						
9	Pertenecer a mi equipo de trabajo me hace sentir orgulloso.	1	2	3	4	5
10	Considero que la gran parte de los trabajadores se sienten ligados emocionalmente con la empresa.	1	2	3	4	5
11	Cumplo con los compromisos laborales que establezco con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5

12	Incorporo esfuerzos con los miembros de mi equipo de trabajo para el logro de los objetivos institucionales.	1	2	3	4	5
13	Existe una relación afectiva y amigable con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
14	Existe un espíritu solidario de colaboración entre los compañeros, sin esperar recompensas.	1	2	3	4	5
15	En el centro laboral se respetan las ideas y opiniones colaborando en el mejor desempeño de cada uno de los integrantes.	1	2	3	4	5
16	Tengo la suficiente confianza para hablar con mis jefes sobre mi trabajo.	1	2	3	4	5
17	Se comparte información y conocimiento entre los colaboradores sobre las actividades que se realizan en la organización.	1	2	3	4	5
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL						
18	Me intereso por conocer los reglamentos, normas y planes operativos de mi empresa.	1	2	3	4	5
19	Siempre participo en actividades y eventos costumbristas que se realizan en la empresa como parte de su cultura organizacional.	1	2	3	4	5
20	Considero como propios los valores de la empresa y los valoro en mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
21	Me intereso por mantenerme informado de los comunicados y noticias en la empresa.	1	2	3	4	5
22	Me siento orgulloso de contarle a otros, de pertenecer a esta empresa.	1	2	3	4	5
23	Cuando hablo de la empresa donde laboro, suelo decir nosotros en vez de ellos.	1	2	3	4	5
24	Considero que la empresa donde laboro es de las mejores dentro de su rubro.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibe el desempeño laboral en los colaboradores. Para ello debe responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como piense o actúe. Tu colaboración será muy apreciada para el desarrollo de la investigación. Para contestar las preguntas que siguen utilice la siguiente escala:

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

RENDIMIENTO LABORAL						
1	El ambiente laboral que existe en la empresa es agradable.	1	2	3	4	5
2	Disfruto de las diferentes actividades que realizo durante mi permanencia en la empresa.	1	2	3	4	5
3	La empresa realiza evaluaciones de mi desempeño.	1	2	3	4	5
4	Las diferentes actividades que realizo en la empresa son motivo de evaluación.	1	2	3	4	5
5	Las evaluaciones que realiza mi empresa ayuda a mejorar mi rendimiento.	1	2	3	4	5
EFICIENCIA						
6	Las tareas que se asignan en la empresa son flexibles para poder cumplirlas.	1	2	3	4	5
7	Establezco plazos para realizar mis actividades y posteriormente las cumplo.	1	2	3	4	5
8	Los vehículos se encuentran en buenas condiciones para realizar mis actividades.	1	2	3	4	5
9	Cuento con las herramientas necesarias para cumplir con las actividades.	1	2	3	4	5
10	Uso con responsabilidad los recursos brindados por la empresa.	1	2	3	4	5
EFICACIA						
11	Voy más allá de los requisitos exigidos para obtener mejores resultados.	1	2	3	4	5

12	Para un buen desempeño de mis actividades, propongo propuestas de mejora.	1	2	3	4	5
13	Poseo conocimiento acerca del uso de herramientas tecnológicas lo que mejoran mi desempeño.	1	2	3	4	5
14	Conozco a la perfección todas las actividades que realizo.	1	2	3	4	5
15	Considero que mis conocimientos son importantes para el crecimiento de la empresa.	1	2	3	4	5
TRABAJO EN EQUIPO						
16	Considero que existe apoyo mutuo cuando realizan trabajos en equipo.	1	2	3	4	5
17	Cuento con predisposición para ayudar a mi compañero.	1	2	3	4	5
18	La empresa donde laboro se preocupa por el bienestar de sus colaboradores.	1	2	3	4	5
19	La calidad del ambiente laboral es apropiada para realizar mis actividades.	1	2	3	4	5
20	Mi equipo de trabajo cumple con las metas establecidas por la empresa.	1	2	3	4	5
21	Mi equipo de trabajo fija metas antes de realizar alguna actividad.	1	2	3	4	5
22	Los resultados de mi equipo de trabajo son siempre favorables para la empresa.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de Instrumentos

Validación del instrumento: IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



Validación del instrumento: IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ___ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.: ...Mg. Carlos Tassara Salviati

DNI: 40969058

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ___ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.: ...Mg. Carlos Tassara Salviati

DNI: 40969058

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Pajuelo Rodríguez James Arístides

DNI: **03497186**

Especialidad del validador: Temático []

Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto informante

Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Pajuelo Rodríguez James Arístides

DNI: **03497186**

Especialidad del validador: Temático []

Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto informante

Anexo 4. Informe de índice de coincidencia

GIANELA CURI ZAMBRANO LIZBEHT JAHAYRA LÁZ... TESIS PARA REPOSITORI... ⓘ Detalles de la entrega 🆘 Ayuda

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTES TRÉBOL F&A, SAN JUAN DE MIRAFLORES- 2022

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORES
GIANELA CURI ZAMBRANO
ORCID: 0000-0003-0178-5527
LIZBEHT JAHAYRA LÁZARO ROSAS
ORCID: 0000-0001-6472-4006

ASESORA
DRA. ROSA YSABEL MORENO RODRÍGUEZ
ORCID: 0000-0002-8357-4514

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

Compartir

Página 1 de 126

84 Similarity Exclusiones

12%
Similitud general

- 1 repositorio.autonoma.edu.pe INTERNET 10%
- 2 Universität Liechtenstein on 202... TRABAJOS ENTREGADOS <1%
- 3 Universidad Autonoma del Peru ... TRABAJOS ENTREGADOS <1%
- 4 Universidad Alas Peruanas on 2... TRABAJOS ENTREGADOS <1%
- 5 Universidad Autonoma del Peru ... TRABAJOS ENTREGADOS <1%

Marcas de alerta **0**

12%
Similitud general

Detalles del documento

--
AI

Anexo 5. Constancia emitida por le empresa que acredita la realización del estudio in situ



Consentimiento Informado

30 de Junio 2022

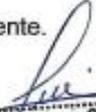
Señores
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ
Presente.

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso al Sr(a) Gianela Curi Zambrano identificado con DNI 75048474 a realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título: "Identificación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores- 2022"

Estas actividades fueron realizadas en la Av. Villa Solidaridad Mz B4 Lote 8, San Juan de Miraflores respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa Transportes Trébol.

El Sr(a) Fulgencio Yucra Guerrero contó con todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios a sus colaboradores quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter de confidencial.

Atentamente.


.....
Fulgencio Yucra Guerrero
GERENTE GENERAL
TRANSPORTE TRÉBOL F&A E.I.R.L.
Fulgencio Yucra Guerrero
Gerente General

Villa Solidaridad Mz B4 Lt8 3era Etapa SAN JUAN DE MIRAFLORES

RPC: 992244952
ENTEL: 98226062

Email: yucra.f@hotmail.com ; fyucra@transportetrebol.pe
www.transportetrebol.pe

Consentimiento Informado

30 de Junio 2022

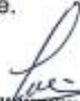
Señores
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ
Presente.

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso al Sr(a) Lizbeht Jahayra Lázaro Rosas identificado con DNI 70586496 a realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título: "Identificación organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa transportes Trébol F&A, San Juan de Miraflores- 2022"

Estas actividades fueron realizadas en la Av. Villa Solidaridad Mz B4 Lote 8, San Juan de Miraflores respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa Transportes Trébol.

El Sr(a) Fulgencio Yucra Guerrero contó con todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios a sus colaboradores quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter de confidencial.

Atentamente,



.....
Fulgencio Yucra Guerrero
GERENTE GENERAL
TRANSPORTE TRÉBOL F&A S.A. LEONARDO
Fulgencio Yucra Guerrero
Gerente General

Anexo 6. Base de Datos

Base de datos: Identificación organizacional

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL																								
N°	VARO 0001	VARO 0002	VARO 0003	VARO 0004	VARO 0005	VARO 0006	VARO 0007	VARO 0008	VARO 0009	VARO 0010	VARO 0011	VARO 0012	VARO 0013	VARO 0014	VARO 0015	VARO 0016	VARO 0017	VARO 0018	VARO 0019	VARO 0020	VARO 0021	VARO 0022	VARO 0023	VARO 0024
1	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
5	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
6	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
7	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
8	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
9	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
10	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
11	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3
12	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
13	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
14	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
16	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3
17	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4
18	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3
19	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2
20	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
21	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
22	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
24	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
25	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
26	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
27	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
28	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
29	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
30	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4
31	3	3	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	2	4	4	3
32	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2
33	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3
34	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	2
35	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2

Base de datos: Desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL																						
N°	VARO 1	VARO 2	VARO 3	VARO 4	VARO 5	VARO 6	VARO 7	VARO 8	VARO 9	VARO 10	VARO 11	VARO 12	VARO 13	VARO 14	VARO 15	VARO 16	VARO 17	VARO 18	VARO 19	VARO 20	VARO 21	VARO 22
1	3	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2
2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2
4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2
5	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
8	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
9	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
10	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2
11	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
12	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
13	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
15	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
16	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
17	4	3	2	2	2	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
18	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
19	3	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2
20	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2
22	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
23	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
24	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
25	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
26	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
27	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
28	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
31	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
33	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
34	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2
35	3	2	3	2	3	2	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	2	2

Anexo 7. Plan de acción

7.1. Datos generales

Razón Social: Transportes Trébol F&A E.I.R.L.

Nombre Comercial: Transportes Trébol

Tipo de empresa: Empresa Individual de Responsabilidad Limitada

7.2. Vision

Transporte Trébol aspira a ser una empresa líder en transporte y distribución a nivel nacional; Ser reconocido en las necesidades de nuestros clientes y consolidarnos como la mejor opción y solución a sus problemas para usted como transportista.

7.3. Misión

Tenemos como misión la prestación de servicio de transporte y distribución, contando con talento competente y motivado. Un parque automotor apto, infraestructura y logística para ofrecer un servicio de calidad.

7.4. Objetivos organizacionales

- Convertirnos en una de las empresas líderes en el mercado de transportes y distribución.
- Satisfacer oportunamente las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
- Prestar un servicio de calidad, puntualidad y seguridad a las empresas de producto terminado.

7.5. Análisis FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">- Más de 15 años experiencia en el mercado.- Crecimiento en los últimos años.- Precios accesibles.- Disminución de gastos esenciales.	<ul style="list-style-type: none">- Ubicación estratégica del establecimiento.- Cliente satisfecho.- Buena relación con nuevos clientes.- Fácil expansión a otros mercados
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">- Horarios de salidas fuera de la jornada laboral.- Bajo nivel tecnológico.- Mantenimiento preventivo ineficiente.- Redes sociales poco actualizadas	<ul style="list-style-type: none">- Dificultad para retener al personal.- Aumento de competencia en el rubro.- Congestión vehicular.- Inestabilidad política.- Aumento de combustible.

7.6. Cuadro de actividades

Acción	Qué	Cómo	Con qué	Cuando	Quién	Cuánto
Acción 1: Identificación organizacional y desempeño laboral	Implementar la estrategia de la auto categorización del YO, la cual lleva a los trabajadores a elegir actividades que son coherentes con aquellos aspectos destacados de sus identidades, también los mueve a brindar apoyo a las empresas que personifican aquellas identidades. Es esperable que la identificación con una organización incremente el apoyo y el compromiso con ésta.	<ul style="list-style-type: none"> - Asesorar a los jefes y trabajadores en la elaboración de planes de desarrollo personal. - Formar grupos de apoyo entre los trabajadores para resolver los problemas de forma colaborativa y fomentar una actitud positiva y resiliente. - Identificar expectativas individuales de desarrollo y aprendizaje para alinearlas a los objetivos de la empresa y contribuir a su cumplimiento. 	Trabajadores Gerente general Herramientas tecnológicas	De junio a agosto del 2022	Asistente administrativo Jefe de operaciones	S/. 500.00
Acción 2: Identidad personal	Implementar la estrategia de política de recompensa la cual genera que el trabajador se motive y realice sus actividades,	<ul style="list-style-type: none"> - Bonos por cumplimiento de objetivos - Cursos para implementar habilidades de desarrollo 	Trabajadores Gerente general Herramientas tecnológicas	De junio a agosto del 2022	Asistente administrativo Jefe de operaciones Trabajadores	S/. 200.00

	permitiendo desarrollar sus capacidades.	profesional en los trabajadores			Gerente general	
Acción 3: Identidad social	Implementar la estrategia Team Learning, la cual prioriza en construir una buena comunicación en el entorno laboral, contribuyendo a que los empleados se apoyen entre ellos. Una comunicación efectiva en el trabajo aporta a que el colaborador se identifique con su equipo de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Impulsar un dialogo constructivo entre los trabajadores - Todos los trabajadores deben verse como colegas - Promover una discusión positiva 	Trabajadores Gerente general Herramientas tecnológicas	De abril del 2022	Asistente administrativo Jefe de operaciones	S/. 100.00
Acción 4: Identidad organizacional	Implementar la estrategia "Building shared vision" lo que permite trabajar por una visión compartida, logrando que cada colaborador vea en esa visión una oportunidad de logro superior, por lo que crecen sus propias aspiraciones relacionándolas con los de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Asegurarse de dar empowerment trabajadores de la organización, otorgándoles confianza y mostrándoles que son parte importante de la empresa. - Convocar a reuniones para describir una imagen futurista de la organización que quieres crear 	Trabajadores Gerente general Herramientas tecnológicas	De abril del 2022	Asistente administrativo Jefe de operaciones	S/. 100.00