

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL**



**LA IDENTIDAD CORPORATIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPOS  
DE COVID-19, DE LA EMPRESA OLVA COURIER DE LA ZONA SUR DEL  
PERÚ, 2021**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

Bach. Yohanna Yusara Pómez Morales

**ASESOR:**

MBA. Ruben Jaime Huancapaza Cora

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO COMERCIAL

**TACNA – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

*Quiero dedicar con todo mi corazón este trabajo:*

*A mis queridos padres Giovanna y Guillermo, por creer en mí, por su apoyo incondicional, por darme lo mejor, gracias por enseñarme a valorar todo lo que tengo, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y triunfo en la vida.*

*A Armin, por ser la persona que nunca me dejo caer y me motiva a sacar lo mejor de mí, gracias por darme lo más preciado en la vida y estar presente en todo momento.*

*A mi hijito Arian, eres la luz en mi camino, el motivo principal de cada logro personal y profesional, te doy las gracias por darle sentido a mi vida y permitirme ser una mejor persona y madre para ti.*

## **AGRADECIMIENTO**

*El principal agradecimiento es a Dios quién me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.*

*A mis padres y a toda mi familia por creer en mí, por sus consejos y apoyo constante, gracias por sus mejores deseos.*

*A mi casa de estudios por haberme permitido formarme en ella, a los docentes, por la paciencia e impartir sus conocimientos con mucho esfuerzo para mi desarrollo profesional.*

## TABLA DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| CAPÍTULO I.....                              | 9  |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....             | 9  |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....          | 9  |
| 1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....  | 10 |
| 1.2.1. <i>Delimitación temporal</i> .....    | 10 |
| 1.2.2. <i>Delimitación espacial</i> .....    | 10 |
| 1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....          | 11 |
| 1.3.1. <i>Problema principal</i> .....       | 11 |
| 1.3.2. <i>Problemas secundarios</i> .....    | 11 |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN ..... | 12 |
| 1.5. OBJETIVOS .....                         | 13 |
| 1.5.1. <i>Objetivo general</i> .....         | 13 |
| 1.5.2. <i>Objetivos específicos</i> .....    | 13 |
| CAPÍTULO II .....                            | 14 |
| MARCO TEÓRICO.....                           | 14 |
| 2.1. ANTECEDENTES .....                      | 14 |
| 2.1.1. <i>Internacional</i> .....            | 14 |
| 2.1.2. <i>Nacional</i> .....                 | 15 |
| 2.1.3. <i>Local</i> .....                    | 16 |
| 2.2. BASES TEÓRICAS .....                    | 17 |
| 2.2.1. <i>Identidad Corporativa</i> .....    | 17 |
| 2.2.2. <i>Desempeño laboral</i> .....        | 19 |
| 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....    | 23 |
| CAPÍTULO III.....                            | 25 |
| METODOLOGÍA .....                            | 25 |
| 3.1. HIPÓTESIS .....                         | 25 |
| 3.1.1. <i>Hipótesis general</i> .....        | 25 |

|  |    |
|--|----|
| 3.1.2. <i>Hipótesis específicas</i> .....                                  | 25 |
| 3.2. VARIABLE E INDICADORES .....  | 26 |
| 3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....   | 27 |
| 3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....   | 27 |
| 3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....   | 27 |
| 3.6. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN .....   | 27 |
| 3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO .....                                 | 28 |
| 3.8. CRITERIOS DE SELECCIÓN .....  | 28 |
| 3.8.1. <i>Criterios de inclusión</i> .....                                 | 28 |
| 3.8.2. <i>Criterios de exclusión</i> .....                                 | 28 |
| 3.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....                  | 29 |
| 3.10. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE<br>INVESTIGACIÓN ..... | 29 |
| 3.11. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....                  | 29 |
| CAPÍTULO IV .....  | 30 |
| RESULTADOS .....   | 30 |
| VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .....                          | 30 |
| 4.1.1. <i>Validación</i> .....   | 30 |
| 4.1.2. <i>Confiabilidad</i> .....  | 30 |
| 4.1.3. <i>Prueba de normalidad</i> .....                                   | 34 |
| 4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO .....   | 36 |
| 4.2.1. <i>Análisis por variable y dimensiones</i> .....                    | 36 |
| 4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS .....                                       | 39 |
| 4.3.1. <i>Verificación de hipótesis específicas</i> .....                  | 39 |
| 4.3.2. <i>Verificación de hipótesis general</i> .....                      | 41 |
| CONCLUSIONES .....   | 46 |
| SUGERENCIAS .....  | 47 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....   | 49 |
| APÉNDICE .....   | 53 |
| Matriz de consistencia.....  | 53 |

## LISTA DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Imagen corporativa .....   | 26 |
| Tabla 2 Desempeño laboral.....   | 26 |
| Tabla 3 Cantidad de colaboradores por sede.....  | 28 |
| Tabla 4 Validación de juicio de expertos .....   | 30 |
| Tabla 5 Alfa de Cronbach del instrumento de identidad corporativa .....                  | 30 |
| Tabla 6 Alfa de Cronbach por ítems de la identidad corporativa .....                     | 31 |
| Tabla 7 Alfa de Cronbach de la dimensión cultura corporativa.....                        | 31 |
| Tabla 8 Alfa de Cronbach de la dimensión identidad corporativa.....                      | 32 |
| Tabla 9 Alfa de Cronbach del cuestionario de desempeño laboral .....                     | 32 |
| Tabla 10 Alfa de Cronbach por ítems del desempeño laboral .....                          | 33 |
| Tabla 11 Alfa de Cronbach de la dimensión percepción de la productividad .....           | 33 |
| Tabla 12 Alfa de Cronbach de la dimensión ausentismo .....                               | 34 |
| Tabla 13 Alfa de Cronbach de la dimensión rotación de personal .....                     | 34 |
| Tabla 14 Prueba de normalidad para la identidad corporativa y dimensiones.....           | 35 |
| Tabla 15 Prueba de normalidad para el desempeño laboral y dimensiones.....               | 35 |
| Tabla 16 Variable identidad corporativa.....   | 36 |
| Tabla 17 Dimensión cultura corporativa.....  | 36 |
| Tabla 18 Dimensión identidad visual.....   | 37 |
| Tabla 19 Variable desempeño laboral.....   | 37 |
| Tabla 20 Dimensión percepción de la productividad.....                                   | 37 |
| Tabla 21 Dimensión ausentismo .....  | 38 |
| Tabla 22 Dimensión rotación de personal.....   | 38 |
| Tabla 23 Correlación de Pearson para la cultura corporativa y el desempeño laboral ..... | 39 |
| Tabla 24 Correlación de Pearson par la identidad visual y el desempeño laboral.....      | 40 |
| Tabla 25 Correlación de Pearson de la identidad corporativa y el desempeño laboral ..... | 41 |

## RESUMEN

La presente investigación denominada “La identidad corporativa y el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de Covid -19 en la empresa Olva Courier de la Zona sur del Perú, 2021”. Tuvo como objetivo Establecer la relación de la identidad corporativa en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de covid-19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021. La investigación es básica de enfoque cuantitativo, de nivel correlación y de diseño no experimental. Estuvo compuesta por una muestra de 46 trabajadores a los cuales se les aplico cuestionarios de preguntas cerradas en escala de Likert para determinar la percepción de cada uno de ellos según cada variable. La investigación llego a la conclusión que se estableció una correlación baja de 0.305 y un nivel de significancia de 0.039 siendo mayor al 0.025 tomando la decisión de aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis del investigador, el cual nos dice que la identidad corporativa no se relaciona estadísticamente con el desempeño laboral.

***Palabras claves:*** Cultura corporativa, desempeño laboral, identidad corporativa y producción

## ABSTRACT

The present investigation called "the corporate identity and the work performance of the collaborators in times of Covid -19 in the Olva Courier company in the southern zone of Peru, 2021". Its objective was to establish the relationship of corporate identity in the work performance of employees in times of covid-19 in the Olva Courier company in the southern zone of Peru, 2021. The research is basic with a quantitative approach, correlation level and non-experimental design. It was composed of a sample of 46 workers to whom questionnaires with closed questions on a Likert scale were applied to determine the perception of each one of them according to each variable. The investigation concluded that a low correlation of 0.305 and a significance level of 0.039 were established, being greater than 0.025, making the decision to accept the null hypothesis and reject the researcher's hypothesis, which tells us that corporate identity is not statistically related to job performance.

**Keywords:** *Corporate culture, work performance, corporate identity and production.*

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Córdoba (2020), refiere que a través del tiempo en el ámbito laboral, son varios los factores que se presentan para que una empresa tenga dificultades para realizar un gran trabajo, y uno de los temas que más nos asecha y nos perjudica actualmente es el virus que se presentó ante el mundo a inicios del año 2020, denominado COVID-19, la finalidad de la sociedad es que puedan afrontar con paciencia y entendimiento ya que debido a la compostura frente a este problema, será la base para una mejor toma de decisiones dentro de las organizaciones, debido a que somos susceptibles a generar pérdida de confianza grupal y la credibilidad del dialogador clave. Gracias a la identidad e imagen corporativa, se puede proteger el prestigio de la empresa, como también la competitividad que se va desarrollando desde ahora con la era POST-COVID-19. Lo que debe prevalecer en cada empresa son los valores intangibles que simbolizaran verdaderos auténticos diferenciales para el reconocimiento y la marca.

También Cornejo (2020), nos dice que debido al surgimiento de esta nueva era a causa del Covid-19, las empresas y organizaciones en general se dieron cuenta que era necesario una revolución en cuanto a la gestión de personas. Los líderes de cada empresa, debían de plantearse nuevos objetivos, debido al teletrabajo, además de afrontarse al paradigma de cómo cada colaborador debía de aportar a cumplir los objetivos de la organización, ya que la productividad también atravesaba nuevos cambios. Las organizaciones

tuvieron que alinearse a la revolución 4.0, por lo que el camino a cumplir las metas, debía ser más dinámico.

Según lo suscrito lo expuesto, se entiende que la identidad es fundamental en toda organización, en especial cuando hablamos de desempeño laboral, debido a que los factores como la cultura corporativa y la identidad visual influyen en este. A raíz de lo establecido, la investigación presente pretende establecer como la cultura corporativa y sus factores influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de Olva Courier en la Zona Sur del Perú.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### ***1.2.1. Delimitación temporal***

El desarrollo de la investigación en cuestión abarcó los meses: septiembre, octubre, noviembre y diciembre del presente año.

### ***1.2.2. Delimitación espacial***

En el presente estudio se tomó en cuenta a las agencias de Olva Courier de la ciudad de Tacna, Moquegua, Ilo y Arequipa representantes del sur del Perú.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

#### ***1.3.1. Problema principal***

¿Cómo se relaciona la identidad corporativa en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de Covid -19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021?

#### ***1.3.2. Problemas secundarios***

¿Cómo se relaciona la cultura corporativa en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de Covid -19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021?

¿Cómo se relaciona la identidad visual en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de Covid -19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021?

#### 1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación busca demostrar que los factores asociados a la identidad corporativa se encuentran involucrados en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de Covid-19, de la empresa Olva Courier de la Zona Sur del Perú, 2021.

Asimismo, Ñaupas, et al (2014) refiere que “justificar involucra establecer las cogniciones por las cuales se ejecuta la investigación, es decir, manifestar por qué se realiza la investigación. La definición de estos conocimientos puede congregarse en teóricas, metodológicas y sociales” y se menciona las siguientes:

**Justificación Teórica:** Las teorías expuestas darán paso a una discusión al contrastar los resultados de éste con otras investigaciones, que por consiguiente, se convertirá en un antecedente.

**Justificación Metodológica:** Las herramientas para recopilar la información, podrán ser usadas en otros trabajos investigativos que contengan las mismas variables de estudio o se asemejen.

**Justificación Social:** Los investigadores interesados en este tema de estudio podrán contar con los resultados hallados en esta investigación y así obtener mayor información de este ámbito.

Cabe señalar que la investigación está relacionada con las líneas de investigación que propone la Universidad Privada de Tacna.

## **1.5. OBJETIVOS**

### ***1.5.1. Objetivo general***

Establecer la relación de la identidad corporativa en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de covid-19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021.

### ***1.5.2. Objetivos específicos***

Determinar la relación de la cultura corporativa en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de Covid -19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021.

Identificar la relación de la identidad visual en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de Covid -19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### *2.1.1. Internacional*

Carrero (2019), en su artículo *“identidad corporativa y los valores organizacionales, desde un liderazgo de avanzada”*, expone que las empresas están en constantes cambios o mejoras para asegurar el éxito de las mismas, por lo que optan en fortalecer la identidad corporativa y los factores que esto implica, debido a ello, su objetivo fue determinar la importancia de la identidad corporativa y de los valores organizacionales desde un liderazgo de avanzada. Para la obtención de la información y análisis correspondiente, la investigación se basó en una metodología cualitativa y bibliográfica. Los resultados expusieron un análisis completo de las variables, así mismo, implicó un análisis de la tesista. El estudio concluyó que para fortalecer la identidad corporativa es necesario desarrollar e impulsar los valores de ésta, la cual debe considerar los intereses de los colaboradores, y quien deberá orientar esta fortaleza será el líder que tiene como fin llegar al éxito.

Meza (2018), en su tesis, *“Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad, Linda Vista, en Chiapas”*, presentó como objetivo determinar el nivel de clima organizacional de la universidad en cuestión y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores. Se siguió una metodología cuantitativa y transversal. La muestra se conformó por 100 colaboradores a los cuales se les aplicó un cuestionario validado por juicio de expertos. El autor encontró que existe una relación significativa entre las

variables, teniendo como resultado:  $r=.569$  y  $p=.000$ , llegando así a determinar que si el nivel de clima organización es alto, el desempeño de los trabajadores mejorará.

### ***2.1.2. Nacional***

Malca (2016), en *“La identidad corporativa y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, año 2016”*, expuso como propósito identificar la relación posible entre la identidad corporativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra. El diseño que se empleó fue no experimental, de tipo descriptiva – correlacional. Se empleó como muestra a 204 colaboradores de la entidad, a los cuales se encuestaron para obtener información. Luego de un análisis de la bibliografía y del procesamiento de resultados, se pudo concluir que las variables de estudio se relacionan de forma significativa.

Ecça (2020), en su tesis *“Identidad corporativa y desempeño laboral en colaboradores de una empresa comercial de Trujillo”* el objetivo de la investigación refirió una relación entre la identidad corporativa y el desempeño laboral. Se siguió una metodología no experimental y de tipo descriptivo-correlacional, contando con 130 trabajadores como muestra. Su instrumento fue el cuestionario. Los resultados permitieron concluir que existe una relación significativa entre las variables por tener un vínculo funcional; es decir, si se fortalece la identidad corporativa, se aumentará el desempeño de los colaboradores.

### **2.1.3. Local**

Berrios (2018), en su tesis “*La imagen corporativa y el desempeño laboral en la entidad prestadora de servicios de saneamiento S.A. Tacna 2017*”, expuso como finalidad determinar si la imagen corporativa se relaciona con el desempeño laboral, teniendo como unidad de estudio la Entidad de Servicios de Saneamiento S.A. de Tacna. Se siguió una investigación no experimental, de nivel descriptiva-correlacional. Se contó con una muestra de 90 colaboradores que respondieron una serie de preguntas para recopilar información. Luego de un análisis de los resultados, se concluyó que las variables: imagen corporativa y desempeño laboral, se relacionan de una forma significativa, por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula.

Rubira (2020), tuvo como investigación: “*La identidad organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna – 2018*”, donde expuso como objetivo determinar si la identidad organizacional influye en el desempeño laboral de los docentes de la mencionada universidad. La investigación es tipo básica, de diseño no experimental, de corte transversal y explicativo. La muestra estuvo dirigida a 65 docentes, que fueron encuestados para recopilar información. Al desarrollar los resultados y analizarlos posteriormente, se pudo concluir que las variables expuestas se relacionan.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### ***2.2.1. Identidad Corporativa***

#### **2.2.1.1. Definición**

Sánchez (2017), explica que la variable identidad corporativa es la percepción que tiene un cliente con respecto a una empresa o entidad en general, donde dicha organización desea destacar en el mercado con su identidad para que el público pueda diferenciarlo de sus competidores.

Por otro lado, Gabriel (2019), menciona que la entidad corporativa es referida a la visión de la organización, los principios que sigue, a los valores de esta y al comportamiento y postura que asumen ante diversas situaciones. En resumen, es la imagen que profesan.

#### **2.2.1.2. Importancia**

Nuño (2017), refiere que la importancia radica en el valor agregado que se brinde; es decir, que a través de la imagen corporativa de la empresa se deberá transmitir los valores de ésta, tanto los tangibles como los intangibles. Y para ello, la creatividad juega un rol importante, se trata que la imagen transmita confianza y valores que el público pueda apreciar, así la empresa se encontrará en una posición favorable.

Por otro lado (2020), menciona que la primera impresión es muy importante, pero las interacciones que brinda la empresa determinan cómo serán las relaciones interpersonales y la percepción que exista entre las personas.

### **2.2.1.3. Dimensiones**

Se presentan las siguientes dimensiones e indicadores para la identidad corporativa:

#### **Cultura corporativa**

Liceras (2020), la define como “el conjunto de símbolos, creencias, valores, costumbres y prácticas de un grupo de personas que forman parte de una organización”.

- ✓ Misión: Entendida como la finalidad de existencia de una organización, entidad o empresa, además de referirse al desempeño actual de la empresa (Quirao, 2020).
- ✓ Visión: “determina el lugar donde la empresa debe llegar, por eso su propósito tiene que ser ambicioso, pero sin olvidarse de ser realista” (Quirao, 2020).
- ✓ Valores: “Representan las creencias y principios que rigen a una empresa, lo que permite orientar las pautas de acción y la conducta de las personas que trabajan dentro de la organización” (Quirao, 2020).
- ✓ Normas: “Es una norma que se impone una estructura o controla el comportamiento de una práctica empresarial” (Quirao, 2020).

#### **Identidad visual**

Pérez (2020), es “la construcción de varios elementos gráficos y visuales para comunicar el concepto de una marca, sus valores y el posicionamiento en el mercado hacia su público. Alguno de estos elementos de marca es; nombre, logo entre otros”.

- ✓ Logo: “es un símbolo que se utiliza para representar a una institución, marca, persona o sociedad” (Peiró, 2017).
- ✓ Presentación: “la presentación es el punto clave por el que deben comenzar cualquier plan de negocios. Una introducción atractiva y convincente, animará al lector a continuar interesado” (Carazo, 2017).
- ✓ Personalidad: “es la diferencia individual que distingue una persona de otra” (Carazo, 2017).
- ✓ Actitud: “es la forma con la que haces las cosas y tu predisposición. Es decir, la actitud es el comportamiento que tienes en el trabajo y que forma parte de tu personalidad” (Carazo, 2017).
- ✓ Infraestructura: “son las estructuras físicas de una empresa u organizativas, redes o sistemas necesarios para el buen funcionamiento de una sociedad y su economía” (Carazo, 2017).

### ***2.2.2. Desempeño laboral***

#### **2.2.2.1. Definición**

Se define como la evaluación que recibe una persona con respecto a su trabajo. Esta variable es estudiada en la psicología industrial y organizacional, además, de considerarse parte de la gestión de recursos humanos (Corvo, 2018).

También, Esteves (2019), “es el resultado expresado por la dedicación, capacidad y el esfuerzo individual, siendo medible para acompañar y observar lo realizado, como positivo o negativo”.

#### **2.2.2.2. Importancia**

Cueva y Díaz (2017), refiere que la importancia de la variable en cuestión se encuentra en la actitud y aptitud que asume el colaborador ante la organización, es decir, su desempeño reflejará que tan interesado está en cumplir con la misión y visión de la empresa, además del cumplimiento de las políticas y normas establecidas en la empresa. La finalidad de la evaluación del desempeño laboral es la de analizar, medir y desarrollar factores como las habilidades y conocimientos que son necesarios para el crecimiento de la empresa. Una de las funciones de toda empresa es la de conocer el valor agregado de cada uno de sus colaboradores, debido a que el capital humano cobra vital importancia para cualquier organización, por lo tanto, es importante darle seguimiento para poder alcanzar los objetivos que se hayan planteado.

#### **2.2.2.3. Satisfacción e insatisfacción laboral**

Aparicio (2020), explica que la satisfacción es distinta para cada sujeto; es decir, algunas personas se sienten satisfechas con respecto al trabajo, porque éste le da valor agregado a su vida, ya que se sienten productivos y reconocidos. Sienten que trabajar les brinda la oportunidad de conocer a otras personas y así ampliar su círculo social. Por otro lado, su satisfacción radica en la independencia económica que les brinda el trabajo o el hecho de cumplir con las expectativas de sus metas profesionales y académicas.

#### **2.2.2.4. Evaluación del desempeño**

Para Talavera (2017), una correcta evaluación debería de darse en un corto, mediano y largo plazo, donde las personas involucradas de la empresa se verán beneficiadas.

**1) Para el gerente:**

- ✓ Se encarga de medir el desempeño de sus colaboradores, utilizando factores de medición de evaluación, siendo imparciales y neutrales.
- ✓ Al momento de evaluar debe indicar cómo el colaborador debería de mejorar y así su desempeño puede mejorar.
- ✓ Debe indicarle a sus colaboradores que la evaluación tiene la finalidad de mejorar su desempeño y que este será de forma objetiva.

**2) Para la persona:**

- ✓ Cada colaborador debe ser consciente de su comportamiento y desempeño.
- ✓ Debe estar al tanto de las expectativas que se espera, además de estar al tanto de sus fortalezas y debilidades que necesita mejorar.
- ✓ Se debe conocer las sugerencias del líder para el mejoramiento del desempeño y tener iniciativa para mejorar otros aspectos.
- ✓ Para una mejor apreciación de su desempeño es vital realizar una introspección y autoevaluación.

**3) Para la organización:**

- ✓ Es necesario realizar un seguimiento a corto, mediano y largo plazo para estar atentos al desempeño de cada colaborador.
- ✓ Si el colaborador demuestra fortalezas y mejoras en sus actividades designadas, es propenso a un ascenso, pero si el colaborador necesita apoyo, tal vez sea necesario rotarlo a otra área más conveniente.
- ✓ Lo recomendable es que las políticas establecidas en RH brinden oportunidades a sus colaboradores con la finalidad de estimular su productividad.

### **2.2.2.5. Dimensiones**

Se presentan las siguientes dimensiones e indicadores para el desempeño laboral.

#### **Productividad**

Se define como “la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor de los bienes y servicios producidos” (Instituto Peruano de Economía, 2007).

- ✓ Eficacia: “se centra en objetivos de producción dados en recursos, ya sea términos de tiempo límite o de cantidad a producir” (Sánchez, 2020).
- ✓ Eficiencia: “se basa en el uso de dichos recursos buscando un determinado nivel de optimización” (Sánchez, 2020).

#### **Ausentismo**

“El ausentismo o absentismo laboral se refiere a un patrón habitual o repetitivo de ausencias al puesto de trabajo por parte de un empleado” (Coll, 2020).

- ✓ Satisfacción: “expresa la conformidad que presenta una persona en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece laboralmente” (García, 2022).
- ✓ Disponibilidad de tiempo: referido al tiempo fuera del horario laboral donde el colaborador, a través de un acuerdo entre la empresa y él, está disponible ante alguna situación (García, 2022).

### **Rotación de personal**

“Es el proceso por el cual una compañía reemplaza a uno o varios empleados. Movimientos de entrada y salida de trabajadores que no se deben a procesos de salida naturales como la jubilación o el fallecimiento” (Coll, 2020).

- ✓ Remuneración: “es todo tipo de retribución o contrapartida que se ofrece como compensación por la prestación de un servicio o cesión de activos” (Jorge, 2017).
- ✓ Desarrollo profesional: “es el fruto de la planeación de la carrera y comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización” (Contreras, 2013).

## **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

### **A. Cultura corporativa**

Liceras (2020), la define como “el conjunto de símbolos, creencias, valores, costumbres y prácticas de un grupo de personas que forman parte de una organización”.

### **B. Desempeño laboral**

Se define como la evaluación que recibe una persona con respecto a su trabajo. Esta variable es estudiada en la psicología industrial y organizacional, además, de considerarse parte de la gestión de recursos humanos (Corvo, 2018).

### **C. Identidad corporativa**

Sánchez (2017) lo explica como la percepción que tiene un cliente con respecto a una empresa o entidad en general, donde dicha organización desea destacar en el mercado con su identidad para que el público pueda diferenciarlo de sus competidores.

### **D. Producción**

Se define como “la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor de los bienes y servicios producidos” (Instituto Peruano de Economía, 2007).

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. HIPÓTESIS

##### *3.1.1. Hipótesis general*

La identidad corporativa se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de covid-19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021.

##### *3.1.2. Hipótesis específicas*

La cultura corporativa se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de Covid -19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021.

La identidad visual se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de Covid -19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021.

### 3.2. VARIABLE E INDICADORES

#### Variable: Identidad Corporativa

**Tabla 1**

*Identidad corporativa*

| Definición  | Dimensiones         | Indicadores  | Ítems   | Escala  |
|---|---------------------|--|---------|---------|
| Gabriel (2019), la entiende como la visión de la organización, los principios que sigue, los valores de esta y el comportamiento y postura que asumen ante diversas situaciones. En resumen, es la imagen que profesan. | Cultura corporativa | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Valores</li> <li>• Normas</li> </ul>                                      | 1 al 6  | Ordinal |
|   | Identidad visual    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logo</li> <li>• Presentación</li> <li>• Personalidad</li> <li>• Actitud</li> <li>• Infraestructura</li> </ul> | 7 al 13 | Ordinal |

Nota: Cuadro de operacionalización de identidad corporativa

#### Variable: Desempeño Laboral

**Tabla 2**

*Desempeño laboral*

| Definición  | Dimensiones                    | Indicadores  | Ítems   | Escala  |
|---|--------------------------------|--|---------|---------|
| Corvo (2018), refiere que el desempeño laboral la evaluación que recibe una persona con respecto a su trabajo. Esta variable es estudiada en la psicología industrial y organizacional, además, de considerarse parte de la gestión de recursos humanos | Percepción de la Productividad | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia</li> <li>• Eficiencia</li> </ul>                   | 1,2     | Ordinal |
|   | Ausentismo                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción</li> <li>• Disponibilidad de tiempo</li> </ul> | 3,4     | Ordinal |
|   | Rotación de personal           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneración</li> <li>• Desarrollo personal</li> </ul>      | 5,6,7,8 | Ordinal |

Nota: Cuadro de operacionalización de desempeño laboral

### **3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación fue básica ya que “busca el conocimiento de la realidad o de los fenómenos de la naturaleza, para contribuir a una sociedad cada vez más avanzada y que responda mejor a los retos de la humanidad” (Rodriguez, 2020).

### **3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Para la naturaleza de la investigación se requirió de un diseño no experimental, lo que implica que las variables de estudio no fueron manipuladas; es decir, fueron observadas y descritas según su comportamiento (Hernandez, 2010).

### **3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel de investigación fue correlacional, “lo único que se pretende es ver el grado de relación o asociación entre dos o más variables de estudio” (Arias, 2012).

### **3.6. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN**

Los cuestionarios se aplicarán a los colaboradores en tiempos de Covid -19, de la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú 2021.

### 3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

La población fue constituida por 46 colaboradores administrativos de la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú.

**Tabla 3** *Cantidad de colaboradores por sede*

*Cantidad de colaboradores por sede*

| <b>Ciudad</b> | <b>Cantidad</b> |
|---------------|-----------------|
| Tacna         | 10              |
| Arequipa      | 20              |
| Moquegua      | 8               |
| Ilo           | 8               |
| <b>Total</b>  | <b>46</b>       |

Nota: Información extraída de RR. HH de Olva Courier

No será necesario aplicar ninguna fórmula de muestreo, ya que al ser una población pequeña se trabajará con toda la población, es decir aplicaremos un muestreo censal.

### 3.8. CRITERIOS DE SELECCIÓN

#### *3.8.1. Criterios de inclusión*

- ✓ Se implicaron al total de colaboradores de Olva Courier de la zona sur.
- ✓ Fue dirigido a personas mayores de edad.

#### *3.8.2. Criterios de exclusión*

- ✓ No se consideró a colaboradores que no relacionaran con la empresa Olva Courier.
- ✓ No fue dirigido a personas menores de 18 años.

### **3.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta y como herramienta para el cuestionario. Debido a la situación actual de la sociedad se vio por conveniente la aplicación del instrumento de forma virtual mediante una herramienta del Google a los de los colaboradores en tiempos de COVID -19, de la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú 2021.

### **3.10. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

El cuestionario para medir la identidad corporativa fue tomando de la investigación Aparicio (2020), que ya contaba con una validación a través del juicio de expertos, siendo 2 especialistas y también se evaluó el análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach, obteniendo un alfa de 0.806, considerando aceptable el cuestionario y para medir el desempeño laboral se tomó el cuestionario de la investigación de Dancourt (2018), el cual también fue contaba con la validación de juicio de expertos, siendo 3 los especialistas y también se analizó su confiabilidad obteniendo un alfa de Cronbach de 0.840, considerando aceptable el cuestionario, lo cual nos permite ser aplicados. En el presente estudio se volvió a validar por el criterio de juicio de expertos y también se analizó la confiabilidad de los instrumentos por el criterio de alfa de Cronbach para una mejor consistencia en los ítems.

### **3.11. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

En cuanto al análisis de los datos se vio por conveniente emplear el programa estadístico SPSS statistics 25. Se calculará tablas de frecuencias, prueba de normalidad y se contrastará las hipótesis con el estadígrafo de Rho Spearman.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### 4.1.1. Validación

La validación que se empleó para los instrumentos fue a través del juicio de expertos, siendo ellos especialistas en la investigación de estudio. A continuación, se indica las personas a las cuales se acudió.

**Tabla 4**

*Validación de juicio de expertos*

| N°        | Grado de Estudio | Experto                  | Opinión   |
|-----------|------------------|--------------------------|-----------|
| Experto 1 | Magister         | Pinto Galdós, Angela     | Favorable |
| Experto 2 | Magister         | Trillo Espinoza Verónica | Favorable |
| Experto 3 | Magister         | Yauri Kacyacuri Shirley  | Favorable |

Nota: Nombre de los participantes como juez experto

##### 4.1.2. Confiabilidad

Para brindarle confiabilidad al instrumento empleado, nos basamos al análisis del Alfa de Cronbach.

#### Análisis de confiabilidad de la variable gestión administrativa

**Tabla 5**

*Alfa de Cronbach del instrumento de identidad corporativa*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.832            | 13             |

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 5 se puede observar una confiabilidad de 0.832 considerando una consistencia positiva en el cuestionario de identidad corporativa.

**Tabla 6**

*Alfa de Cronbach por ítems de la identidad corporativa*

|             | Media de<br>escala si el<br>elemento se<br>ha<br>suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se<br>ha<br>suprimido | Correlación<br>total de<br>elementos<br>corregida | Alfa de<br>Cronbach si<br>el elemento<br>se ha<br>suprimido |
|-------------|--|---|---|---|
| Pregunta 1  | 43.4783  | 45.811  | 0.473   | 0.821   |
| Pregunta 2  | 42.6304  | 46.016  | 0.584   | 0.814   |
| Pregunta 3  | 42.9348  | 44.596  | 0.653   | 0.809   |
| Pregunta 4  | 42.6739  | 46.491  | 0.548   | 0.817   |
| Pregunta 5  | 42.7391  | 46.864  | 0.587   | 0.816   |
| Pregunta 6  | 44.2391  | 44.808  | 0.362   | 0.834   |
| Pregunta 7  | 43.1739  | 47.480  | 0.396   | 0.826   |
| Pregunta 8  | 43.0217  | 44.111  | 0.729   | 0.804   |
| Pregunta 9  | 43.3696  | 44.194  | 0.462   | 0.823   |
| Pregunta 10 | 43.7609  | 44.453  | 0.534   | 0.816   |
| Pregunta 11 | 44.2174  | 45.152  | 0.415   | 0.827   |
| Pregunta 12 | 43.1087  | 46.766  | 0.473   | 0.821   |
| Pregunta 13 | 43.6087  | 49.221  | 0.233   | 0.837   |

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 6 se indica que la confiabilidad excede a 0.800, lo que indicaría que las preguntas del instrumento para la variable: identidad corporativa, presentan una consistencia positiva, por lo que no fue necesario realizar una modificación en el instrumento en cuestión.

### **Análisis de confiabilidad por dimensiones**

**Tabla 7**

*Alfa de Cronbach de la dimensión cultura corporativa*

| Alfa de<br>Cronbach | N de<br>elementos |
|---------------------|-------------------|
| 0.761               | 6                 |

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 7 se puede observar una confiabilidad de 0.761 considerando una consistencia positiva en los ítems de la dimensión cultura corporativa.

### **Tabla 8**

*Alfa de Cronbach de la dimensión identidad visual.*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.708            | 6              |

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 8 se puede observar una confiabilidad de 0.708 considerando una consistencia positiva en los ítems de la dimensión identidad visual.

### **Análisis de confiabilidad de la variable desempeño laboral**

### **Tabla 9**

*Alfa de Cronbach del cuestionario de desempeño laboral*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.896            | 10             |

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 9 se puede observar una confiabilidad de 0.896 considerando una consistencia positiva en el cuestionario de desempeño laboral.

**Tabla 10***Alfa de Cronbach por ítems del desempeño laboral*

|             | Media de<br>escala si el<br>elemento se<br>ha<br>suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se<br>ha<br>suprimido | Correlación<br>total de<br>elementos<br>corregida | Alfa de<br>Cronbach si<br>el elemento<br>se ha<br>suprimido |
|-------------|--|---|---|---|
| Pregunta 1  | 32.6957  | 37.105  | 0.685   | 0.883   |
| Pregunta 2  | 32.6739  | 36.180  | 0.780   | 0.877   |
| Pregunta 3  | 32.6522  | 36.365  | 0.761   | 0.878   |
| Pregunta 4  | 32.1957  | 39.361  | 0.435   | 0.899   |
| Pregunta 5  | 33.0000  | 37.289  | 0.546   | 0.893   |
| Pregunta 6  | 32.5000  | 35.900  | 0.691   | 0.882   |
| Pregunta 7  | 32.3478  | 36.943  | 0.688   | 0.883   |
| Pregunta 8  | 32.5652  | 37.585  | 0.533   | 0.894   |
| Pregunta 9  | 32.4348  | 37.851  | 0.664   | 0.885   |
| Pregunta 10 | 32.5000  | 36.611  | 0.683   | 0.883   |

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 10 se observa que la confiabilidad excede a 0.800, lo que indicaría que las preguntas de la variable: desempeño laboral, demuestran una consistencia positiva, debido a ello, no fue necesario una modificación en los ítems.

**Tabla 11***Alfa de Cronbach de la dimensión percepción de la productividad*

| Alfa de<br>Cronbach | N de<br>elementos |
|---------------------|-------------------|
| 0.864               | 2                 |

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 11 se puede observar una confiabilidad de 0.864 considerando una consistencia positiva en los ítems de la dimensión percepción de la productividad.

**Tabla 12***Alfa de Cronbach de la dimensión ausentismo*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.689            | 2              |

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 12 se puede observar una confiabilidad de 0.589 considerando una consistencia positiva en los ítems de la dimensión ausentismo.

**Tabla 13***Alfa de Cronbach de la dimensión rotación de personal*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.843            | 6              |

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 13 se puede observar una confiabilidad de 0.843 considerando una consistencia positiva en los ítems de la dimensión rotación de personal.

#### ***4.1.3. Prueba de normalidad***

La prueba de normalidad determina si los datos siguen o no una distribución normal

Ho: Sig. > 0.05: Los datos siguen de una distribución normal

H1: Sig. < 0.05: Los datos no siguen de una distribución normal

**Tabla 14***Prueba de normalidad para la identidad corporativa y dimensiones*

|                       | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |       | Shapiro-Wilk |    |              |
|-----------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|--------------|
|                       | Estadístico                     | gl | Sig.  | Estadístico  | gl | Sig.         |
| Identidad Corporativa | 0.134                           | 46 | 0.039 | 0.953        | 46 | <b>0.062</b> |
| Cultura Corporativa   | 0.147                           | 46 | 0.015 | 0.941        | 46 | <b>0.021</b> |
| Identidad Visual      | 0.164                           | 46 | 0.003 | 0.942        | 46 | <b>0.024</b> |

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 14 de prueba de normalidad se puede observar que la identidad corporativa sigue una distribución normal debido a que su sig. Es mayor al 0.05 y que la cultura corporativa y la identidad visual no siguen una distribución normal.

**Tabla 15***Prueba de normalidad para el desempeño laboral y dimensiones*

|                                | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |       | Shapiro-Wilk |    |              |
|--------------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|--------------|
|                                | Estadístico                     | gl | Sig.  | Estadístico  | Gl | Sig.         |
| Desempeño laboral              | 0.105                           | 46 | ,200* | 0.971        | 46 | <b>0.298</b> |
| Percepción de la productividad | 0.221                           | 46 | 0.000 | 0.881        | 46 | <b>0.000</b> |
| Ausentismo                     | 0.193                           | 46 | 0.000 | 0.933        | 46 | <b>0.010</b> |
| Rotación de personal           | 0.108                           | 46 | ,200* | 0.968        | 46 | <b>0.229</b> |

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 15 de prueba de normalidad se puede observar que el desempeño laboral y la rotación de personal siguen una distribución normal y la percepción de la productividad y el ausentismo no siguen una distribución normal.

## 4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

### 4.2.1. Análisis por variable y dimensiones

**Tabla 16**

*Variable identidad corporativa*

|         | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Regular | 27         | 58.7       |
| Alta    | 19         | 41.3       |
| Total   | 46         | 100.0      |

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 16, se puede observar que 41.3% de los trabajadores consideran tener una alta identidad corporativa y el 58.7% de los trabajadores consideran que su identidad corporativa con la empresa es regular.

**Tabla 17**

*Dimensión cultura corporativa*

|         | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Regular | 26         | 56.5       |
| Alta    | 20         | 43.5       |
| Total   | 46         | 100.0      |

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 17, se puede observar que 56.5% de los trabajadores consideran tener una regular cultura corporativa y el 43.5% de los trabajadores consideran que su cultura corporativa con la empresa es alta.

**Tabla 18***Dimensión identidad visual*

|         | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Baja    | 1          | 2.2        |
| Regular | 32         | 69.6       |
| Alta    | 13         | 28.3       |
| Total   | 46         | 100.0      |

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 18, se puede observar que el 28.3% de los trabajadores consideran alta la identidad visual, 69.6% de los trabajadores consideran regular su identidad visual y el 2.2% de los trabajadores consideran que es baja su identidad visual.

**Tabla 19***Variable desempeño laboral*

|         | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Regular | 11         | 23.9       |
| Alta    | 35         | 76.1       |
| Total   | 46         | 100.0      |

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 19, se puede observar que el 76.1% de los trabajadores consideran que el desempeño laboral es alto y el 23.9% de los trabajadores consideran que el desempeño laboral es regular.

**Tabla 20***Dimensión percepción de la productividad*

|         | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Baja    | 4          | 8.7        |
| Regular | 28         | 60.9       |
| Alta    | 14         | 30.4       |
| Total   | 46         | 100.0      |

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 20, se puede observar que el 30.4% de los trabajadores consideran alta la percepción de la productividad, 60.9% de los trabajadores consideran regular la percepción de la productividad y el 8.7% de los trabajadores consideran que es baja la percepción de la productividad.

**Tabla 21**

*Dimensión ausentismo*

|         | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Baja    | 4          | 8.7        |
| Regular | 16         | 34.8       |
| Alta    | 26         | 56.5       |
| Total   | 46         | 100.0      |

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 21, se puede observar que el 56.5% de los trabajadores consideran que es alta el ausentismo, el 34.8% de los trabajadores consideran que es regular el ausentismo y el 8.7% de los trabajadores consideran que es baja el ausentismo.

**Tabla 22**

*Dimensión rotación de personal*

|         | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Regular | 11         | 23.9       |
| Alta    | 35         | 76.1       |
| Total   | 46         | 100.0      |

Nota: Elaborado en SPSS. 25

**Interpretación:** En la tabla 22, se puede observar que el 76.1% de los trabajadores consideran que la rotación de personal es alta y el 23.9% de los trabajadores consideran que la rotación del personal es regular.

### 4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

#### 4.3.1. Verificación de hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 1

Ho: La cultura corporativa no se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de Covid -19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021.

Ha: La cultura corporativa se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de Covid -19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021.

**Tabla 23**

*Correlación de Spearman para la cultura corporativa y el desempeño laboral*

|                 |                     |                             | Cultura Corporativa | Desempeño laboral |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Cultura Corporativa | Coefficiente de correlación | 1.000               | 0.066             |
|                 |                     | Sig. (bilateral)            |                     | 0.019             |
|                 |                     | N                           | 46                  | 46                |
| Rho de Spearman | Desempeño laboral   | Coefficiente de correlación | 0.066               | 1.000             |
|                 |                     | Sig. (bilateral)            | 0.019               |                   |
|                 |                     | N                           | 46                  | 46                |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:** En la tabla 23, refiere que existe correlación significativa  $P < 0.025$  entre la cultura corporativa y el desempeño laboral, hallando una correlación de 0.066 que nos dice que la relación es directa pero los efectos correlacionales encontrados son de nivel pequeño según lo formulado por Cohen (1988), quien sostiene que de 0.1 a 0.3 el efecto en la correlación sería pequeño.

## Hipótesis específica 2

Ho: La identidad visual no se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de Covid -19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021.

Ha: La identidad visual se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de Covid -19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021.

**Tabla 24**

*Correlación de Spearman para la identidad visual y el desempeño laboral*

|                 |                   |                            |                  |                   |
|-----------------|-------------------|----------------------------|------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Identidad Visual  | Coeficiente de correlación | Identidad Visual | Desempeño laboral |
|                 |                   | Sig. (bilateral)           | 1.000            | ,354*             |
|                 |                   | N                          | 46               | 46                |
| Rho de Spearman | Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | ,354*            | 1.000             |
|                 |                   | Sig. (bilateral)           | 0.016            |                   |
|                 |                   | N                          | 46               | 46                |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:** En la tabla 24, refiere que existe correlación estadísticamente significativa  $P < 0.025$  entre la identidad visual y el desempeño laboral, hallando una correlación de 0.354 que nos dice que la relación es directa pero los efectos correlacionales encontrados son de nivel pequeño según lo formulado por Cohen (1988), quien sostiene que de 0.1 a 0.3 el efecto en la correlación sería pequeño.

### 4.3.2. Verificación de hipótesis general

Ho: La identidad corporativa no se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de covid-19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021.

Ha: La identidad corporativa se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de covid-19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021.

**Tabla 25**

*Correlación de Pearson de la identidad corporativa y el desempeño laboral*

|                       |                        | Identidad Corporativa | Desempeño laboral |
|-----------------------|------------------------|-----------------------|-------------------|
| Identidad Corporativa | Correlación de Pearson | 1                     | ,305*             |
|                       | Sig. (bilateral)       |                       | 0.019             |
|                       | N                      | 46                    | 46                |
| Desempeño laboral     | Correlación de Pearson | ,305*                 | 1                 |
|                       | Sig. (bilateral)       | 0.019                 |                   |
|                       | N                      | 46                    | 46                |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:** En la tabla 25, refiere que existe correlación estadísticamente significativa  $P < 0.025$  entre la identidad corporativa y el desempeño laboral, hallando una correlación de 0.305 que nos dice que la relación es directa pero los efectos correlacionales encontrados son de nivel pequeño según lo formulado por Cohen (1988), quien sostiene que de 0.1 a 0.3 el efecto en la correlación sería pequeño.

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo al objetivo general de la presente investigación “establecer la relación de la identidad corporativa en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de Covid-19 en la empresa Olva Courier de la Zona Sur del Perú, 2021”. Estableció que la identidad corporativa se relaciona significativamente con el desempeño laboral. Puesto que se evidencio un nivel de significancia de 0.039 siendo menor al 0.05 aceptando la hipótesis del investigador que la identidad corporativa se relaciona moderadamente en un 0.305 con el desempeño laboral de los trabajadores.

En ese contexto relacionándolo con los antecedentes establecidos a nivel internacional como el de Carrero (2019), en su artículo “*identidad corporativa y los valores organizacionales, desde un liderazgo de avanzada*”, expone que las empresas están en constantes cambios o mejoras para asegurar el éxito de las mismas, por lo que optan en fortalecer la identidad corporativa y los factores que esto implica, debido a ello, su objetivo fue determinar la importancia de la identidad corporativa y de los valores organizacionales desde un liderazgo de avanzada. Para la obtención de la información y análisis correspondiente, la investigación se basó en una metodología cualitativa y bibliográfica. Los resultados expusieron un análisis completo de las variables, así mismo, implicó un análisis de la tesista. El estudio concluyó que para fortalecer la identidad corporativa es necesario desarrollar e impulsar los valores de ésta, la cual debe considerar los intereses de los colaboradores, y quien deberá orientar esta fortaleza será el líder que tiene como fin llegar al éxito. Referente con la investigación realizada en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021. Presenta evidencia que dice que el 58.7% de los encuestados consideran tener una buena identidad corporativa con la empresa.

También, Meza (2018), en su tesis, "*Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad, Linda Vista, en Chiapas*". Presentó como objetivo determinar el nivel de clima organizacional de la universidad en cuestión y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores. Se siguió una metodología cuantitativa y transversal. La muestra se conformó por 100 colaboradores a los cuales se les aplicó un cuestionario validado por juicio de expertos. El autor encontró que existe una relación significativa entre las variables, teniendo como resultado:  $r=.569$  y  $p=.000$ , llegando así a determinar que si el nivel de clima organización es alto, el desempeño de los trabajadores mejorará. Referente a la investigación realizada en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021, el 76.1% de los trabajadores consideran que el desempeño laboral es alto, coincidiendo que existen factores que hacer un buen desarrollo dentro de la empresa.

Asimismo, a nivel nacional, Malca (2016), en su tesis "*La identidad corporativa y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, año 2016*" Cuyo objetivo es conocer la relación que existe entre la identidad corporativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, año 2016. Concluyo que existe relación significativa entre la identidad corporativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, año 2016. Referente a la investigación realizada en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021, se pudo evidenciar una similitud en los resultados obtenidos, ya que en el presente estudio se demostró que existe una relación entre la identidad corporativa y el desempeño laboral.

También, Ecça (2020), en su tesis *“Identidad corporativa y desempeño laboral en colaboradores de una empresa comercial de Trujillo”* el objetivo de la investigación refirió una relación entre la identidad corporativa y el desempeño laboral. Los resultados permitieron concluir que existe una relación significativa entre las variables por tener un vínculo funcional; es decir, si se fortalece la identidad corporativa, se aumentará el desempeño de los colaboradores. Referente a la investigación realizada en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021, se pudo evidenciar una similitud en los resultados obtenidos, ya que en el presente estudio se demostró que existe una relación entre la identidad corporativa y el desempeño laboral.

A nivel local, Berrios (2018), en su tesis *“La imagen corporativa y el desempeño laboral en la entidad prestadora de servicios de saneamiento S.A. Tacna 2017”*. Expuso como finalidad determinar si la imagen corporativa se relaciona con el desempeño laboral, teniendo como unidad de estudio la Entidad de Servicios de Saneamiento S.A. de Tacna. Luego de un análisis de los resultados, se concluyó que las variables: imagen corporativa y desempeño laboral, se relacionan de una forma significativa, por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula. Referente a la investigación realizada en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021, se pudo evidenciar que los resultados muestran similitud, debido a que las variables de estudio indican relación significativa.

También, Rubira (2020), en su tesis *“La identidad organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna – 2018”*, donde expuso como objetivo determinar si la identidad organizacional influye en el desempeño laboral de los docentes de la mencionada universidad. Al desarrollar los resultados y analizarlos posteriormente, se pudo

concluir que las variables expuestas se relacionan. Referente a la investigación realizada en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021, se pudo evidenciar que los datos obtenidos muestran una similitud, debido a que las variables se relacionan.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Se evidencio una correlación de nivel pequeño según lo formulado por Cohen (1988), entre la cultura corporativa y el desempeño laboral. Dando entender que se puede asumir que los símbolos, valores y prácticas de los trabajadores en la empresa son muy bajas.

**Segunda:** Se demostró una correlación de nivel pequeño según lo formulado por Cohen (1988), entre la identidad visual y el desempeño laboral. Dando a conocer que se pudo encontrar que el posicionamiento de la empresa, se encuentra bien establecidos en su público objetivo, dando satisfacción para la empresa y a sus mismos trabajadores.

**Tercera:** Se constató una correlación de nivel pequeño según lo formulado por Cohen (1988), entre la identidad corporativa y el desempeño laboral. Asimismo, se pudo establecer que los valores que conforman la visión de la empresa, así como los principios se encuentra en una postura óptima hacia lo que quiere lograr la empresa.

## SUGERENCIAS

**Primera:** Si bien es cierto la cultura corporativa es un conjunto de símbolos, creencias, valores, costumbres y prácticas de un grupo de personas que forman parte de la empresa, se encontró que no es suficiente para tener un buen desempeño laboral, es por ello que se sugiere mejorar, la comunicación e actividades de integración, el trabajador debe tener la oportunidad de la participación de ideas, educarle con capacitaciones, brindar un espacio cómodo para cada trabajador, de esta manera se sentirán identificados con la empresa.

**Segunda:** Como se sabe, la identidad visual nace a partir de factores tanto gráficos como visuales con la finalidad de transmitir un concepto de la marca, además de sus valores, el cual va dirigido al público. Alguno de estos elementos de marca es; nombre, logo entre otros, se encontró que no es suficiente para tener un buen desempeño laboral, es por ello que se sugiere, implementar herramientas como publicidad televisiva en cada sucursal, afiches publicitarios donde se visualice la marca y las promociones vigentes, el personal de atención al cliente recibirá a nuestros usuarios con un speech de bienvenida, ya que cada trabajador comprometido es un beneficio para que aumente el desempeño laboral.

**Tercera:** Por lo tanto, es cierto que la identidad corporativa se entiende como la visión de una organización o empresa que se conforma por valores determinados. Aquí se expone sus principios y la postura que opta ante ciertas situaciones; es decir, es la imagen de la empresa, es por ello que se debe darle más interés, contar con personal comprometido y calificado que tenga el mensaje claro del servicio que quiere brindar

nuestra empresa, mantener un mensaje consistente para la afiliación y permanencia de nuestros clientes, mejorar nuestra relación con cada cliente a través de una base de confianza y cumplimiento óptimo de nuestras entregas, obteniendo un mejoramiento en el desempeño laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aparicio, C. (2020). Identidad corporativa y la comunicación interna de los trabajadores de la Universidad Nacional Micaela Bastidas, 2019. [*Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo*]. Repositorio digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41594/>
- Aparicio, T. (2020). *La insatisfacción laboral*. <https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/la-insatisfaccion-laboral>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. *Introducción a la metodología científica, 6ta edición*. Episteme, C.A.
- Bennett, v. (2020). *¿Porque es importante la identidad corporativa en las empresas?* <https://innova-ms.com/4-razones-por-las-cuales-la-identidad-corporativa-es-importante-en-tu-empresa/>
- Berrios, J. (2018). La imagen corporativa y el desempeño laboral en la entidad prestadora de servicios de saneamiento S.A. Tacna 2017. (*Tesis de grado, Universidad Privada de Tacna*). repositorio digital institucional UPT. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/695>
- Carazo, J. (2017). *Presentación del proyecto empresarial*. <https://economipedia.com/manual/elaborar-un-plan-de-negocios-2.html>
- Carrero, Y. (2019). Identidad corporativa y los valores organizacionales, desde un liderazgo de avanzada. *Scientific*. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.14.17.347-366>
- Coll, F. (2020). *Rotación del personal*. <https://economipedia.com/definiciones/rotacion-de-personal.html>
- Contreras, M. (2013). *Desarrollo profesional*. <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/06/02/desarrollo-profesional/>

- Córdoba, S. (2020). *Webinar ¿Cómo gestionar la imagen corporativa en la era POS-COVID 19?* <https://www.ulima.edu.pe/educacion-ejecutiva/agenda/webinar-como-gestionar-la-imagen-corporativa-en-la-era-pos-covid-19>
- Cornejo , J. (2020). *Gestión del Desempeño en Tiempos de Pandemia: ¿Qué decisiones tomar?* <https://fch.cl/columna/gestion-del-desempeno-en-tiempos-de-pandemia-que-decisiones-tomar/>
- Corvo, H. (2018). *Desempeño laboral: características y ejemplos.* <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Cueva, K., & Díaz, M. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017. [*Tesis de grado, Univerisdad Peruana Unión*]. Repositorio digital institucional UPU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/941/>
- Dancourt, M. (2018). Estrés y desempeño laboral en la empresa Casoli SAC, San Miguel, 2018. [*Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo*]. Repositorio digital institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19446/>
- Ecca, C. (2020). Identidad corporativa y desempeño laboral en colaboradores de una empresa comercial de Trujillo. [*Tesis de grado. Universidad Privada del Norte*]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24676?show=full>
- Estevez, A. (2019). *Desempeño laboral, escolar, factores e influencias.* <https://significado.com/desempeno/>
- Gabriel, L. (2019). *Identidad corporativa: ¿ qué es y cómo crear la de tu empresa?* <https://rockcontent.com/es/blog/identidad-corporativa/>
- García, S. (2022). *La satisfacción laboral.* <https://www.metacontratas.com/blog/la-satisfaccion-laboral/>
- Hernandez, R. (2010). *Metodología de la investigación; 5ta edición.* McGraw- Hill.
- Instituto Peruano de Economía. (2007). *Productividad laboral.* <https://www.ipe.org.pe/portal/productividad-laboral/>

- Jorge, S. (2017). *Definición de remuneración*.  
<https://economipedia.com/definiciones/remuneracion.html>
- Liceras, P. (2020). *En que consiste la cultura corporativa y por qué es tan importante*.  
<https://hablemosdeempresas.com/empresa/cultura-corporativa/>
- Malca, K. (2016). La identidad corporativa y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, año 2016. [*Tesis de Grado. Universidad Cesar Vallejo*]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18048>
- Meza , E. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad, linda vista, en Chiapas. [*Tesis de Maestría. Universidad de Montemorelos*]. Repositorio institucional UM. <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/901/>
- Nuño, P. (2017). *Importancia de la identidad corporativa*.  
<https://www.emprendepyme.net/importancia-de-la-identidad-corporativa.html>
- Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesis, 4ta edición*. Ediciones de la U.
- Peiró, R. (2017). *Definición de logotipo*.  
<https://economipedia.com/definiciones/logotipo.html>
- Perez, L. (2020). *Guía para construir la identidad visual de tu empresa con las mejores prácticas*. <https://rockcontent.com/es/blog/identidad-visual/>
- Quirao, M. (2020). *Misión, visión y valores de una empresa*.  
<https://economipedia.com/definiciones/mision-vision-y-valores-de-una-empresa.html>
- Rodriguez, D. (2020). *Investigación básica: características, definición, ejemplos*.  
<https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>

- Rubira, M. (2020). La identidad organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna - 2018. (*Tesis de grado, Universidad Privada de Tacna*). Repositorio UPT. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/1570>
- Sánchez, J. (2017). *Identidad Corporativa*. <https://economipedia.com/definiciones/identidad-corporativa.html>
- Sánchez, J. (2020). *Eficacia y eficiencia*. <https://economipedia.com/definiciones/eficacia-y-eficiencia.html>
- Talavera, D. (2017). *Ventajas y desventajas de la evaluación del desempeño laboral*. <http://evaldesempeno.blogspot.com/2017/10/ventajas-y-desventajas-de-la-evaluacion.html>

## APÉNDICE

### Matriz de consistencia

| PROBLEMAS   | OBJETIVOS  | HIPOTESIS  | VARIABLES  | METODOLOGIA   |
|---|--|--|--|---|
| <p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la imagen corporativa en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de Covid -19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021?</p>       | <p><b>Objetivo General</b></p> <p>Establecer la relación de la imagen corporativa en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de covid-19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021.</p>        | <p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La imagen corporativa se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de covid-19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021.</p>       | <p><b>Identidad Corporativa:</b></p> <p>Cultura corporativa</p> <p>Identidad visual</p>  | <p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>El tipo de investigación es básica y de enfoque cuantitativo</p>   |
| <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la cultura corporativa en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de Covid -19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021?</p> | <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar la relación de la cultura corporativa en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de Covid -19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021.</p> | <p><b>Hipótesis secundarias</b></p> <p>La cultura corporativa se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de Covid -19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021.</p> | <p><b>Desempeño laboral:</b></p> <p>Percepción de la productividad</p> <p>Ausentismo</p> | <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>El diseño de investigación es no experimental de corte transversal.</p>  |
| <p>¿Cómo se relaciona la identidad visual en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de Covid -19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021?</p>  | <p>Identificar la relación de la identidad visual en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de Covid -19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021.</p>                                       | <p>La identidad visual se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de Covid -19 en la empresa Olva Courier de la zona sur del Perú, 2021.</p>  | <p>Rotación del personal</p>   | <p><b>Nivel de Investigación</b></p> <p>El nivel de investigación es correlacional</p> <p><b>Población y Muestra</b></p> <p>La muestra censal es de 46 colaboradores.</p> |

Nota: Cuadro de matriz de consistencia

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA IDENTIDAD CORPORATIVA

### INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información veraz sobre la identidad corporativa. Usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

| N       | 1                        | 2          | 3                           | 4          | 5                     |
|---------|--------------------------|------------|-----------------------------|------------|-----------------------|
| LEYENDA | Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Ni de acuerdo ni desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

1   2   3   4   5

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 1  | ¿Conoce usted la creación de Olva Courier?  |  |  |  |  |  |
| 2  | ¿Se comunica la misión, visión y los valores institucionales hacia los trabajadores?  |  |  |  |  |  |
| 3  | ¿La visión, misión y valores de Olva Courier se encuentran en lugares visibles?       |  |  |  |  |  |
| 4  | ¿Conoce la política de la institución?  |  |  |  |  |  |
| 5  | ¿Conoce los valores de la institución?  |  |  |  |  |  |
| 6  | ¿Me comporto de acuerdo a las conductas establecidas por la institución?              |  |  |  |  |  |
| 7  | ¿Comparte y celebra los éxitos logrados dentro de la institución?                     |  |  |  |  |  |
| 8  | ¿Usted conoce el significado del logotipo de la institución?                          |  |  |  |  |  |
| 9  | ¿La identidad visual de la institución refleja fielmente lo que somos?                |  |  |  |  |  |
| 10 | ¿Los colaboradores de Olva Courier deberían portar fotocheck?                         |  |  |  |  |  |
| 11 | ¿La infraestructura de Olva Courier es la adecuada para los fines establecidos?       |  |  |  |  |  |
| 12 | ¿Existen señalética que oriente la ubicación de las diferentes áreas de Olva Courier? |  |  |  |  |  |
| 13 | ¿Acepta y se siente identificado con la imagen que tiene la gente de Olva Courier?    |  |  |  |  |  |

## CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

### INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información veraz sobre el desempeño laboral. Usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

| N       | 1                        | 2          | 3                           | 4          | 5                     |
|---------|--------------------------|------------|-----------------------------|------------|-----------------------|
| LEYENDA | Totalmente en desacuerdo | Desacuerdo | Ni de acuerdo ni desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

1    2    3    4    5

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 1  | El rendimiento que mantiene el trabajador es el adecuado   |  |  |  |  |  |
| 2  | El trabajador logra desarrollar con eficiencia sus funciones encomendadas                                  |  |  |  |  |  |
| 3  | Se encuentra satisfecho con las labores que el trabajador realiza dentro del área                          |  |  |  |  |  |
| 4  | Se le brinda al trabajador el tiempo necesario para realizar sus labores encomendadas                      |  |  |  |  |  |
| 5  | La empresa premia al rendimiento del trabajador con algún bono o retribución económica                     |  |  |  |  |  |
| 6  | La remuneración que el trabajador percibe en la empresa es competitiva de acuerdo al mercado laboral.      |  |  |  |  |  |
| 7  | La remuneración del trabajador está acorde a su pretensión salarial  |  |  |  |  |  |
| 8  | La empresa brinda convenios en especializaciones y diplomados al trabajador                                |  |  |  |  |  |
| 9  | El trabajador se encuentra comprometido con los objetivos de la empresa                                    |  |  |  |  |  |
| 10 | La empresa le brinda la posibilidad de desarrollar profesionalmente o hacer línea de carrera al trabajador |  |  |  |  |  |

## INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del informante: Pinto Galdós, Angela Lizbeth

1.2 Grado académico: Maestra en Administración de Empresas

1.3 Profesión: Ingeniera Comercial

1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna

1.5 Cargo que desempeña: Docente Taller Tesis I y Taller Tesis II

1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7 Autor del instrumento: Yohanna Yusara Pómez Morales

### II. VALIDACION

| INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS<br>Sobre los Ítems del instrumento                                    | Muy malo  | Malo | regul    | Buen      | Muy buen |
|---|---|-----------|------|----------|-----------|----------|
|   |   | 1         | 2    | 3        | 4         | 5        |
| 1. CLARIDAD                               | Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión             |           |      | X        |           |          |
| 2. OBJETIVIDAD                            | Están expresados en conductas observables, medibles                             |           |      |          | X         |          |
| 3. CONSISTENCIA                           | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría       |           |      |          | X         |          |
| 4. COHERENCIA                             | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable            |           |      | X        |           |          |
| 5. PERTINENCIA                            | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados                       |           |      |          | X         |          |
| 6. SUFICIENCIA                            | Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento |           |      |          | X         |          |
| <b>SUMATORIA PARCIAL</b>                  |   |           |      | <b>6</b> | <b>16</b> |          |
| <b>SUMATORIA TOTAL</b>                    |   | <b>22</b> |      |          |           |          |

### III. RESULTADO DE LA VALIDACION

3.1 Valoración total cuantitativa: 22

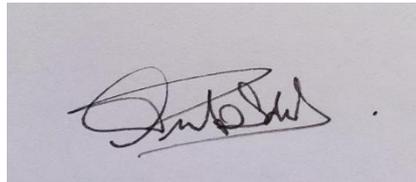
3.2 Opinión FAVORABLE: x

DEBE MEJORAR: \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

### 3.3 3.3 Observaciones

Tacna, 28 de noviembre 2021

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink. The signature is stylized and appears to be 'Antonio' followed by a period.

---

Firma

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: TRILLO ESPINOZA VERONICA MARGARITA  
 1.2 Grado académico: MAGISTER  
 1.3 Profesión: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS  
 1.4 Institución donde labora: UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA  
 1.5 Cargo que desempeña: DOCENTE  
 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario  
 1.7 Autor del instrumento: Yohanna Yusara Pómez Morales

**II. VALIDACION**

| INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS<br>Sobre los Ítems del instrumento                                    | Muy malo | Malo | regul | Buen | Muy buen |
|---|---|----------|------|-------|------|----------|
|   |   | 1        | 2    | 3     | 4    | 5        |
| 1. CLARIDAD                               | Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión             |          |      |       | 4    |          |
| 2. OBJETIVIDAD                            | Están expresados en conductas observables, medibles                             |          |      |       |      | 5        |
| 3. CONSISTENCIA                           | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría       |          |      |       | 4    |          |
| 4. COHERENCIA                             | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable            |          |      |       | 4    |          |
| 5. PERTINENCIA                            | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados                       |          |      |       |      | 5        |
| 6. SUFICIENCIA                            | Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento |          |      |       | 4    |          |
| SUMATORIA PARCIAL                         |   |          |      |       | 16   | 10       |
| SUMATORIA TOTAL                           |   | 26       |      |       |      |          |

**III. RESULTADO DE LA VALIDACION**

3.1 Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_ 26 \_\_\_\_\_

3.2 Opinión FAVORABLE:  \_\_\_\_\_

DEBE MEJORAR: \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

## 3.3 3.3 Observaciones

\_\_\_\_\_ Ser un poco más preciso dentro de las preguntas para que no quede  
duda para el encuestado del fin de lo que se busca \_\_\_\_\_

Tacna, 23 de noviembre 2021



Firma

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: Yauri Kacyacuri Shirley Karol
- 1.2 Grado académico: Magister
- 1.3 Profesión: Administración de empresas
- 1.4 Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5 Cargo que desempeña: Docente universitaria
- 1.6 Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7 Autor del instrumento: Yohanna Yusara Pómez Morales

**II. VALIDACIÓN**

| INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS<br>Sobre los Ítems del instrumento                                    | Muy malo  | Malo | regul | Buen | Muy buen |
|---|---|-----------|------|-------|------|----------|
|   |   | 1         | 2    | 3     | 4    | 5        |
| 1. CLARIDAD                               | Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión             |           |      |       | X    |          |
| 2. OBJETIVIDAD                            | Están expresados en conductas observables, medibles                             |           |      |       | X    |          |
| 3. CONSISTENCIA                           | Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría       |           |      | X     |      |          |
| 4. COHERENCIA                             | Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable            |           |      | X     |      |          |
| 5. PERTINENCIA                            | Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados                       |           |      |       | X    |          |
| 6. SUFICIENCIA                            | Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento |           |      |       | X    |          |
| <b>SUMATORIA PARCIAL</b>                  |   |           |      | 6     | 16   |          |
| <b>SUMATORIA TOTAL</b>                    |   | <b>22</b> |      |       |      |          |

**III. RESULTADO DE LA VALIDACION**

3.1 Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_ 22 \_\_\_\_\_

3.2 Opinión FAVORABLE: \_\_\_\_\_ X \_\_\_\_\_

DEBE MEJORAR: \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

3.3 3.3 Observaciones

Modificar la primera pregunta ¿Conoce la creación de Olva Courier? Es un poco ambigua

Tacna, 23 de noviembre 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Kamini', written over a horizontal line. To the right of the signature is a circled letter 'K'.

Firma