

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN
ORGANIZACIONAL

Tesis

**Influencia de los valores personales en el desempeño
laboral en los colaboradores de una entidad financiera
de la ciudad de Huancayo - 2020**

Carla Isabel Illanes Barreto de Rios

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional

Huancayo, 2021

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Dr. Pedro Ricardo Gurmendi Párraga

Agradecimiento

A la gerencia administrativa y de finanzas de la entidad en la cual se realizó la investigación, por su apoyo en la coordinación con los colaboradores.

A la gerencia general de la empresa donde trabajo “Liderando Kambios”, por brindarme las facilidades de horarios para poder realizar la presente investigación.

Dedicatoria

A Dios por ser mi fortaleza, a mis amados padres Guillermo y Liliana quienes me educaron, me enseñaron, me dieron la oportunidad de ser mejor día a día, me motivan a ser quien soy y son mi más grande ejemplo. A mi esposo Víctor por su amor, su apoyo incondicional, sus enseñanzas y su motivación permanente.

Índice

Asesor.....	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria.....	iv
Índice de Tablas.....	x
Índice de Figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción	xv
Capítulo I Planteamiento del Estudio	17
1.1. Planteamiento y formulación del problema	17
1.1.1. Planteamiento del problema.	17
1.1.2. Formulación del problema.....	21
A. Problema general.	21
B. Problemas específicos.....	21
1.2. Determinación de objetivos	22
1.2.1. Objetivo general.....	22
1.2.2. Objetivos específicos.	22
1.3. Justificación e importancia del estudio	22
1.4. Limitaciones de la presente investigación.....	26
Capítulo II Marco Teórico.....	27
2.1. Antecedentes del problema	27
2.1.1. Investigaciones nacionales.	27
2.1.2. Investigaciones internacionales.	34
2.1.3. Investigaciones regionales.....	42
2.2. Bases teóricas.....	43
2.2.1. Definiciones de ética, moral y valores.....	43
A. Ética.....	43
B. Moral.....	46
C. Valores.....	48
2.2.2. Relación entre ética, moral y valores.	58
2.2.3. Modelos o teorías acerca de los valores.....	60

A.	La teoría de los valores culturales de Inglehart.....	60
B.	Modelo de England.....	62
C.	Modelo de Rokeach.....	64
D.	Lista de valores de Khale.	68
E.	Modelo de Hall y Tonna.....	69
F.	Modelo de Schwartz.	71
2.2.4.	Valores organizacionales.	80
A.	Concepto e importancia de los valores organizacionales dentro de las organizaciones.	80
B.	Modelos organizacionales de valores.	82
2.2.5.	Desempeño laboral.....	85
A.	Definición del desempeño laboral.....	85
B.	Beneficios de la evaluación de desempeño laboral.	87
C.	Métodos de evaluación del desempeño laboral.	88
D.	Modelos o teorías del desempeño laboral.	91
E.	Las competencias.....	94
F.	Desempeño laboral en el sector financiero.	96
G.	Factores, indicadores o dimensiones del desempeño laboral.	97
2.2.6.	Descripción de la entidad financiera.	101
2.3.	Definición de términos básicos	102
2.3.1.	Competencias.....	102
2.3.2.	Componentes de las competencias.	102
2.3.3.	Desempeño laboral.....	103
2.3.4.	Entidad financiera.	103
2.3.5.	Ética.....	103
2.3.6.	Juicio de valor.....	103
2.3.7.	Moral.....	103
2.3.8.	Relación entre ética, moral y valores.	104
2.3.9.	Valores.	104
2.3.10.	Valores humanos.....	104
2.3.11.	Valores organizacionales.....	104
2.3.12.	Valores personales.	105

Capítulo III Hipótesis y Variables.....	106
3.1. Hipótesis	106
3.1.1. Hipótesis general.	106
3.1.2. Hipótesis específicas.	106
3.2. Operacionalización de variables	106
3.2.1. Definición conceptual de variables.	107
A. Valores personales.	107
B. Desempeño Laboral.	107
3.2.2. Definición operacional de variables.	107
A. Valores personales.	107
B. Desempeño laboral.	108
Capítulo IV Metodología del Estudio	109
4.1. Método, tipo o alcance de investigación	109
4.1.1. Método.....	109
4.1.2. Enfoque.	109
4.1.3. Tipo.....	110
4.1.4. Alcance.	110
4.2. Diseño de la investigación	110
4.3. Población y muestra	111
4.3.1. Población.....	111
4.3.2. Unidad de análisis.....	111
4.3.3. Muestra.....	111
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	113
4.4.1. Técnica.	113
4.4.2. Instrumentos.	113
A. Datos sociodemográficos.	113
B. Instrumento para medir la variable valores personales.	113
C. Instrumento para medir el desempeño laboral.....	114
D. Validación de los expertos.....	114
E. Confiabilidad de los instrumentos.....	116
4.5. Técnicas de análisis de datos.....	118
Capítulo V Resultados	119
5.1. Contrastación de hipótesis	119

5.1.1.	Prueba de normalidad.....	119
A.	Formulación de hipótesis (variable valores personales).	119
B.	Formulación de hipótesis (variable desempeño laboral).	121
5.1.2.	Decisión y conclusión.	123
5.2.	Prueba de hipótesis.....	123
5.2.1.	Datos generales.....	123
5.2.2.	Hipótesis general.	127
5.2.3.	Hipótesis específicas.	129
A.	Hipótesis específica 1.....	129
B.	Hipótesis específica 2.....	132
C.	Hipótesis específica 3.....	134
D.	Hipótesis específica 4.....	136
5.2.4.	Análisis de correlación entre los valores personales y el desempeño laboral en las áreas de la entidad financiera.....	139
5.3.	Discusión de resultados	147
	Conclusiones	156
	Recomendaciones	158
	Referencias bibliográficas	162
	Anexos.....	171
	Anexo 1. Matriz de consistencia	171
	Anexo 2. Definición operacional de la variable Valores personales	173
	Anexo 3. Definición operacional de la variable Desempeño laboral	178
	Anexo 4. Cuestionario Valores Personales.....	181
	Anexo 5. Documentos de validez de instrumentos (variable valores personales)	185
	Anexo 6. Cuestionario de desempeño laboral.....	187
	Anexo 7. Documentos de validez de instrumentos (variable desempeño laboral)	191
	Anexo 8. Documentos de validación de jueces	193
	Anexo 9. Resultados de confiabilidad cuestionario de valores personales	199

Anexo 10. Resultados de confiabilidad cuestionario de desempeño laboral	200
Anexo 11. Perfiles de valores según dimensión por área de trabajo	201
Anexo 12. Estructura de fortalecimiento de valores	204
Anexo 13. Esquema de incorporación de los valores personales en los procesos de Recursos Humanos.....	205
Anexo 14. Evidencia de conformidad de aplicación de cuestionarios	206
Anexo 15. Datos recolectados de aplicación de cuestionarios	207

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Comparaciones entre la ética y la moral</i>	58
Tabla 2 <i>Escala de valores Materialistas y Postmaterialistas de Inglehart</i>	61
Tabla 3 <i>Conceptos utilizados para medir los valores de gerentes</i>	63
Tabla 4 <i>Diferencia entre valores y normas sociales</i>	66
Tabla 5 <i>Sistema de Valores de Rokeach</i>	66
Tabla 6 <i>Valores según Schwartz</i>	73
Tabla 7 <i>Dimensiones de Valores según Schwartz</i>	80
Tabla 8 <i>Población de estudio</i>	111
Tabla 9 <i>Cálculo del tamaño de la muestra</i>	112
Tabla 10 <i>Cantidad de colaboradores por área</i>	112
Tabla 11 <i>Validación de expertos cuestionario de valores personales</i>	115
Tabla 12 <i>Validación de expertos cuestionario de desempeño laboral</i>	115
Tabla 13 <i>Rango de valoración del coeficiente V de Aiken</i>	116
Tabla 14 <i>Escala de interpretación de la confiabilidad</i>	117
Tabla 15 <i>Resultados del cálculo del coeficiente de confiabilidad del instrumento de valores personales</i>	117
Tabla 16 <i>Resultados del cálculo del coeficiente de confiabilidad del instrumento de desempeño laboral</i>	118
Tabla 17 <i>Prueba de normalidad de la variable valores personales</i>	120
Tabla 18 <i>Prueba de normalidad de la variable desempeño laboral</i>	121
Tabla 19 <i>Correlación entre los valores personales y el desempeño laboral</i>	128
Tabla 20 <i>Correlación entre los valores de apertura al cambio y el desempeño laboral</i>	131
Tabla 21 <i>Correlación entre los valores de automejora y el desempeño laboral</i>	133
Tabla 22 <i>Correlación entre los valores de conservación y el desempeño laboral</i>	135
Tabla 23 <i>Correlación entre los valores de autotrascendencia y el desempeño laboral</i>	137
Tabla 24 <i>Resumen de correlación entre los valores personales y el desempeño laboral y las dimensiones de valores personales y desempeño laboral</i>	138

Tabla 25	<i>Correlación entre los valores personales y el desempeño laboral área de Unidad de Control</i>	139
Tabla 26	<i>Correlación entre los valores personales y el desempeño laboral área de recuperaciones.....</i>	140
Tabla 27	<i>Correlación entre los valores personales y el desempeño laboral área de tecnología de información</i>	141
Tabla 28	<i>Correlación entre los valores personales y el desempeño laboral área administrativa</i>	142
Tabla 29	<i>Correlación entre los valores personales y el desempeño laboral área de operaciones.....</i>	143
Tabla 30	<i>Correlación entre los valores personales y el desempeño laboral área de negocios.....</i>	144
Tabla 31	<i>Resumen de correlación entre los valores personales y el desempeño laboral en las áreas de la entidad financiera.....</i>	145

Índice de Figuras

Figura 1. Esquema de elementos del Yo.....	49
Figura 2. Relación entre Ética, Moral y Valores.....	59
Figura 3. Capacidad de predicción de los valores respecto a la conducta.....	65
Figura 4. Valores según Hall y Tonna.....	70
Figura 5. Relación entre los tipos de valores según Schwartz, modelo de 10 valores.....	75
Figura 6. Continuo motivacional circular de los 19 valores con fuentes que subyacen a su orden.	76
Figura 7. Teoría de las diferencias individuales de las tareas y del desempeño.	92
Figura 8. Componentes de las competencias.....	96
Figura 9. Rango de edad de los colaboradores de la entidad financiera	123
Figura 10. Sexo de los colaboradores de la entidad financiera.....	124
Figura 11. Estado civil de los colaboradores de la entidad financiera.....	124
Figura 12. Grado de instrucción de los colaboradores de la entidad financiera.	125
Figura 13. Área de pertenencia de los colaboradores de la entidad financiera.	125
Figura 14. Tiempo de permanencia de los colaboradores en la entidad financiera.	126
Figura 15. Tiempo de permanencia de los colaboradores en el puesto de trabajo.	127
Figura 16. Distribución por valores	146
Figura 17. Distribución por dimensiones.....	147
Figura 18. Distribución por valores	154
Figura 19. Distribución por dimensiones.....	155

Resumen

La presente investigación titulada “Influencia de los valores personales en el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo – 2020”, tuvo como objetivo general establecer la relación entre los valores personales y el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad Huancayo – 2020. Para la investigación se utilizó el método científico, deductivo, un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y con un alcance descriptivo, asimismo un diseño no experimental, transversal del tipo descriptivo correlacional. Se utilizó además como técnica de recolección de datos la encuesta y se aplicaron cuestionarios a una muestra de 115 colaboradores de las áreas de la entidad financiera, utilizando el cuestionario de Portrait Values Questionnaire - RR (PVQ-RR) basado en la teoría de Schwartz y un cuestionario de desempeño laboral los cuales fueron validados por jueces expertos. Se realizó la prueba de normalidad utilizando la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov para ambos cuestionarios, resultando datos sin distribución normal por lo que se utilizó la prueba no paramétrica de Spearman para el análisis de datos. Después del procesamiento de datos se obtuvo como resultado que existe una correlación moderada ($Rho= 0.599$) con una significancia de $p=0.000$; es decir mientras más valores personales demuestran los colaboradores se evidencia un mejor desempeño laboral en los colaboradores en la entidad financiera de Huancayo – 2020.

Palabras claves: valores personales, desempeño laboral, colaboradores, entidad financiera.

Abstract

The general objective of this research entitled "Influence of personal values on work performance in the collaborators of a financial institution in the city of Huancayo - 2020" was to establish the relationship between personal values and work performance in the collaborators of a financial institution in the city of Huancayo - 2020. The research used the scientific, deductive method, a quantitative approach, applied and descriptive in scope, as well as a non-experimental, cross-sectional design of the descriptive correlational type. The survey was also used as a data collection technique and questionnaires were applied to a sample of 115 collaborators from the areas of the financial entity, using the Portrait Values Questionnaire - RR (PVQ-RR) based on Schwartz's theory and a work performance questionnaire, which were validated by expert judges. The normality test was performed using the Kolmogorov-Smirnov statistical test for both questionnaires, resulting in data without normal distribution, so Spearman's nonparametric test was used for data analysis. After data processing, it was found that there is a moderate correlation ($Rho= 0.599$) with a significance of $p=0.000$; that is, the more personal values demonstrated by the employees, the better the work performance of the employees in the Huancayo - 2020 financial institution.

Key words: personal values, work performance, employees, financial institution.

Introducción

En el ámbito mundial, nacional y regional las empresas del rubro financiero le brindan un especial interés a la honestidad en la ejecución de sus funciones ya que algunos estudios muestran que los clientes deciden adquirir servicios o productos de las empresas dependiendo de su nivel de transparencia y ética que proyectan hacia el mercado. Es importante considerar que los valores personales forman parte de una estructura de información importante relacionada con los valores humanos, la ética y la moral por lo que es importante diferenciar los términos para asegurarnos que los colaboradores asuman una actitud adecuada ante las normas o políticas que se establecen en las organizaciones y un desempeño óptimo en relación al cumplimiento de objetivos y metas establecidas en el puesto de trabajo, área de y la organización. Los valores personales juegan un papel importante en la rentabilidad de las empresas, y muchas de ellas son determinantes en mantener o no a un colaborador dependiendo de su desempeño alineado a las normas o políticas establecidas en las empresas, en este sentido Schwartz (2012) indica que las personas al pensar en sus valores piensan en aquello que es más importante para ellos y le asignan importancia según sus experiencias. La presente investigación se realiza porque existe el interés y la necesidad de las empresas en medir los valores personales de los colaboradores con la finalidad de generar una imagen transparente y coherente de la empresa hacia los clientes. El objetivo de la investigación es establecer la relación existente entre los valores personales y el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera. En este sentido el presente trabajo busca determinar que existe una relación directa entre los valores personales y el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo.

El presente estudio está compuesto de 5 capítulos: capítulo I el planteamiento del estudio, capítulo II el marco teórico, capítulo III la hipótesis y variables, capítulo IV la metodología del estudio, capítulo V los resultados. Finalmente se detallan las

conclusiones, recomendaciones y se adjuntan anexos importantes de la presente investigación.

La autora.

Capítulo I

Planteamiento del Estudio

1.1. Planteamiento y formulación del problema

1.1.1. Planteamiento del problema.

Hoy en día los valores personales juegan un rol muy importante en las organizaciones, considerándolos como primordiales dentro del desempeño laboral de los colaboradores. En el rubro financiero el buen desempeño del colaborador es fundamental para mantenerlo en su puesto de trabajo, no obstante, es importante considerar la importancia que implica la demostración de valores y buenas prácticas en la ejecución de sus funciones establecidas por la organización, el área y el puesto de trabajo.

En relación con lo mencionado anteriormente, los valores en el ámbito empresarial también generan interés, ya que los valores y normas están ligados a las diversas culturas; no obstante, existen valores y normas nucleares que son universales.

En 1999 Kofi Annan puso en marcha el Pacto Mundial de la ONU que fue suscrito por más de 5200 stakeholders de más de 130 países. Este pacto plantea cuatro aspectos importantes que fortalecen la ética y los valores en el ámbito financiero mundial: En primer lugar, respetar y apoyar los derechos humanos, en segundo lugar, aplicar normas de trabajo responsable, en tercer lugar, proteger el medioambiente de manera preventiva y, en cuarto lugar, luchar contra la corrupción en cualquiera de sus expresiones (González et. al 2012).

Como se menciona en párrafos anteriores en relación con la importancia de los valores en el desempeño laboral, las entidades financieras como los bancos se orientan a priorizar la honestidad a

través de una atención sincera hacia las necesidades de los clientes, esto se evidencia a través de los colaboradores quienes brindan información clara y precisa. Asimismo, los clientes consideran que los colaboradores deben tener el valor ético moral, por lo cual la honestidad, verdad, sinceridad y decencia son parte fundamental en la atención a las necesidades financieras de éstos (Romero, 2006). En este sentido el Perú no es ajeno ante la problemática que implica la demostración de valores en los colaboradores de las diversas organizaciones, entre éstas las entidades financieras. Una muestra de ello, según una investigación actualizada por Gestión al 2018, con apoyo de Ipsos, indica que el 48% de limeños dejaría de adquirir productos o servicios a las empresas por falta de ética o poca transparencia, y el 44% probablemente dejaría de hacerlo; como se evidencia existe un porcentaje elevado entre aquellos limeños que toman como principal factor de adquisición de servicios o productos la transparencia o ética de las empresas. En aquellos mayores de 40 años el 54% no compraría o adquiriría un servicio por falta de ética de las empresas versus el 33% de jóvenes entre los 18 y 24 años y los adultos entre 25 y 39 en un 49% que indican que no adquirirían productos o servicios a empresas por falta de ética. De modo que los porcentajes revelan la importancia de la ética para adquirir un servicio o producto (Gestión, 2018).

Por lo tanto, se puede observar que tanto los valores como el desempeño de los colaboradores son variables que se relacionan en la interacción entre las empresas u organizaciones y los clientes. En las diversas entidades financieras, las áreas de negocios y operaciones son aquellas que están estrechamente ligadas al giro del negocio, por lo tanto, las buenas prácticas en la ejecución y cumplimiento de funciones son aquellas que pueden garantizar el posicionamiento de las empresas en el mercado.

En relación a lo mencionado anteriormente, Daft (2019) considera que los valores éticos son aquellos que conforman la parte más importante de todos los valores dentro de una cultura organizacional y en la actualidad frente a la existencia de escándalos financieros y faltas morales se han tornado imprescindibles en las organizaciones, ya que éstos determinan si la conducta es aceptable o no.

Es así que surge el interés de las organizaciones en relación a los valores, ya que pueden presentarse acciones de los colaboradores que están relacionados con la demostración de valores en su desempeño frente algunas circunstancias. En este sentido se pueden manifestar malas prácticas que finalmente perjudican el desarrollo normal del procedimiento al momento de ejecutar una tarea, por ejemplo, la evaluación de expedientes de los clientes para el otorgamiento de créditos por parte de los asesores de negocios o en aquellos auxiliares de plataforma al momento de la gestión del dinero de los clientes.

Uno de los autores considerados en la presente investigación fundamenta que, cuando las personas piensan en sus valores, piensan en aquello que es más importante para cada uno ellos y le asignan diferentes grados de importancia, es decir lo que para uno es importante es posible que para otro no lo sea (Schwartz, 2012). En tal sentido es importante considerar que el desempeño de un colaborador en la ejecución de sus funciones tendrá implicancias personales como la ética, creencias y valores personales.

Por lo tanto, la presente investigación, surge de la importancia que en los últimos años viene tomando los valores en el desempeño laboral de los colaboradores ya que las acciones de éstos pueden o no estar alineadas a las normas, reglas o políticas organizacionales; por ejemplo, se pueden evidenciar malas prácticas, como se mencionan en párrafos anteriores, actitudes negativas e incluso acciones

deshonestas. En relación a esto es importante mencionar que los códigos de ética en las organizaciones deben tener una funcionalidad más efectiva con la finalidad de alinear las acciones de los colaboradores de manera objetiva y no por obligación hacia los valores organizacionales.

Por consiguiente, dentro del contexto en el cual se desarrollará el análisis de los valores personales y el desempeño laboral, es importante precisar que por motivos de políticas internas de uso de datos de la organización en cuestión no se puede publicar datos o información específica de la misma, por lo cual se mantendrá en reserva la razón social y se denominará Entidad Financiera, considerada con esta nomenclatura en la Superintendencia de Banca Seguros del Perú.

En este sentido la Entidad Financiera en mención viene operando desde el 2014 en la ciudad de Huancayo, con la finalidad de captar y otorgar créditos a los microempresarios, aportar y fortalecer su desarrollo. En la actualidad tiene 3 agencias y un aproximado de 164 colaboradores según información proporcionada en su Memoria Institucional actualizada al 2019 y publicada en su página web institucional.

Asimismo, la Entidad Financiera posee un tipo de cultura organizacional que promueve un trato cercano y equitativo entre los colaboradores lo que genera un clima laboral positivo y orientado al desarrollo y bienestar de los colaboradores y sus familias; por lo cual se requiere que los colaboradores demuestren sus valores personales en la ejecución de sus funciones a través de sus comportamientos y buenas prácticas.

En este sentido la preocupación por parte de las gerencias de la Entidad Financiera en cuestión se orienta hacia la importancia que se

da a los valores en la ejecución de funciones y cómo impacta en los resultados o rentabilidad de la organización. Otro aspecto relevante se orienta hacia la capacidad de los colaboradores de alinear sus valores personales a los valores de la entidad y cuál es su influencia en los resultados o cumplimiento de los objetivos. Por lo cual, es importante que se identifique cómo los valores personales de sus colaboradores pueden influir o tener impacto en el desempeño de sus funciones.

Por lo tanto, el no considerar a los valores como un factor importante o imprescindible en relación al desempeño de los colaboradores del rubro financiero podría generar riesgos a mediano o largo plazo, ya que afectaría los resultados en niveles monetarios, de credibilidad e imagen organizacional.

1.1.2. Formulación del problema.

A. Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre los valores personales y el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo 2020?

B. Problemas específicos.

- ¿Cuál es la relación entre los valores de apertura al cambio con el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo 2020?
- ¿Cuál es la relación entre los valores de auto-mejora con el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo 2020?
- ¿Cuál es la relación entre los valores de conservación con el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo 2020?
- ¿Cuál es la relación entre los valores de auto-trascendencia con el desempeño laboral en los

colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo 2020?

1.2. Determinación de objetivos

1.2.1. Objetivo general.

Establecer la relación entre los valores personales y el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad Huancayo 2020.

1.2.2. Objetivos específicos.

- Identificar la relación entre los valores de apertura al cambio con el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo 2020.
- Identificar la relación entre los valores de auto-mejora con el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad Huancayo 2020.
- Identificar la relación entre los valores de conservación con el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad Huancayo 2020.
- Identificar la relación entre los valores de auto-trascendencia con el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad Huancayo 2020.

1.3. Justificación e importancia del estudio

La presente investigación permitirá identificar la relación entre los valores personales y el desempeño laboral de funciones o tareas de los colaboradores, orientándose hacia aquellos aspectos intrínsecos que le generen motivación y capacidad para ejecutar tareas de manera veraz, coherente y alineada a las normas establecidas por la organización y la sociedad, generando de esta manera una cultura sólida y basada en la calidad de sus colaboradores.

Por lo cual es importante tener en cuenta que en el rubro financiero las organizaciones brindan sus servicios a la población y su actividad principal está relacionada a la captación, evaluación y otorgamiento de créditos a las personas de la comunidad. Asimismo, se orientan a diversos estratos sociales y económicos, fomentando en la mayoría de éstos a pequeños negocios.

En tal sentido los colaboradores que forman parte de estas organizaciones, más allá de conocer el procedimiento, normas o políticas de su organización, deben tener incorporado los valores personales relacionados a las actitudes frente a las situaciones que se presentan en la interacción con los compañeros de trabajo, los clientes y la comunidad en general.

Aún más, en estos tiempos de pandemia por el COVID-19, las entidades financieras se orientan a desarrollar estrategias que les permitan afrontar de manera adecuada las complicaciones que se han presentado en relación a la captación del mercado. Sin embargo, los indicadores de sostenibilidad financiera en el Perú demuestran que somos un país con bajo riesgo a nivel de la Región, lo que es favorable ya que las entidades financieras han tenido una respuesta rápida frente a la pandemia (Instituto Peruano de Economía, 2020). Asimismo, frente a esta situación las entidades financieras han tenido que desarrollar estrategias relacionadas a la colocación de créditos, dentro del cual la valoración de actitudes es vital y diferenciador en el trabajo.

La entidad financiera en la cual se realizó el presente estudio aplicó estrategias de disminución en el monto de colocaciones del mes para sus colaboradores sobre todo del área de negocios, que es la encargada de la captación de créditos personales y de empresa, y evitó la mora de sus clientes a través del refinanciamiento o reprogramación de cuotas de pago, estructuró horarios de trabajo rotativo y remoto según el tipo de funciones, implementó y utilizó la tecnología como herramienta principal para la interacción con los clientes, estrategias que les ha permitido seguir avanzando en su crecimiento.

Frente a estas estrategias se puso a prueba valores importantes como la responsabilidad, perseverancia, honestidad y compromiso de los colaboradores para cumplir con las funciones y objetivos planificados en medio de circunstancias adversas que se presentaron y que definitivamente sus acciones tuvieron un impacto positivo en sus resultados.

Por lo tanto, es necesario tener una definición clara acerca de los valores en el ámbito personal y organizacional para lograr alinearlos e identificar la posible influencia y el impacto en el desempeño. Con respecto a lo mencionado, Robbins (2004) manifestó que los valores son convicciones elementales que una persona puede conducir hacia lo que es aceptado en el ámbito social o personal, en comparación con su acción contraria. Es así que los valores tienen atributo de contenido es decir el modo de conducirse y de intensidad específica, que significa que tan importante es la calificación por la intensidad que una persona tiene conformando un sistema de valores.

Asimismo, los valores implican la interacción entre las ideas personales acerca del bien, lo correcto y lo deseable, estos sistemas de valores generados por las concepciones de las personas marcan la ruta de las organizaciones y pueden variar dependiendo del contexto (Chiavenato, 2017a, 2017b).

Es así que Roccas, Sagiv, Schwartz y Knafo (2002) mencionan que las personas se refieren a sus valores cuando desean justificar aquellas acciones o decisiones legítimas o dignas, por lo cual es importante medir los valores personales de los colaboradores de la entidad financiera, de modo que se logre conseguir la consolidación de una cultura equilibrada y horizontal en la cual los valores personales sean uno de los pilares en el desempeño de funciones.

Otra definición que es importante considerar está relacionada con el desempeño laboral, por lo que según Chiavenato (2017a) el desempeño es el conjunto de características de aquellos comportamientos o el rendimiento de

una persona, de un grupo o de una organización frente a una meta u objetivo, en comparación a las normas o expectativas definidos previamente y que pueden ser medidos con indicadores o métricas.

En este sentido Robbins (2017) afirma que el desempeño laboral se debe medir a través de un mecanismo que permita obtener mayor información acerca de cómo los colaboradores ejecutan sus tareas.

Considerando lo mencionado en párrafos anteriores y teniendo en cuenta definiciones básicas de los autores acerca de los valores y el desempeño, el estudio se orienta a determinar la relación existente entre los valores personales y el desempeño laboral de los colaboradores de una Entidad Financiera de la ciudad de Huancayo

La investigación busca medir los valores personales de los colaboradores para alinearlos a los valores organizacionales de manera progresiva en un futuro, asimismo, permitirá a la organización utilizar los datos e interpretaciones con la finalidad que puedan implementar mejoras relacionadas a mantener la calidad en el desempeño de los colaboradores frente al cumplimiento de sus funciones proyectando valores positivos. Estos procesos de mejora pueden ser gestionados por el área de Recursos Humanos.

En consecuencia urge determinar la relación existente entre estas variables ya que permitirá a la Entidad Financiera fortalecer sus procesos dentro del área de Recursos Humanos desde el reclutamiento, selección, inducción, capacitación, desarrollo, retención del colaborador ya que se podría incluir esta variable de los valores personales como un indicador de gestión del área de Recursos Humanos, por lo tanto, prevenir situaciones de riesgo y malas prácticas en los diferentes puestos de trabajo.

1.4. Limitaciones de la presente investigación

La investigación presentó limitaciones relacionadas a la interacción de manera presencial con la muestra calculada en la Entidad, debido a la pandemia del COVID-19. Asimismo, se presentaron limitaciones respecto a la falta de cooperación de los colaboradores para responder o desarrollar los instrumentos, lo cual podría estar relacionado con las dificultades respecto al conocimiento en el uso de las herramientas tecnológicas por parte de los colaboradores seleccionados. Por último, se advirtieron limitaciones respecto a la conectividad en la línea de internet por parte de los colaboradores que formaron parte de la muestra.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes del problema

A continuación, se mencionan antecedentes que analizan variables relacionadas o de concepto cercano a las variables de valores personales y desempeño laboral, es importante considerar que también se incluyen antecedentes de investigaciones que utilizan el instrumento de medición que se considerará para el presente estudio.

2.1.1. Investigaciones nacionales.

Vega (2017) presentó la tesis titulada ética profesional, desempeño laboral y percepción de la corrupción del personal operador de justicia de la ciudad del Cusco, para optar el título de doctor en administración en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Tuvo como objetivo explicar la relación existente entre las variables de ética profesional y desempeño laboral en la percepción de corrupción del personal operador de justicia de la ciudad de Cusco, 2017 (Vega, 2017, p. 28). Es una investigación explicativa, diseño no experimental y correlacional causal, la muestra estuvo conformada por 136 trabajadores de las unidades operadoras de justicia como el Poder Judicial, Ministerio Público y Ministerio del Interior. Se aplicó la técnica de encuesta que tuvo un análisis de fiabilidad.

Respecto a los resultados obtenidos de la investigación, el 57.4% califican en un nivel alto en la ética profesional, por lo que se puede interpretar que el operador de justicia cumple sus funciones en base a las normas y valores establecidos. En el aspecto social, el personal tiene acceso a toda la información, posee los mismos derechos y obligaciones que los demás compañeros (50.7% puntúan en nivel alto), en el aspecto económico el 46.3% indica que su ética

profesional se encuentra en nivel alto, por lo que las labores se realizan en base a la cooperación social. Por último, en el aspecto personal se realiza el trabajo con un nivel alto de responsabilidad, honestidad y lealtad que son valores cotidianos (72.1%).

En relación a la variable desempeño laboral, los operadores se involucran con sus funciones para atender y satisfacer a los usuarios el 72.8% califican en bueno, la orientación a resultados tiene la calificación de regular (54.4%) lo que indica que los operadores tienen la capacidad para concretar resultados, pero no en el tiempo establecido. Respecto a la calidad personal el 57.4%, cumplen con calidad adecuada sus labores, en las relaciones interpersonales el 93.4% cumplen sus funciones generando vínculos y calidad en la comunicación. En relación a la iniciativa (72.1%), la mayoría del personal tiene capacidad para solucionar cosas y crear. Respecto al trabajo en equipo (94.1%) las funciones se realizan en equipo y se obtienen resultados que benefician a todos los miembros. Y por último en relación a la organización 77.9% califican en un nivel bueno, por lo que se interpreta que existe organización en base al MOF, cumpliendo objetivos de manera sistemática (Vega, 2017).

Las conclusiones de la investigación muestran: (a) la ética profesional y el desempeño laboral se relacionan directa y significativamente en la percepción de la corrupción ($p=0.000$); (b) la ética profesional y el desempeño laboral se relacionan directa y significativamente en la ocurrencia de actos de corrupción en la ejecución de actividades administrativas ($p=0.000$); (c) la ética profesional y el desempeño laboral se relacionan directa y significativamente en el aprovechamiento político y el cambio de normas legales y (d) la ética profesional y el desempeño laboral se relacionan directa y significativamente y en la ocurrencia de actos de corrupción en negociaciones del Estado (Vega, 2017, p. 172-173).

Jara (2018) presentó la tesis relación de los valores interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, para optar el grado académico de maestro en ciencias con mención en gerencia social y de recursos humanos. Su principal objetivo fue determinar la relación que existe entre los valores y la satisfacción laboral del personal administrativo de la universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. La investigación es de tipo correlacional y tuvo una muestra de 220 personas tanto personal administrativo y auxiliar de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Para la medición de ambas variables se utilizó la técnica de la encuesta, se aplicó el cuestionario de Leonard V. Gordon que tiene 90 ítems en escala de Likert para medir la variable de valores interpersonales. Se utilizó el cuestionario elaborado por Sonia Palma Carrillo en escala de Likert con seis indicadores de la variable para medir la satisfacción laboral.

Los resultados de esta investigación se relacionan a los valores interpersonales de Soporte con un 51.82% (nivel bajo), que indica que existe poca necesidad de apoyo y comprensión de los demás. Se describe los resultados en relación a las dimensiones de valores, en este sentido: la conformidad puntúa en nivel medio (51.82%) indicando que se presenta una adecuada aceptación de la organización. El reconocimiento, el 50% califican como bajo lo que evidencia la poca necesidad de ser elogiados o de que se les reconozca los méritos. La independencia presenta un 58.18% en nivel bajo evidenciando una menor tendencia a obrar pensando solo en sus necesidades e intereses personales. La benevolencia con un nivel alto (57.27%), muestra que existe actitud de amor al prójimo, deseos de ayudar a los desfavorecidos con fines altruistas y, por último, el Liderazgo muestra un 49.09% en nivel bajo que indica poca tendencia a imponer la propia voluntad y la autoridad, Jara (2018).

Entre las conclusiones relacionadas a la presente investigación de este antecedente se determina lo siguiente:

Existe una relación estadísticamente significativa y directamente proporcional entre las variables, por lo cual se puede interpretar que la manera en la cual el personal administrativo practica los valores afectara directamente y positivamente la satisfacción laboral de éstos ($r= 0.674$, $p<0.05$). Los niveles de los valores interpersonales de soporte, reconocimiento, independencia y liderazgo se encuentran en un nivel bajo, la conformidad en un nivel medio y la benevolencia en un nivel alto, 3. Los valores de soporte ($r=0.674$, $p<0.05$) y conformidad ($r=0.674$, $p<0.05$) tienen una relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral, por lo que, a mayor soporte y conformidad, existirá mayor satisfacción laboral. El reconocimiento ($r=0.674$, $p<0.05$), la independencia ($r=0.674$, $p<0.05$) y el valor de la benevolencia se relacionan significativamente con la satisfacción laboral ($r=0.674$, $p<0.05$), asimismo el liderazgo posee una relación estadísticamente significativa ($r=0.674$, $p<0.05$) con la satisfacción laboral (Jara, 2018, p. 132-133).

Riveros (2016) presentó la tesis valores personales y clima organizacional en docentes de un Instituto de Educación Superior de la ciudad de Lima para optar el grado académico de maestra en psicología en la Universidad San Martín de Porres. Su objetivo fue estimar la relación entre los valores y el clima organizacional en docentes de una institución de educación superior de la ciudad de Lima. El tipo de investigación es correlacional bivariado, tuvo una muestra de 100 personas, 44% varones y 56% mujeres en un rango de edad entre 36 y 65 años de la facultad de gestión en modalidad de contrato parcial 44% solteros, 11% divorciados y 45% casados. Se utilizaron los instrumentos de Portrait Values Questionnaire y el cuestionario de clima laboral de Litwin & Stinger además de una encuesta de datos sociodemográficos.

En relación a los resultados en la escala de valores, el mayor recorrido es de la escala de poder entre -2.97 y 1.05. Todas las escalas de valores mostraron asimetría y curtosis dentro de -1.5 y 1.5, excepto la dimensión seguridad que presentó una curtosis igual a 2.10. Los resultados mostraron que en la jerarquía de valores la benevolencia está en primer lugar con una media de 0.49 y el poder en el último con una media de -0.57. Con respecto al sexo las mujeres mostraron medias más altas en las escalas de hedonismo, seguridad, poder, logro y autodirección las personas de instrucción superior muestran puntajes más altos y las personas de postgrado muestran puntajes más altos en las demás escalas. Respecto a la correlación los valores de poder, autodirección, universalismo, estimulación y tradición tuvieron una correlación significativa con todas las escalas de clima organizacional.

En conclusión, la presente investigación muestra que:

No existe significancia estadística entre todas las dimensiones del clima organizacional y los valores, tampoco en relación a la instrucción y edad, pero si existe significancia estadística entre docentes que laboran en la institución y en otra. Existe una correlación significativa entre los valores de poder, autodirección, universalismo, estimulación y tradición con todas las dimensiones de clima organizacional; $r_s = .66$, $p < 0.01$, $r_s^2 = 0.44$. Los varones relacionan significativamente la tradición y el desafío ($p < .05$, $p < .01$). El nivel de instrucción influye en la percepción del clima organizacional ($p < .05$, $p < 0.01$), respecto al nivel de instrucción superior el universalismo (valores) y la identidad (clima organizacional), tienen la correlación más fuerte ($r_s = 0.59$, $p < 0.01$, $r_s^2 = 0.35$) respectivamente, estos docentes buscan la apreciación, tolerancia y protección para lograr el bienestar de las personas. La correlación más fuerte en los docentes con nivel de instrucción de posgrado, se presentó entre tradición (valores) $r_s = -0.71$, $p < 0.01$, $r_s^2 = 0.50$ y desafío (clima organizacional), $r_s = -0.64$, $p < 0.01$, $r_s^2 = 0.41$, es decir

valoran el respeto compromiso, aceptación de costumbres y se relaciona con el reto, riesgo y apertura a las decisiones. Por otro lado, respecto a los docentes que trabajan en otras instituciones educativas de nivel superior y los que no, se evidencia una fuerte correlación entre tradición (valores) y desafío (clima organizacional) $p < 0.05$, $**p < 0.01$. Por último, no se evidencia una relación estadísticamente significativa entre la edad, los valores y el clima organizacional por lo que existe un margen de edad similar, siendo sus percepciones similares excepto en los demás factores sociodemográficos $p < 0.05$, $p < 0.01$ (Riveros, 2016, p. 77-79)

Tinoco (2017) presentó la tesis valores y productividad laboral en la Comisaría PNP de Pueblo Libre Lima 2016 para optar el grado de maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre los valores y la productividad laboral en la Comisaría PNP de Pueblo Libre – Lima, 2016. El tipo de investigación fue básica descriptiva, la muestra utilizada para la medición de variables fue de 68 personas que laboran en la comisaría. El instrumento aplicado fue la encuesta a través de fichas técnicas para medir las variables de valores y productividad laboral. Los resultados de la investigación evidencian que respecto a los valores en general el 77.9% tiene un nivel pésimo, respecto a las dimensiones califican en un nivel pésimo los valores personales (73.57%), los valores sociales (75%), los valores individualistas (82.35%) y la productividad un (75%)

En conclusión, la investigación evidencia que:

Existe correlación positiva y moderada entre los valores y la productividad laboral ($Rho = .430$, $p=.000$). Se evidencia una correlación positiva débil entre valores personales y productividad laboral ($Rho = .269$, $p=.026$); existe una correlación positiva y débil entre los valores sociales y la productividad laboral ($Rho = .373$, $p=.02$) y se evidencia una correlación positiva y moderada entre los

valores individualistas y la productividad laboral ($Rho = .445, p=.000$). En este sentido los valores se relacionan con la productividad laboral (Tinoco, 2017, p. 64)

Cuadros (2016) presentó la tesis valores éticos y desempeño laboral del personal administrativo de la oficina de atención al público del Seguro Social de Salud en Jesús María, 2016 para optar el grado de maestra en gestión del talento humano. El objetivo de la tesis fue determinar la relación que existe entre los valores éticos y el desempeño del personal administrativo de la oficina de atención al público de EsSalud en Jesús María, 2016 (Cuadros, 2016, p. 31). La investigación es de tipo descriptiva, la muestra es de 67 trabajadores de la oficina de atención al público de EsSalud en Jesús María. Se aplicó un cuestionario de Valores éticos y un instrumento de desempeño laboral con escala de Likert (adaptado). Los resultados de la investigación muestran respecto a los valores éticos que los encuestados califican a las dimensiones en nivel básico, ética (59%), principios (89%), deberes (52%); no obstante, la dimensión prohibiciones está en un nivel medio con un 55%. Por otro lado, respecto al desempeño laboral, en general un 51% califica en nivel medio, respecto a la eficiencia se observa un 54% en nivel medio, la eficacia en un 42% en nivel bajo y la calidad en un 71% en nivel alto.

En conclusión, los resultados del estudio evidencian que:

Existe correlación entre la variable valores éticos, y la variable de desempeño laboral ($p=0.222$ es mayor que 0.05). La variable ética evidencia un nivel alto (45%) en la dimensión prohibiciones y en la variable desempeño laboral se percibe un nivel alto (71%) en la dimensión de calidad (Cuadros, 2016, p. 59-62)

Yaipen (2019) presentó la tesis valores éticos y desempeño laboral en la Institución Educativa Peruano Canadiense, Chiclayo, para optar el grado de maestro en gestión pública. El objetivo de la tesis fue

valorar el nivel de desarrollo de los valores éticos y el desempeño laboral en la institución. El tipo de investigación fue correlacional y el diseño no experimental con una población de 74 personas. Se utilizó un cuestionario de 20 items con la valoración de siempre, a veces y nunca.

Las conclusiones de esta investigación detallan:

El ejercicio de los valores éticos necesitan ser fortalecidos, ya que el 63.51% califica la dimensión afectiva en un nivel bajo, lo mismo sucede con la dimensión cognitiva, el 71.62% lo aprecia en el nivel bajo. El 77.01% a la dimensión activa, el 70.27%, a la dimensión conativa. Se califica el desempeño laboral como bajo, el 54.05 en el desempeño de la tarea y el desempeño contextual, el 72.975 en el desempeño adaptativo y el 82.43%, en el comportamiento laboral. Respecto a la relación entre los valores éticos y el desempeño laboral de los trabajadores se encuentra en estrecha relación ya que es altamente significativo ($p < 0.01$), indicando que existe una relación significativa de grado fuerte ($r = 0.759$), ya que si aumenta o disminuye el nivel de una de las variables pasa lo mismo con la otra o viceversa (Yaipen, 2019, p. 39)

2.1.2. Investigaciones internacionales.

Purc y Laguna (2019) presentaron la investigación valores personales y comportamiento innovador de los empleados. El objetivo de este estudio fue probar las relaciones entre los valores personales de los empleados y su comportamiento innovador. Se utilizó el método bootstrapping corregido por sesgos. La muestra fue de 263 empleados de diferentes ramas. Se utilizó el cuestionario de valores de retrato de 21 items (PVQ-21-Schwartz-2003) con escala de valoración de 6 puntos 1 (muy parecido a mi) a 6 (no como yo en absoluto). Asimismo se midió la autonomía laboral con cuatro items de la escala de autonomía del cuestionario de diseño del trabajo de Morgeson y Humphrey con una escala de 1 (muy en desacuerdo) a 5

(totalmente de acuerdo). Por otro lado para medir el comportamiento innovador se utilizaron 6 ítems con un criterio de 1 (nunca) a 5 (muy a menudo).

Los resultados que se obtuvieron en la investigación fueron los siguientes:

En términos de valores personales, las correlaciones entre ambas dimensiones bipolares son estadísticamente significativas y negativas, lo que refleja sus posiciones opuestas en el continuo de valores motivacionales y se alinea con la teoría de valores de Schwartz. La apertura al cambio de valores se correlacionó negativamente con la conservación ($r = -0.69$, $p < 0.001$) y los valores de auto-mejoramiento se correlacionaron negativamente con los valores de auto-trascendencia ($r = -0.54$, $p < 0.001$). Los resultados del análisis de regresión mostraron que ni el sexo ni la edad fueron predictores significativos de comportamiento innovador ($\beta = 0.04$, $p = 0.531$; $\beta = -0.02$, $p = 0.785$, respectivamente). Por otro lado dos de los cuatro valores de orden superior estaban relacionados con el comportamiento innovador. No se encontró que la apertura al cambio de valores sea un predictor significativo del comportamiento innovador de los empleados ($B = 0.08$, $SEB = 0.06$, $p = 0.187$). Los valores de conservación mostraron un efecto negativo significativo sobre el comportamiento innovador ($B = -0.20$, $SEB = 0.07$, $p = 0.004$). Los valores de autoayuda están directamente relacionados con el comportamiento innovador cuanto mayor es la importancia que los empleados atribuyen a los valores de superación personal, mayor es su comportamiento innovador ($B = 0.17$, $SEB = 0.06$, $p = 0.005$). La relación entre los valores de autotranscendencia y el comportamiento innovador, no detectó ningún efecto estadísticamente significativo ($B = 0.002$, $SEB = 0.07$, $p = 0.973$). Los resultados mostraron que los cuatro valores de orden superior eran predictores estadísticamente significativos de la autonomía laboral de los empleados. La apertura al cambio de valores es un predictor

positivo de la autonomía ($B = 0.18$, $SEB = 0.09$, $p = 0.046$). Los valores de conservación se relacionaron negativamente con la autonomía laboral percibida de los empleados ($B = -0.22$, $SEB = 0.10$, $p = 0.024$). Los valores de auto-mejora también demostraron ser un predictor significativo de la autonomía laboral y este efecto fue positivo ($B = 0.30$, $SEB = 0.09$, $p < 0.001$). Existe una relación negativa significativa entre los valores de autotrascendencia y la autonomía laboral en los empleados ($B = -0.33$, $SEB = 0.10$, $p = 0.001$). La autonomía laboral fue un predictor significativo del comportamiento innovador y esta relación fue positiva en cada una de las cuatro ecuaciones, incluidos diferentes valores personales (para la apertura al cambio $B = 0.37$, $SEB = 0.04$, $p < 0.001$; para la conservación $B = 0.36$, $SEB = 0.04$, $p < 0.001$; para la mejora personal $B = 0.35$, $SEB = 0.04$, $p < 0.001$ y por la autotrascendencia $B = 0.38$, $SEB = 0.04$, $p < 0.001$). La mediación mostró que el efecto indirecto no fue significativo ($B = 0.07$, $SEB = 0.04$, IC del 95% $[-0.01, 0.16]$) porque el IC del 95% incluía cero. El efecto indirecto de la autonomía laboral sobre la relación entre los valores de conservación y el comportamiento innovador es significativo ($B = -0.08$, $SEB = 0.04$, IC del 95% $[-0.17, -0.01]$). La autonomía laboral es un mediador significativo de la relación entre los valores de mejora personal y el comportamiento innovador ($B = 0.10$, $SEB = 0.03$, IC del 95% $[0.04, 0.18]$). Hubo un efecto indirecto significativo de la autonomía laboral en la relación entre los valores de autotrascendencia y el comportamiento innovador ($B = -0.13$, $SEB = 0.04$, IC del 95% $[-0.21, -0.05]$) (Purc y Laguna, 2019, p. 9-10)

Las conclusiones de este estudio fueron las siguientes: los valores personales pueden estimular un comportamiento innovador en el lugar de trabajo. Además, los valores personales, así como los factores contextuales, pueden explicar el comportamiento, considerando la autonomía laboral como un indicador del contexto laboral. La autonomía laboral es un mediador significativo de las

relaciones entre los valores personales (es decir, la conservación, la superación personal y la autotrascendencia, pero no la apertura al cambio) y el comportamiento innovador de los empleados (Purc y Laguna, 2019, p. 13)

Castro (2016) presentó la tesis el papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de PYMES Potosinas para optar el grado de maestra en administración con énfasis en negocios. El objetivo de esta investigación fue determinar si los valores influyen en la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de empresas del sector metal mecánico (3 empresas) de la zona industrial de ciudad de San Luis de Potosí. El tipo de estudio fue correlacional y el diseño transversal, la muestra fue de 100 trabajadores entre hombres y mujeres de diferentes áreas. El instrumento utilizado fue un cuestionario validado por expertos.

Respecto a los resultados, en un análisis de regresión de los resultados se puede evidenciar que el valor que tiene mayor influencia en el desempeño es la apertura al cambio. Asimismo, los valores más altos fueron apertura al cambio y auto-trascendencia y los más bajos conservación y auto-engrandecimiento. Respecto a la edad la media muestral se ubica en 33 años, el 80% de la muestra se encuentra entre los 21 y los 57 años. En relación a los años de antigüedad el 25% de los encuestados tiene 2 años, un 26% 1 año, un 12% 3 años, un 9% 5 años, un 7% 4 años y el resto repartido en 6 años de antigüedad en adelante. Se encontró que el 25% de los empleados tienen una antigüedad en la organización de 2 años, un 21% 1 año, un 16% 3 años, un 8% 4 años, un 6% 5 años, un 5% 6 años y el resto repartido en 7 años de antigüedad en adelante. Se encontró que el 62% fueron hombres y el 38% mujeres (Castro, 2016, p. 77-79)

En conclusión, los resultados de esta investigación indican que existe relación positiva entre los valores hacia el trabajo y el desempeño y entre desempeño y motivación laboral ($r = 0.29$, $p < 0.01$). Los valores

tienen gran importancia en la conducta de las personas porque influyen en sus percepciones, actitudes y motivaciones. Asimismo, la importancia que las empresas deben poner en los valores para la retención de talentos genera un efecto positivo en el desempeño laboral. Existe relación entre los valores hacia el trabajo y el desempeño laboral de trabajadores de pymes potosinas ($r = 0.19$, $p < 0.01$) y por último se evidencia efecto positivo de la motivación en el desempeño laboral de trabajadores de pymes potosinas ($r = 0.35$, $p < 0.01$). (Castro, 2016, p. 77-79)

Abella, Lezcano y Casado (2017) presentaron la investigación acerca de la evaluación de la jerarquía de los valores humanos de Schwartz en la adolescencia: diferencias de género e implicaciones educativas. El objetivo del estudio fue estudiar la jerarquía de valores humanos en adolescentes para comprobar si existen diferencias en función del género y plantear orientaciones educativas. El estudio es de análisis exploratorio de los valores de la teoría de Schwartz en un grupo de adolescentes. La muestra fue de 267 varones y 232 mujeres haciendo un total de 499 adolescentes. El instrumento aplicado fue el cuestionario de valores personales de Schwartz, el cual consta de 10 valores que se evalúa con 5 ítems cada uno puntuando desde 1 a 7, asimismo se utilizó una ficha de datos sociodemográficos.

Los resultados fueron de mayor preferencia por el hedonismo, autotranscendencia y adaptación al cambio. Los menos preferidos fueron los de tipo de promoción personal y conservación, y se hallaron diferencias significativas en función de sexo en la importancia hacia la benevolencia, universalismo, conformidad y seguridad, estos resultados difieren de los resultados obtenidos en adultos de otras investigaciones.

En el estudio comparado las pruebas t realizadas revelaron diferencias significativas en función del sexo en cuatro de los diez

valores analizados. En todos los casos las puntuaciones de las mujeres fueron superiores a las de los varones. En el tipo de orden superior autotrascendencia se obtuvieron diferencias significativas en los dos valores que lo integran, es decir en benevolencia $t(497) = -5.10$, $p < 0.00$ y universalismo $t(497) = -2.26$, $p = 0.02$. También se obtuvieron diferencias en los valores seguridad $t(497) = -2.82$, $p = 0.00$ y conformidad $t(497) = -3.61$, $p < 0.00$, los cuales conforman junto con tradición el tipo de orden superior conservación. En el caso de tradición las mujeres obtuvieron mayor puntuación media que los varones, si bien esta diferencia no ha alcanzado a ser significativa $t(497) = -1.85$, $p = 0.06$.

El valor preferido tanto por los varones como por las mujeres ha sido hedonismo, presentando unas puntuaciones casi idénticas en ambos sexos. En los tipos de orden superior, las mujeres dieron más importancia a los valores relacionados con autotrascendencia, mientras que los varones lo hicieron con los valores relacionados con promoción personal, tipo de orden superior opuesto. Otra diferencia fue que las mujeres obtuvieron una mayor puntuación en los valores que componen conservación.

En apertura al cambio, las puntuaciones obtenidas por hombres y mujeres vuelven a ser muy similares. En ambos sexos se mostró mayor preferencia por los valores relacionados con autotrascendencia y apertura al cambio, y menor por aquellos relacionados con los tipos opuestos, promoción personal y conservación (Abella, Lezcano y Casado, 2017, p. 133-134)

Kamiab & Singaravelloo (2018) presentaron la investigación la interacción de los valores personales y la capacidad de los empleados con la calidad del servicio de los bancos comerciales. El objetivo fue evaluar la interacción entre los valores personales, la capacidad y la calidad en el servicio que brindan las sucursales de los bancos

comerciales (CIMB y Maybank). El modelo de ecuación estructural (SEM) se aplica para analizar el papel mediador de la capacidad entre los valores personales y la calidad del servicio. Se trabajó con 117 sucursales que son parte del grupo de servicios financieros más grande con la clasificación más alta según rango de activos y estadísticas financieras, 351 empleados y 585 clientes. El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Valor de Retrato (PVQ).

Los resultados indican una diferencia en el contexto y la prioridad de los valores de Malasia en comparación con los estudios anteriores realizados en países desarrollados. Los resultados muestran un efecto fuerte y positivo de las tres dimensiones de los valores, incluyendo la auto-mejora, la apertura al cambio y la conservación de la calidad del servicio en efecto directo e indirecto. También, los resultados de la investigación mencionan que la capacidad de los empleados como resultado de la conducta juega un papel mediador en la relación entre estos tres constructos de valores personales y la calidad del servicio bancario. Se discuten las implicaciones de los resultados de la investigación, junto con las limitaciones y sugerencias para estudios futuros.

Considerando un valor p de 0.05 en el enfoque de bootstrapping, tres ítems de valores de dimensión que incluyen auto-mejora ($\beta = 0.169$, $p < 0.05$), universalismo y benevolencia no mostró ninguna relación significativa con la calidad del servicio bancario.

Después de agregar la capacidad como mediador, la beta estandarizada de ruta directa se convirtió en 0.205 para conservación, 0.261 para apertura al cambio y 0.128 para auto-mejora. El efecto mediador de la capacidad entre los elementos de valores humanos, incluida la auto-mejora, la auto-trascendencia y la apertura al cambio con la calidad del servicio fue significativa. Solo la capacidad medió

parcialmente la relación entre la apertura al cambio de valor y la calidad del servicio ($p = 0.016$).

Los resultados muestran que la habilidad media completamente la relación entre dos tipos de valores (valor de conservación y auto-mejoramiento) y la calidad del servicio, también la habilidad media parcialmente la relación de los valores. Además, el efecto directo del valor de la autotrascendencia no mostró ningún impacto significativo en el modelo indirecto (Kamiab & Singaravelloo, 2018, p. 865-867)

Expósito (2018), presentó la investigación titulada valores básicos del profesorado: una aproximación desde el modelo axiológico de Shalom Schwartz. El objetivo fue aproximarse a los valores que predominan en la configuración de la identidad valorativa del docente. Se utilizó un diseño mixto de tipo descriptivo explicativo, la muestra fue de 337 personas entre 28.2% de docentes graduados, 71.8% de estudiantes de distintas carreras docentes. Se utilizó el instrumento de Portrait Values Questionnaire (PVQ), de Shalom Schwartz (cuarta versión, 2003). Los resultados muestran lo siguiente:

Los valores que orientan la conducta están relacionados con la benevolencia (media=4.8415) y el universalismo (media=4.8374) y muy de cerca la autodirección (media=4.7908), mientras que los valores menos considerados se relacionan al poder (media=1.8991). Ambas muestras tanto docentes como alumnos comparten perfiles de conductas axiológicas. Los resultados indican dominio de la dimensión autotrascendencia (media=4.87), es decir priorizan los intereses colectivos por encima de los personales. En términos generales, se verificó que los docentes en ejercicio y los docentes en formación son consistentes en la dimensión autotrascendencia, ya que poseen valores más orientados a la benevolencia y el universalismo, propios de un perfil altruista o colectivista (Expósito, 2018, p. 317-321)

2.1.3. Investigaciones regionales.

Ayala (2020) presentó la tesis la gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de la cadena de boticas Inkafarma en la provincia de Huancayo, para optar el grado de maestro en administración con mención en gestión empresarial. El objetivo fue determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores la cadena de boticas Inkafarma en la Provincia Huancayo. Se utilizó el método hipotético deductivo, con un diseño descriptivo correlacional no experimental, se contó con una población de 174 colaboradores y la muestra fue de 59 colaboradores elegidos al azar. Se utilizó un cuestionario de encuesta con una escala de Likert. Los resultados muestran lo siguiente:

El 44,1% de los encuestados calificó como regular el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de boticas Inkafarma de la provincia de Huancayo; el 39.0% lo calificó como bueno, el 8.5% como muy bueno, el 8.5% como malo y ningún encuestado calificó como pésimo, se puede concluir que la mayoría de los encuestados consideran que el desempeño laboral de los trabajadores está entre regular y bueno.

Con un nivel de significancia del 0.05 y un valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.910) que nos muestra una relación perfecta positiva entre las variables, así como del nivel de significancia calculado (0.00) que es inferior a 0.05; es decir una mejor gestión del talento humano mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de la provincia de Huancayo.

Pacheco (2019) presentó la tesis práctica de valores éticos y desempeño docente del nivel inicial de la Provincia de Huancayo para optar el grado académico de maestra en educación con mención en gestión educativa. El objetivo fue determinar la relación que existe

entre valores éticos y desempeño docente del nivel inicial de la provincia de Huancayo. La investigación es de tipo sustantiva descriptiva y de nivel descriptivo. Se utilizó una muestra de 90 docentes de nivel inicial, asimismo se aplicó la encuesta con un instrumento que fue el cuestionario. La conclusión determina que existe una alta correlación estadísticamente significativa frente a la práctica de valores éticos y el desempeño docente. Los resultados muestran lo siguiente:

Con relación a la dimensión puntualidad el 11.11% de los pedagógicos se hallaron en el nivel moderado con respecto a la mencionada dimensión, el 91.11% de pedagógicos se encontraron en el nivel adecuado con relación a la dimensión responsabilidad, además el 8.89% de los pedagogos se situaron en el nivel moderado. El 91.11% de pedagógicos se encontraron en el nivel adecuado con relación a la dimensión responsabilidad, además el 8.89% de los pedagogos se situaron en el nivel moderado. El 88.89% de profesores se situaron en el nivel adecuado con relación a la dimensión respeto, además el 11.11% de los docentes se ubicaron en el nivel moderado. El 8.89% de los educandos se situaron en el nivel moderado. El 91.11% se situaron en el nivel adecuado con respecto a la dimensión honestidad, además el 8.89% se hallaron en el nivel moderado. El 22.22% de maestros se situaron en el nivel adecuado con respecto a la variable de práctica de valores, además el 77.78% de maestros se colocaron en el nivel moderado (Pacheco, 2019, p. 41-45)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definiciones de ética, moral y valores.

A. Ética.

La ética es un término muy conocido pero que no siempre significa lo mismo para todas las personas, ya que existen diversas definiciones, autores, corrientes filosóficas o interpretaciones, utilizadas en diferentes entornos culturales y sociales. No obstante, se partirá de la definición otorgada por la

Real Academia Española que en una de sus definiciones indica que la ética es un conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida (Real Academia Española, 2019).

Asimismo, la ética tiene una concepción etimológica que indica que proviene del griego *ethos* que significa resguardo, sin embargo, también puede interpretarse como hábito o costumbre, esto orienta a pensar en la definición de ética como una actividad cotidiana o habitual de las personas que requieren de la disciplina y la constancia para mantener la esencia humana (Enríquez, 2016).

Por otro lado, autores importantes de la filosofía como Platón y Aristóteles han denominado los conceptos éticos como universales, en este caso Platón postula la existencia objetiva de estos conceptos universales en el ámbito de forma o ideas (esencias, formas abstractas arquetípicas) y en el ámbito físico o mundo sensible (percepción de objetos, que pueden ser imperfectos y están sujetos a los cambios temporales), Platón explicaba que se debe disciplinar el cuerpo para que no se deje dominar por la materia o las pasiones de modo que se utilice la razón (Rosario, 2011).

Conceptos interesantes que Platón propuso en su tiempo de existencia y que siguen vigentes en la actualidad, su discípulo Aristóteles identificó algunos problemas frente a la postura de su maestro. Aristóteles plantea que la idea es intrínseca a la materia (sustancia). Una sustancia es aquello que existe y se sostiene por sí mismo es el verdadero ser (Rosario, 2011).

Por otro lado, según Conde y Riballo (2003) la ética corresponde a las ciencias morales y filosóficas, ocupando el lugar más

relevante entre estas. Asimismo, investiga las razones en las acciones humanas con su racionalidad y la relación con el fin último de la vida. En relación a lo anterior se puede inferir que la ética es la ciencia de los valores humanos, estudia aquellos sentimientos y juicios en los cuales la persona aprueba o desaprueba sus acciones y las reformula en su vida.

Para la presente investigación, ética se entiende como el estudio de la moral y se relaciona con otras ciencias como la psicología, antropología, sociología e historia. La ética es parte de la axiología (teoría de los valores) y tiene que ver con las acciones que las personas tienen en la vida social (Torres, 2014).

El filósofo Ernst Cassirer sostiene que a diferencia de los animales las personas tienen la capacidad de pensar en lo posible, quieren y esperan algo, tienen la capacidad para pensar en sí mismos y en los demás, es así que la convivencia da el sentido y la razón de ser, la ética pretende que se conserve esa idea, deseo y voluntad de ser mejores seres humanos. Protege, refugia y resguarda a los seres humanos y brinda motivos para reflexionar acerca de las acciones, el ser en el mundo, las acciones humanas y la moralidad cotidiana (Enríquez, 2016).

Se puede interpretar que según las definiciones de diferentes autores la ética es un estilo de vida en la cual una persona decide actuar en base a sus creencias e interpretaciones propias, pero es importante que las personas en la incorporen aquellos conceptos que les permita validar sus experiencias y conocimientos de modo que pueda actuar en base a criterios adecuados y aceptables dentro de un contexto específico ya sea familiar, social, profesional o laboral.

B. Moral.

Después de tener claro el concepto de la ética para fines de esta investigación es importante definir la moral para identificar posteriormente su relación con la ética. Es así que se puede definir la moral como el objeto de estudio de la ética, etimológicamente la moral deriva de la voz latina *mos-moris* que significa costumbre, derecho usual, género de vida, uso, conducta o manera de vivir (Torres, 2014).

Por otro lado, Vieira (2015), indica que la moral es un conjunto de normas que una sociedad establece en determinadas épocas para orientar las conductas o comportamientos de los integrantes, de modo que se asegure la convivencia social, por lo cual se puede asumir que la moral varía entre los diferentes grupos sociales dependiendo de su cultura y dentro de la misma sociedad también dependiendo de la época.

Otra definición que aporta al entendimiento de la moral es que ésta se relaciona en primera instancia con el individuo y la responsabilidad de sus actos recae en una persona, en este sentido surge la inquietud de saber hasta qué punto las acciones de una sola persona pueden afectar a un conjunto o una sociedad, Polo et. al (2010) explican esta situación centrándose en que la esfera moral tiene dos dimensiones, una que está relacionada con el *de ser*, es decir las reglas que se podrían alinear a lo escrito en papel, o a la teoría. Y la otra dimensión orientada al hecho (*fáctico*), es decir las acciones realizadas en el mundo concreto y real que vendrían a ser los actos morales.

Frente a esto es importante diferenciar la moralidad de lo moral, y se definirá de manera sencilla y práctica. La moralidad vendría a ser la acción que la persona ejecuta frente a una situación (*el ser*) y lo moral sería la teoría es decir aquellas normas escritas

y que son válidas o aceptadas por la persona, un grupo, comunidad o contexto social (lo que debe ser).

En relación con lo mencionado anteriormente, la moral puede definirse como el conjunto de normas, principios o valores que una generación transmite a otra a través de sus experiencias, como parte de su legado en la orientación de sus acciones para llevar una vida adecuada, buena y justa (Vilchez, 2012). En tal sentido, si se considera la historia familiar de una persona, esta trae consigo un legado dejado por sus antepasados, que trataron de vivir una buena vida y que heredan a sus nuevos miembros para que sigan esas normas, principios o valores que los ayude en una convivencia adecuada en el contexto actual.

Complementando la idea anterior, Enríquez (2016) menciona que la moral puede ser tomada como un escalón en el cual si se acentúa con firmeza se puede encontrar motivos para darle razón a la existencia, esto permitirá asumir las normas o reglas establecidas.

En relación a lo anterior la moral viene a ser la motivación que ayuda a los seres humanos a la búsqueda de ser mejores personas dentro de una sociedad o contexto en el cual se desenvuelve, tomando a la moral como parte de una motivación y no un castigo. Asimismo, la moral es aquello que está relacionado con el dominio de uno mismo y que ayuda a vivir bien siguiendo normas establecidas y haciendo lo que es beneficioso para uno mismo y los demás, esta definición será considerada para la presente investigación (Enríquez, 2016)

En este sentido es importante considerar que todo colaborador inmerso en un contexto laboral incluye en sus principios y valores aquel legado que ha sido heredado en su formación

como ser humano, por lo que en este caso en el ámbito financiero la cuestión moral siempre está inmersa frente a los procesos de toma de decisiones (dar o no un crédito, retener o no un billete falso, fijar o no un tipo de interés) y que estas a su vez están ligadas a las normas o reglas establecidas en las instituciones (Argandoña & Torras, 2018).

C. Valores.

a. Definiciones según autores.

Cuando se habla de valores es importante reflexionar acerca de la individualidad del ser humano, es decir el reconocimiento propio que desencadena en las acciones frente a las situaciones que se experimenta durante la vida.

Es importante conocer que los primeros en hablar de valores como constructo que permitan describir personas individuales fueron Allport y Vernon (1931), ellos basaron su teoría en la tipología de la personalidad de Spranger (1914) como teoría de las formas de la cultura (citado en Schwartz & Cieciuch, 2016).

En relación con el individuo es importante conocer el fundamento de Frondizi (1972), quien asume que la definición del valor es bastante compleja y que la objetividad y subjetividad del valor son excluyentes, asimismo son factores dinámicos ya que estos se construyen y se recrean en relación a las experiencias, a la sociedad y cultura en la cual se desenvuelve el individuo. Asimismo, define a los valores como propiedades con jerarquía (Medina, 2007).

Complementando la idea de los valores para describir la individualidad de las personas, la perspectiva de Gallo

(2006), se orienta a enfatizar en el individuo como el yo. Su teoría fundamenta que el yo está relacionado a uno mismo, es así que el valor se desenvuelve en diversos escenarios, dimensiones o elementos como son: el ser relacionado a la inteligencia, el poder que implica la libertad en acciones o decisiones, el valor que viene a ser el sentimiento, y el acto directamente relacionado con la voluntad. Este esquema (figura 1), en la cual se explica la interacción de los elementos o dimensiones que componen el yo, permiten explicar que la dinámica de la actividad del individuo en el presente y futuro es cíclica y permanente, lo cual puede variar en el tiempo y las circunstancias.

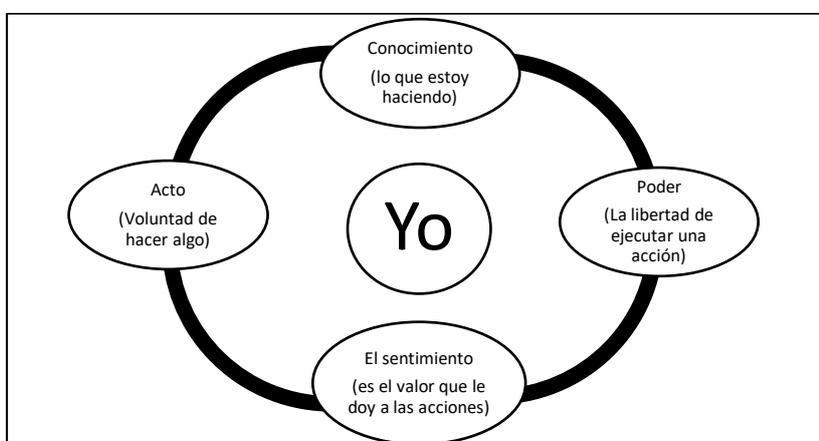


Figura 1. Esquema de elementos del Yo

Fuente. Gallo, A. (2006). Introducción a los valores. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 20 de 8 de 2020, de <https://bit.ly/2lxBEgW>.

Asimismo, Gallo (2006) define el valor como la calidad que se otorga a las personas, cosas, al devenir, a las relaciones o a toda experiencia vivida. Está relacionada con la percepción que uno tiene de las cosas, sin embargo, todo tiene un valor en la vida. Por otro lado, la intuición también es importante para determinar el valor, esta energía puede afectar nuestra percepción y producir acciones o

reacciones frente a las situaciones que se experimentan.

En relación a lo mencionado anteriormente Gervilla (1993) indica que el valor es una relación entre objeto y sujeto, es decir: es el deseo de poseer, conservar o aumentar un bien, real o ideal, para la persona o colectividad. Y no es posible conocer lo bueno y no aspirar a poseerlo, conservarlo o aumentarlo, lo mismo en el plano real que en ideas, material o espiritual, subjetivo u objetivo.

En relación a lo fundamentado por Gervilla en que el valor tiene relación entre objeto y sujeto, Marín (1993) complementa que el ser humano es quien capta los valores a través de sus experiencias o vivencias diarias y estos tienen valor en sí mismos, al margen de cualquier realidad física o psíquica. La perspectiva fenomenológica indica que el valor es ideal y en oposición a esta perspectiva existe el realismo axiológico que define al valor como una realidad identificada con el ser, es decir que el valor está en todo lo que nos rodea.

En este sentido el valor por sí solo no existe, requiere de un depositario, se puede decir que los valores son cualidades que se otorgan a los objetos; sin embargo, no son objetos ideales. Es así que se puede identificar en los valores un aspecto positivo y otro negativo, lo cual viene a ser la característica de polaridad. Por otro lado, los valores tienen una jerarquización inferior y superior y que pueden generarse tablas o sistema de valores, la prioridad no es exacta sino fluctuante y depende de cada individuo, aunque existen axiologías que tratan de establecer la jerarquía (Gallo, 2006).

Con respecto a lo anterior es importante tener en cuenta la educación en valores dentro de las sociedades. Por lo cual, Parra (2003) manifiesta que desde el enfoque tradicionalista las sociedades tratan de conservar y preservar sus valores tradicionales y sus formas de vida. Sin embargo, en estas épocas en las cuales existen sociedades democráticas es mucho más necesario que esté presente la educación en valores de modo que se mantenga la cohesión social. Asimismo, los valores orientan la conducta, la observancia e influyen de manera directa en el bienestar de la sociedad (Münch, 2018).

Por otro lado, es importante tener en cuenta que, en las organizaciones, los valores deben estar alineados a las relaciones interpersonales, el respeto, tolerancia y participación social crítica y constructiva, de manera que éstos intervengan en la moralidad de las personas desde su formación en la convivencia básica y la autonomía que adquiere para orientar sus decisiones y acciones (Mendoza, 2015).

En este sentido desde la perspectiva de Schwartz los valores se definen como creencias sobre estados o conductas finales deseables, que trascienden a las situaciones específicas, que guían la selección o evaluación de la conducta y de los acontecimientos y están ordenados según su importancia relativa. (Schwartz & Bilsky, 1987, citado en Abella, Lezcano, & Casado, 2017).

Por otro lado, en el ámbito laboral se puede considerar que los valores según Schwartz pueden considerarse como aquellas creencias o conceptos que los colaboradores tienen respecto a sus acciones o comportamientos frente a

situaciones específicas dentro del ámbito laboral, evaluando su conducta y priorizándolos, dependiendo de sus creencias, necesidades y motivaciones personales.

Schwartz (1992) define a los valores como metas trans-situacionales que varían, estos sirven como principios rectores en la vida individual o grupal y que se diferencian en el contenido motivacional, percepciones, decisiones y acciones que cada individuo le asigna.

Por lo cual, tomando la definición de Schwartz, se puede definir que el valor está en todo aspecto de la vida, y que depende de la jerarquía o el sistema valores que se posee como individuo para definir la prioridad. De modo que las acciones son el resultado de la jerarquización frente a la aceptación de lo que es bueno o malo según la percepción, intuición o aquello que socialmente es aceptado en los diversos contextos o escenarios.

b. Juicio de valor.

Es importante que se considere también un aspecto importante, el juicio de valor, el cual hace referencia a la apreciación ante las actuaciones humanas, basándose en la razón. Es el análisis de las acciones y los argumentos basados en valores que se emiten frente a una situación en particular. Se puede decir que el juicio de valor está relacionado con la libertad de elegir cual es la mejor forma de vivir (Enríquez, 2016).

El juicio de valor según Germán (2008) contiene componentes que estructuran el juicio dentro de éstos menciona tres: desarrollo del conocimiento de la realidad humana, el desarrollo de sentimientos morales y el descubrimiento existencial de uno mismo como ser

responsable. Asimismo, el juicio de valor se realiza en los contextos de crecimiento y desarrollo que implica la autotranscendencia personal continua y el del fracaso debido a la dinámica entre autocentramiento y las desviaciones en el proceso operativo moral.

Considerando los niveles mencionados anteriormente, Lois (2005) menciona que la intencionalidad posee cuatro niveles, el primero es la experiencia, el segundo la comprensión, el tercero es el nivel de juicio y el cuarto la acción que viene a ser el juicio de valor que responde a las preguntas ¿es eso realmente valioso?, ¿vale la pena hacerlo? En este sentido el juicio de valor se genera desde el propio individuo, es el análisis y valoración de las situaciones que experimenta y el valor que le brinda a las consecuencias que sus acciones generan respecto a una circunstancia en particular.

c. Características de los valores.

Los valores presentan características fundamentales como la polaridad, infinitud, gradación, jerarquía, categorización y dinamismo, los cuales se detallan según Seijo (2009) y Pestaña de Martínez (2004)

- La polaridad: Se refiere a que todos los valores poseen su antivalor y tienen una manifestación en valor positivo y negativo.
- La gradación: Es la intensidad o fuerza de un valor o antivalor, esta característica está relacionada con la jerarquía.
- La infinitud: Relacionada con la dimensión ideal del valor, ya que los valores no se suelen alcanzar del todo.
- La jerarquía: Indica el nivel de preferencia que la

persona le asigna a un valor y que determina si lo asume o no. La jerarquía está basada en las expectativas personales o en la valoración social.

- La categorización: Permite comprender las conductas de las personas a nivel individual y colectivo en un momento es un constructo agrupado.
- El dinamismo: Relacionado a la dinámica existente entre los diversos valores que posee una persona y que se expresan en situaciones específicas. El dinamismo está basado en sus propias experiencias o creencias.

Además de las características mencionadas por Seijo y Pestaña de Martínez, también Peña (2019) define algunas características adicionales como la durabilidad, flexibilidad y satisfacción:

- Durabilidad: Define la permanencia del valor, algunos son más duraderos que otros dependiendo de la vivencia de las personas.
- Flexibilidad: Relacionado a los cambios que los valores presentan en relación a las necesidades de las personas.
- Satisfacción: Define la práctica de valores y la satisfacción que le genera a las personas, que viene a ser una razón por la cual otras personas practican los valores en relación a la satisfacción que siente una persona en su entorno.

d. Categorías.

Los valores se pueden clasificar en diferentes ámbitos en los cuales las personas se desenvuelven y estos están relacionados con sus experiencias y vivencias.

Según Seijo (2009), la categorización o clasificación de los valores ayuda a tener una visión panorámica de los valores y nos permite ubicar y comprender las conductas individuales o colectivas de las personas en un determinado momento. En este sentido se estructura la clasificación considerando los siguientes:

- Valores políticos: Están relacionados a los modelos políticos que sean ideales para una persona y la posibilidad de adaptación a un determinado contexto o lugar (Peña, 2019). Grupos sociales, que tienen influencia en la autorregulación de la conducta de otras personas (Sánchez, 2005).
- Valores sociales: Está relacionado a aquellos valores que permiten que las personas vivan cómodamente dentro de una sociedad, es decir son aquellos que pueden garantizar la convivencia (Peña, 2019). Son aquellos que están reconocidos dentro de una sociedad o cultura y permite fortalecer los vínculos y relaciones humanas (Glover, 2020). No están limitados a un círculo social concreto (Torres, 2017).
- Valores económicos: Orientado a mantener el bienestar y subsistencia de las personas, se incluyen los bienes materiales, puestos de trabajo y otros medios que le permita producir dinero (Peña, 2019), por lo mismo estos valores pretenden mantener la estabilidad monetaria, se pueden incluir los valores empresariales y profesionales (Torres, 2017).
- Valores éticos: Son aquellos valores que nos ayudan a distinguir entre el bien y el mal y que tienen valor en sí mismos por ejemplo la paz y el respeto (Torres, 2017). Otros valores éticos pueden responder a la bondad, solidaridad, igualdad, el perdón, etc. (Ortíz, 2012).

- Valores morales: Son aquellas normas o reglas que nos guían para hacer el bien (Peña, 2019). Practicar estos valores nos acerca a la bondad, la amistad, la paz, entre otros, nos ayuda a acercarnos a la virtud de lo que está bien y lo que no y realizarnos como seres humanos (Glover, 2020).
- Valores estéticos: Relacionados con la percepción de la belleza respecto a las apariencias y valoración de las cosas (Peña, 2019). Es la percepción sensorial respecto a una cosa, este tipo de valores son importantes en el arte, artesanía, diseño, etc. (Torres, 2017). Relacionado con la armonía de color, proporción, simetría, etc. (Sánchez, 2005).
- Valores laborales: Son valores que nos muestran la manera de actuar de una persona dentro de un contexto profesional o laboral (Torres, 2017).
- Valores de empresa: Son aquellos que demarcan el estilo y filosofía de trabajo de las empresas y son parte de una construcción en base a los objetivos de las empresas (Torres, 2017)
- Valores religiosos: Relacionados con el sistema de creencias que se fundamentan en la fe hacia una religión determinada (Torres, 2017). Suelen basarse en los conceptos de bondad, sacrificio y fe (Glover, 2020). Se orientan también a la espiritualidad y a lo supremo (Ortíz, 2012).
- Valores familiares: Se orientan a la pertenencia de una familia en la cual se generan vínculos fuertes y que son usados para ordenar la forma en la que sus miembros se relacionan (Torres, 2017). Estos valores están orientados a mantener la integridad y desarrollo moral de la familia para cumplir su intervención en la sociedad (Sánchez, 2005).

- Valores materiales: Son aquellos que nos permite designar que aspectos materiales de nuestras vidas tienen mayor valor que otras (Torres, 2017).
- Valores intelectuales: Son aquellos que nos orienta a centrarnos en la búsqueda e incorporación de conocimientos verdaderos (Torres, 2017).
- Valores universales: Son aquellos valores que son aplicables en todo tipo de cultura, sociedad o grupo, independientemente del aspecto económico o religión (Glover, 2020).
- Valores físicos, biológicos o relacionados con la salud: son aquellos que nos permite mantener el bienestar del cuerpo (Glover, 2020).
- Valores humanos: Son aquellos valores propios de las personas como individuos y están basados en su propia naturaleza, el objetivo de este tipo de valores es buscar y mejorar la convivencia en sus diversos ámbitos (Glover, 2020).

e. Valores personales.

Según la revisión de la literatura se puede situar a los valores personales dentro de la categoría de valores humanos, considerando que estos están relacionados a los individuos directamente y que se manifiestan en sus diferentes contextos de interacción.

Son aquellos valores que las personas aplican en el día a día y en cualquier escenario de sus vidas, estos se pueden demostrar a través de los hábitos (Torres, 2017). Asimismo, Schwartz (1992) menciona que los valores son aquellos que sirven como principios orientadores de la vida de cada individuo o grupo y que tienen un sentido motivacional e interacción entre ellos.

Por lo cual para efectos de la de esta investigación las definiciones de valores personales nos sitúan en el ámbito que se desea conocer acerca de los colaboradores de la entidad financiera y su desempeño laboral en la organización. Para lo cual se define los valores personales siguiendo la teoría de Schwartz.

2.2.2. Relación entre ética, moral y valores.

Es necesario conocer cuál es la relación que existe entre la ética la moral y el tema de interés para esta investigación, los valores personales. De este modo se puede identificar que la ética asume un rol primordial en ámbito laboral y que ésta combinada con los valores permiten un funcionamiento adecuado del entorno económico, político y social, proyectando el bienestar común (Boatright et. al, 2012).

Como ya se había mencionado la moral es el objeto de estudio de la ética, para lo cual se muestra en la tabla 1 algunas comparaciones para entender adecuadamente los conceptos.

Tabla 1

Comparaciones entre la ética y la moral

La Ética	La Moral
<ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento filosófico • Ciencia • Es teórica, contemplativa, abstracta. • Busca la universalidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Objeto de estudio del pensamiento filosófico (deontología o teoría de los deberes) • Objeto de estudio de la ciencia ética. • Conjunto de normas, principios y valores con los que se refiere la conducta humana.
<ul style="list-style-type: none"> • Es teórica • Proporciona descripciones y explicaciones generales sobre los problemas morales. • Reflexión teórica. • Conjunto de reflexiones teóricas acerca de las obligaciones normativas basadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Es práctica. • Se ejecuta. • Se ejerce. • Modifica la propia vida. • Conjunto de deberes, normas y valores.

La Ética	La Moral
<p>en la observación de los actos reales de la conducta (no es especulativa).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Su carácter práctico o normativo se deriva de su objeto de estudio, que es la moral. • No juzga la naturaleza buena o mala de los actos humanos, ni impone un determinado sistema moral. • Sólo aspira a un bajo nivel de objetividad en los juicios (de valor), pero su nivel de objetividad científica es riguroso, severo y crítico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es iminentemente práctica. • Carácter práctico y normativo. • Es objetiva.
Son concomitantes	

Fuente: Torres, Z. (2014). Introducción a la Ética. México: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V. Obtenido de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074381481.pdf>.

Nota. en esta tabla se puede ver las características de la ética y la moral, asimismo concluir que ambos son concomitantes es decir una acompaña a la otra.

Asimismo, la ética está relacionada con aquellos límites que cada persona asume para ejecutar acciones teniendo en cuenta sus valores y anteponiendo el bienestar común, mientras que la moral se refiere a un conjunto de normas que son socialmente aceptadas por todos los integrantes o por la mayoría de ellos dentro de una sociedad o conjunto (Vieira, 2015)

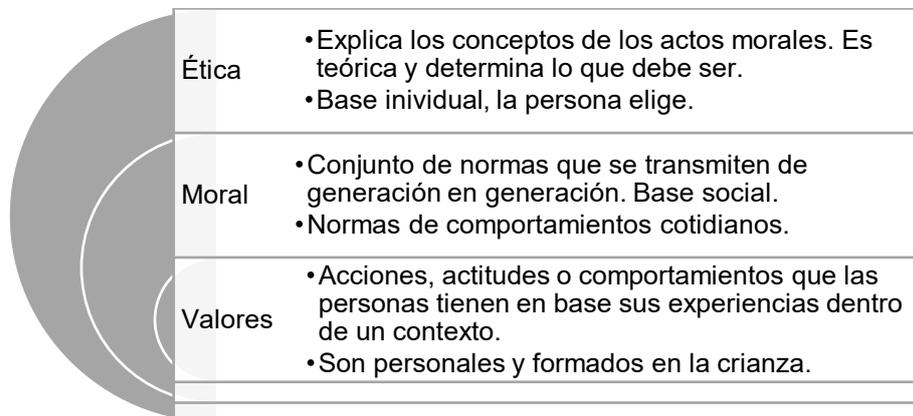


Figura 2. Relación entre Ética, Moral y Valores

Fuente: Elaboración propia

Se puede concluir que la relación existente entre la ética, la moral y los valores está orientado a la capacidad que la persona tiene de actuar o decidir frente a una circunstancia, siguiendo o no las normas

o disposiciones morales y que los valores personales con los que la persona fue formada tomará un rol muy importante frente aquella decisión o comportamiento que finalmente demuestre en sus acciones.

En relación a lo anterior se puede definir a la moral como aquello que se establece como normas dentro de los grupos sociales y que relacionadas al ámbito de la empresa se podrían diferenciar como aquellas normas establecidas por la organización (códigos de convivencia, normas, códigos de ética), que vendrían a ser la dimensión teórica de la moral y el hecho mismo de las acciones que los colaboradores ejecutan en base a sus propios valores o su formación.

2.2.3. Modelos o teorías acerca de los valores.

A. La teoría de los valores culturales de Inglehart.

Inglehart (1998) indica que los valores son comportamientos compartidos en la sociedad y se transmiten de generación en generación y la cultura varía entre una y otra sociedad (citado en Ros, 2002). Inglehart basa su teoría del cambio de valores en que ésta se da a través del reemplazo generacional (Tormos, 2012, p. 90)

En este sentido Diez (2006) en su artículo explica la teoría de Inglehart quien desarrolló una teoría relacionada al cambio de los valores en las sociedades contemporáneas, propone dos hipótesis “escasez” y “socialización” (p. 438- 439). En relación a la escasez las personas le dan más valor subjetivo a las cosas que son escasas en su entorno, por lo que en aquellas sociedades donde no han logrado seguridad económica predominan “valores de escasez” o “materialistas”. En este caso las culturas respaldan valores como “apoyar fuerzas armadas”,

“combatir alza de precios”, “lucha contra la delincuencia”, “mantener el orden” y “mantener economía” (Ros, 2002, p. 14).

En relación a lo anterior se puede mencionar que las personas intentan primero satisfacer sus necesidades primordiales relacionadas a lo fisiológico y después se centran en satisfacer otras necesidades, en consecuencia, le dan valor subjetivo a aquello que no poseen o que lo poseen en forma escasa.

Por lo cual, la hipótesis de socialización habla acerca de que los valores se adquieren en la etapa de la adolescencia, por lo cual las personas de menor edad o más jóvenes en sociedades industriales avanzadas poseen mayor seguridad personal y económica y por lo tanto reflejan niveles más altos de post-materialismo. En este caso las culturas apoyan valores como “sociedad menos impersonal”, “mayor participación laboral”, “mayor participación en el gobierno”, “ideas vs dinero”, “libertad de expresión” y “ciudades bonitas” (Ros, 2002). La difusión de valores se realiza gradualmente en consecuencia del reemplazo generacional (Tormos, 2012).

Por lo cual el cambio de valores entre el materialismo y post materialismo es generacional y esto genera un cambio en los sistemas de valores de la sociedad (Diez, 2006). El cambio de valores está relacionado al desarrollo económico o el aumento del bienestar material de las personas o sociedades (Tormos, 2012).

Tabla 2

Escala de valores Materialistas y Postmaterialistas de Inglehart

Items	Tipos de valores
Mantener el orden en el país. Luchar contra la subida de precios. Mantener una economía estable	Materialistas

Items	Tipos de valores
Luchar contra la delincuencia	
Mantener una alta tasa de crecimiento económico.	
Procurar que el país tenga unas fuerzas armadas más poderosas	
Dar a la gente más oportunidades de participar en las decisiones que concierne a su trabajo y a su comunidad	
Dar a la gente más oportunidades de participar en las decisiones políticas importantes.	
Proteger la libertad de expresión.	
Procurar que nuestra ciudad y el campo sean más bonitos.	Post materialistas
Lograr una sociedad menos impersonal y más humana.	
Progresar hacia una sociedad en la que las ideas sean más importantes que el dinero.	

Fuente: Medina (2015). Diseño de una escala multifactorial basada en la teoría de Schwartz para medir los valores personales en las organizaciones peruanas (Tesis Inédita). Sevilla: Universidad de Sevilla. Recuperado el 08 de 08 de 2020, de <http://hdl.handle.net/11441/39446>.

Como se puede ver en la tabla 2 los valores del Materialismo están más relacionados a mantener la estabilidad y seguridad, ya en el postmaterialismo (otra generación), los valores están más relacionados a satisfacer necesidades individuales y grupales y más relacionadas al bienestar común y a criterios de socialización.

Según la teoría de Inglehart entonces se puede ver que los valores pueden cambiar de una generación a otra, por lo que estos están condicionados también a las vivencias, experiencias y factores externos como la economía o el bienestar que sienten las personas al satisfacer sus necesidades. Estos valores influyen en los pensamientos y permiten actuar en relación a las normas aceptadas en la sociedad o en la percepción individual de aceptar si es correcto o no para uno mismo.

B. Modelo de England.

England (1967) describe los valores como creencias sobre las situaciones deseadas que subyacen los procesos actitudinales y del comportamiento (citado en Medina, 2015). En su teoría

England indica que los conceptos estimados como importantes son aquellos que canalizan el comportamiento personal.

Su enfoque de medición está orientado a:

1. Responder a las nociones teóricas y definitorias relevantes de la teoría del valor contemporáneo.
2. Está diseñado a la luz de las características del grupo estudiado, es decir, directivos.
3. Es claramente consciente de la relevancia conductual de los valores como primarios en importancia y relevancia (England et al. Citado en Momikos, 1984, p. 35)

Por lo cual se puede evidenciar que, en este modelo, England se orienta a la predicción del comportamiento gerencial integrando el concepto de valores y modelos teóricos. Momikos (1984) menciona que en la teoría de England existen los valores potenciales (valor total para una persona o para un grupo de personas) y los valores adoptados (inducidos situacionalmente, la persona no lo posee, sino que lo encontró gratificante en su experiencia organizacional). Los valores impactan en el comportamiento de las personas por lo que es importante considerar en el ambiente laboral el factor más importante en relación con otros aspectos como los ambientales o condicionamientos sociales (Medina, 2015).

Tabla 3

Conceptos utilizados para medir los valores de gerentes

Metas de las organizaciones de negocios	Metas personales de los individuos	Grupos de personas
Alta productividad	Ocio	Empleados
Liderazgo industrial	Dignidad	Clientes
Bienestar del empleado	Logro	Mis colegas
Estabilidad organizacional	Autonomía	Artesanos
Maximización del beneficio	Dinero	Mi jefe
Eficiencia organizacional	Individualidad	Los gerentes
	Satisfacción laboral	Los dueños
	Influencia	Mis subordinados
	Seguridad	Obreros

Metas de las organizaciones de negocios	Metas personales de los individuos	Grupos de personas
Bienestar social Crecimiento organizacional	Poder Creatividad Éxito Prestigio	Mi compañía Trabajadores El gobierno Los accionistas Empleados técnicos Yo Los sindicatos de trabajadores Los oficinistas
Ideas relacionadas con las personas	Ideas acerca de los temas Generales	
Ambición Habilidad Obediencia Confianza Agresividad Lealtad Prejuicio Compasión Destreza Cooperación Tolerancia Acuerdo Honor	Autoridad Cuidado Cambio Competencia Compromiso Conflicto Conservadurismo Emociones Igualdad Fuerza Liberalismo Propiedad Racional Religión Riesgo	

Fuente: Medina, E. (2015). Diseño de una escala multifactorial basada en la teoría de Schwartz para medir los valores personales en las organizaciones peruanas (Tesis Inédita). Sevilla: Universidad de Sevilla. Recuperado el 08 de 08 de 2020, de <http://hdl.handle.net/11441/39446>.

C. Modelo de Rokeach.

En este modelo el autor en 1973, fundamenta que los valores deben tener un enfoque amplio por lo que define tres tipos de creencias: descriptiva o existencial, evaluativa y prescriptiva o exhortatoria. Los valores estarían comprendidos en la categoría exhortativa o prescriptiva, ya que los define como creencias o determinantes que derivan en conductas personales o socialmente deseables (citado en Páez, 2014).

Los valores humanos comprenden una atribución motivacional muy importante para el ser humano, Rokeach y Regan (1980) proponen que los valores son comunes a todos los seres

humanos y que éstos son expresados según su criterio frente a diversas circunstancias o acontecimientos. Son comportamientos y actitudes exigidos, esperados socialmente y transmitidos mediante valores (citados en Castro, Reis Neto, Pena, & Ribeiro, 2017).

Asimismo, Rockeach desarrolló un instrumento que mide la jerarquía de valores personales que influyen en las actitudes y conductas individuales que lleven a la persona a afrontar críticamente sus propios valores (Martinez & Grad, 1996). Por otro lado, en 1974, Rockeach formula que un valor determinado puede predecir varios comportamientos y una conducta puede predecir algunos valores. Asimismo, los valores pueden predecir actitudes de una persona y actitudes específicas son predictores de valores (citado en Martínez & Rocabert, 2000, p. 48). Se puede apreciar el comportamiento predictivo de los valores según Rokeach en la figura 3.

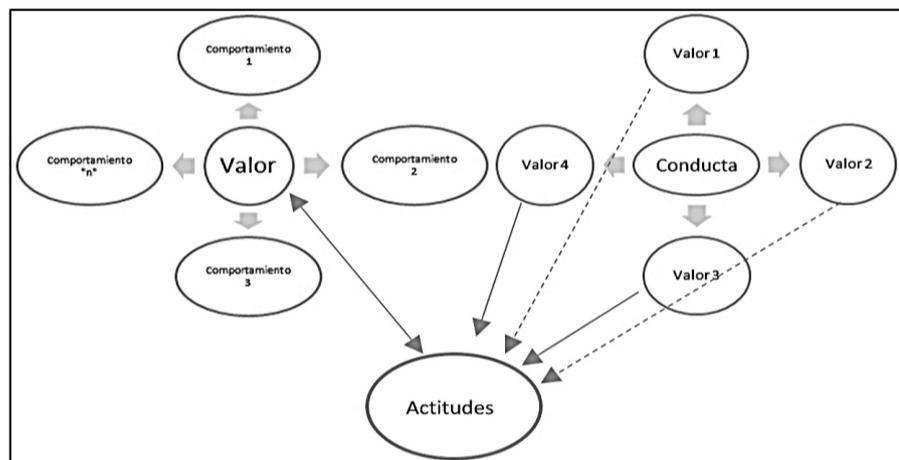


Figura 3. Capacidad de predicción de los valores respecto a la conducta. Fuente. Martínez, B., & Rocabert, E. (2000). Comparación de las diferentes escalas de valores de trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(1), 45-61. Recuperado el 25 de 08 de 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231318275003>

Nota. El gráfico muestra el comportamiento predictivo de los valores, la conducta, lo comportamientos y las actitudes. Adaptado por Illanes.

En su teoría Rokeach también manifestó algunos aspectos que marcan la diferencia entre los valores y las normas sociales, como se señala en la Tabla 4.

Tabla 4

Diferencia entre valores y normas sociales

Valores	Normas sociales
Modos de conducta, estados finales de existencia.	Se ciñen exclusivamente a patrones comportamentales.
Trasciende situaciones específicas y se sitúa a un nivel relativamente general y abstracto.	Las normas son objetivas.
Tienen cierto carácter personal e interno.	Son concensuadas socialmente y externa a las personas.

Fuente: Martínez, B., & Rocabert, E. (2000). Comparación de las diferentes escalas de valores de trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(1), 45-61. Recuperado el 25 de 08 de 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231318275003>

Asimismo, en la línea de investigación y teoría propuesta por Rokeach, como se muestra en la Tabla 5, se distinguen valores como “estados finales de existencia” o valores terminales que son aquellos personales, centrados en uno mismo o intrapersonales y los valores sociales que están orientados a la sociedad y son interpersonales. Y los “modelos de conducta” o valores instrumentales que son los valores morales (interpersonal) y de competencia (autoactualización) que tienen enfoque personal (Medina, 2015).

Tabla 5

Sistema de Valores de Rokeach

Valores terminales	Valores instrumentales
Una vida desahogada-próspera.	Ambicioso (trabajador que desea éxito).
Una vida apasionante (estimulante y activa).	Amplio de espíritu (espíritu abierto).
Un sentimiento de cumplimiento (contribución duradera).	Capaz (competente, eficaz).
Un mundo en paz (sin guerras ni conflictos)	Alegre (jovial).

Valores terminales	Valores instrumentales
Un mundo de belleza (de la naturaleza y el arte).	Limpio (esmerado).
La igualdad (fraternidad, igualdad de suerte para todos).	Con valores (dispuesto a defender los valores).
La seguridad familiar (cuidando de aquellos a los que ama).	Indulgente (que acepta perdonar).
Felicidad (satisfacción).	Honesto (sincero, franco).
La armonía íntima (ausencia de conflicto interior).	Imaginativo (audaz, creativo).
La plenitud amorosa (intimidad sexual y espiritual).	Independiente (seguro de si mismo, autónomo).
La seguridad nacional (protección ante un ataque).	Intelectual (Inteligente, reflexivo).
El placer (una vida agradable y sin prisas).	Lógico (coherente, racional).
La salud (salvado por la vida eterna).	Amante (afectuoso).
El respeto hacia sí mismo.	Obediente (deferente, respetuoso).
El status social reconocido (respeto, admiración).	Educando (cortés).
La amistad auténtica (camaradería estrecha).	Responsable (con quien se puede confiar, fiable).
Sabiduría (comprensión de la vida).	Dueño de sí mismo (medido, auto disciplinado).

Fuente: Ramos, I. (2008). ESTILOS DE VIDA Y VALORES EN LAS PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS:ADAPTACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA LISTA DE VALORES LOV. Metodología de Encuestas, 10, 119-141. Obtenido de <http://casus.usal.es/pkp/index.php/MdE/article/view/990>

En tal sentido en relación a esta teoría, en la actualidad frente a muchos estudios se puede evidenciar que los comportamientos y actitudes de las personas son componentes nucleares de la personalidad, por ende, influyen en sus acciones frente a diferentes contextos o situaciones. Asimismo, es importante considerar que el impacto de un valor depende de la importancia del valor en la jerarquía que este pueda tener en la vida de una persona. Asimismo, se produce una comparación entre la conducta actual y la ideal (realización de los valores), de modo que la coherencia en esta comparación beneficia la autoestima y la incoherencia llevaría a una insatisfacción consigo mismo (Martinez & Grad, 1996).

D. Lista de valores de Khale.

La lista de valores (list of Values, LOV) de Khale fue desarrollada en base a la escala de necesidades de Abraham Maslow y a la teoría de Rokeach. Esta lista de valores ha sido aplicada cotidianamente y en diferentes contextos (Medina, 2015).

Originalmente Khale propone la dimensión externa o colectiva y la interna o individualista que pueden estar condicionadas a diversos contextos. Esta lista ha sido utilizada en su mayoría a la segmentación del mercado y negocios. Asimismo, es una propuesta metodológica relacionada a la teoría de adaptación social, en la cual indica que las personas suelen adaptarse a sus roles en la vida debido a diversos factores, entre ellos los valores (Ramos, 2008).

La lista de valores que propone Kahle está comprendida por 9 ítems y estos deben ser jerarquizados en orden de importancia del 1 (en absoluto importante) al 9 (extremadamente importante). Esta lista está comprendida por los siguientes ítems:

1. Sentimiento de pertenencia – (Ser aceptado y necesario para su familia, amigos y comunidad)
2. Diversión y alegría de vivir – (Llevar una vida divertida y feliz)
3. Relaciones amigables con los demás – (Tener amigos cercanos e íntimos)
4. Auto realización – (Tener éxito en lo que se hace, en lo que quiere hacer)
5. Ser respetado – (Estar contento con sí mismo y confiar en lo que se es)
6. Necesidad de estímulo – (Buscar una vida excitante y estimulante)

7. Sentimiento de realización – (Encontrar tranquilidad de espíritu y utilizar sus talentos de la mejor manera posible)
8. Seguridad – (Estar seguro y protegido de infortunios y ataques)
9. Auto respeto – (Ser admirado por los demás y recibir el reconocimiento) (Oliveira, 2004)

Si bien la teoría de Khale es interesante, sugiere que las dimensiones pueden deberse a los contextos específicos en los cuales se desenvuelve un individuo. Sin embargo, la estructura factorial tampoco puede ser replicada en el contexto turístico por Madrigal & Khale (1994), a pesar de que se usa la misma metodología de extracción (Medina, 2015).

En relación con esta teoría se puede identificar que por más que un segmento tenga características similares, el valor que le otorgan a las cosas, situaciones, etc., varían en alguna medida, debido a sus experiencias, percepción o expectativas frente a estas.

E. Modelo de Hall y Tonna.

Este modelo indica que la mayoría de las dificultades de los humanos son siempre conflictos de valores. Los instrumentos que propone este modelo sirven para la medida de valores individuales o grupales y proporciona perfiles de valores a través de respuestas individuales. Los resultados de la aplicación de este instrumento permiten contrastar la realidad y contextualizarla (Bunes & Eléxpuru, 2007).

Las personas expresan en conductas los valores y en este proceso intervienen las experiencias, la formación y la forma en la que se han interiorizado los aprendizajes, en este sentido se puede hablar de hábitos, costumbres, opciones o estilos

personales. Los valores responden a lo que es aceptado o no en el entorno y también a lo que se desea. Los valores están relacionados con las habilidades, es decir no basta solo con desear un valor sino se debe poner en práctica. Estas habilidades pueden estar asociadas a distintos tipos: instrumentales, interpersonales, imaginativas y sistémicas.

En relación a lo anterior, Korres & Elexpuru (2015) mencionan que los valores establecen la relación entre el mundo interior y exterior de la persona, en este sentido Hall reconoce la naturaleza objetiva y subjetiva de los valores y el lenguaje es el vínculo para traducir el interior al exterior y también permite interiorizar el exterior y hacerlo propio.

Por otro lado, Solís (2015) describe que la teoría de Hall y Tonna aproximan los valores desde la perspectiva sociológico-experimental, explica la realidad y no establece “lo que se debe” y lo que “no se debe hacer”, de este modo se examina los valores y la actitud ante la vida. Es decir, el modo como se enfrenta a la vida y la forma de relacionarse con los demás, utilizando el lenguaje, reflejan los valores internos y externos.

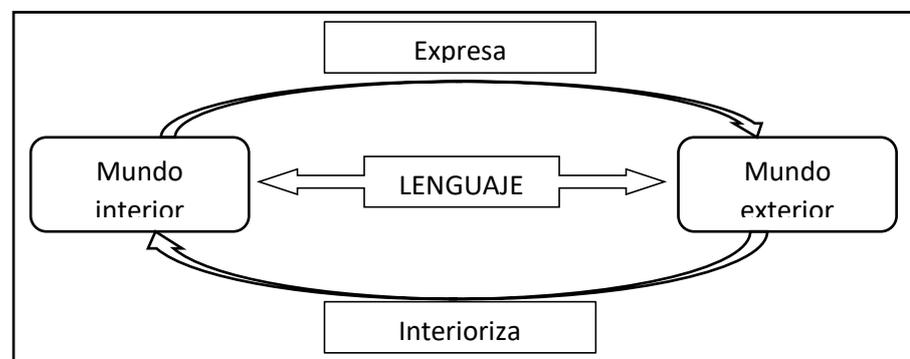


Figura 4. Valores según Hall y Tonna.

Fuente. Korres & Elexpuru (2015). La medición e identificación de valores: complementariedad entre los modelos de Schwartz y Hall-Tonna.

ResearchGate. Obtenido de

<https://www.researchgate.net/publication/282292586> Adaptado por Illanes.

Estos autores clasifican los valores en cuatro niveles los cuales están relacionados con el nivel de madurez en el que se encuentra la persona.

1. En la primera etapa, debido a que hay un mundo hostil, los valores prioritarios son autocontrol y sexualidad-placer.
2. En la segunda etapa, los inconvenientes que se viven se deben aprender a controlar. Los valores principales son aceptación, aprobación y logro.
3. La tercera etapa, tiene como prioridad a los valores actualización de personal, búsqueda y planificación, esto debido a que se busca participación en el mundo.
4. En la cuarta etapa se tiene considerado al mundo como algo en el que se debe tener un cuidado, por lo que los valores prioritarios son la inquietud por las cosas globales y los derechos humanos y valores como sabiduría y verdad son los prioritarios (Castro, 2016, p. 25)

Si se lleva este modelo al ámbito laboral profesional, en el cual el colaborador se desempeña, se puede definir que el comportamiento de un colaborador no resulta solo de factores que existen en la organización, sino también depende de su percepción en relación a estos factores. Asimismo, dependen también de las actividades, interacción con otras personas y experiencias que cada colaborador tenga en la organización (Scheider y Hall, 1982, citado en Mendoza, 2015).

F. Modelo de Schwartz.

Schwartz (1992) psicólogo social e investigador transcultural, plantea la teoría de valores humanos básicos, inicialmente en su teoría detalla cinco aspectos en los cuales se centran los valores:

- Son conceptos o creencias,

- Pertenecen a estados finales o comportamientos deseables,
- Buscan trascender situaciones específicas,
- Guían la selección o evaluación de la conducta y los eventos y
- Están ordenados por importancia relativa (p. 3-4)

En adelante el mismo autor (Schwartz, 2003,2006) aumenta un aspecto más al considerar los valores como estándares o criterios de vida. Schwartz considera que un valor puede ser importante para una persona, pero no para otra. (Schwartz, 2012).

Asimismo, Schwartz et. al (2001) afirma que los valores se forman y evolucionan dentro de un contexto social, generando un vínculo entre la persona y la sociedad en la que vive. Los valores se orientan a guiar la vida de las personas, grupos humanos u organizaciones, motivando un comportamiento frente a diversas situaciones.

En el caso del modelo de Schwartz se corrobora transculturalmente, su teoría se centra en el carácter subjetivo de los valores, ya que estos representan al sujeto internamente y está relacionado a la satisfacción de tres necesidades básicas: a) necesidades de los individuos como organismos biológicos, b) necesidades de coordinación de la interacción social, y c) necesidades de supervivencia y bienestar del grupo. Estas se transforman en metas de manera jerárquica y se reflejan en el comportamiento y las actitudes de las personas (Korres & Elexpuru, 2015).

En consecuencia, Schwartz (1992) propone en su teoría 10 valores motivacionales en los seres humanos como se muestra

en la Tabla 6, los cuales están relacionados o asociados con metas. Las necesidades provienen de tres básicas como el biológico, interacción social coordinada, supervivencia y bienestar en los grupos. Asimismo, en una investigación realizada por Schwartz y Boehnke (2004) de análisis confirmatorio disminuyeron algunos valores que corresponden de algunos tipos.

Tabla 6
Valores según Schwartz

Tipo	Definición de objetivo:	Valores que lo representan (inicialmente)	Valores (después de investigación de análisis confirmatorio)
Autodirección	Pensamiento independiente y acción de elegir, crear, explorar.	Libertad, Creatividad, Independiente, Escogiendo sus propias metas Curioso, Auto-respeto	Libertad, creatividad, Independencia, elegir objetivos propios, curiosidad.
Estimulación	Emoción, novedad y desafío en la vida.	Una vida variada, una vida apasionante, atrevido.	Una vida emocionante, una vida variada, atrevido
Hedonismo	Placer o satisfacción sensual para uno mismo.	Placer, Disfrutar la vida	Placer, disfrutar la vida, auto-indulgente
Logro	Éxito personal a través de la demostración de competencia de acuerdo con los Estándares.	Ambición, Influyente, capaz, éxito, inteligente, auto-respeto.	Ambicioso, influyente, capaz, exitoso.
Poder	Estatus social y prestigio, control o dominio sobre las personas y los recursos.	Poder social, Riqueza, Autoridad, Preservar mi imagen pública, Reconocimiento social	Poder social, riqueza, autoridad, preservar la imagen pública.
Seguridad	Seguridad, armonía y estabilidad de la sociedad, de las relaciones y de sí mismo.	Seguridad nacional, Reciprocidad de favores, Seguridad familiar, Sentido de pertenencia, Orden social, Saludable, Limpio	Orden social, seguridad nacional, reciprocidad de favores, seguridad familiar, limpieza.

Tipo	Definición de objetivo:	Valores que lo representan (inicialmente)	Valores (después de investigación de análisis confirmatorio)
Conformidad	Restricción de acciones, inclinaciones e impulsos que puedan alterar o dañar a otros y violar las expectativas o normas sociales.	Obediente, Autodisciplina, Cortesía, Honrar a los padres y a los mayores.	Cortesía, autodisciplina, honrar a los padres y a los mayores, obediente.
Tradición	Respeto, compromiso y aceptación de las costumbres e ideas que la cultura o religión de uno proporciona	Respeto a la tradición, Devoto, Aceptar mi porción en la vida	Respetuoso, moderado, humilde, aceptar mi porción en la vida, devoto.
Benevolencia	Preservar y mejorar el bienestar de aquellos con quienes uno está en contacto personal frecuente (el 'en grupo').	Humilde, Moderado.	Humilde, Moderado.
		Útil, responsable, perdonar, honesto, leal, amor maduro, amistad verdadera.	Leal, honestidad, útil, responsable, perdonar.
Universalismo	Comprensión, aprecio, tolerancia y protección para el bienestar de todas las personas y para la naturaleza.	Igualdad, Unidad con la naturaleza, Sabiduría, Un mundo hermoso, Justicia social, Mente abierta, Protección del medioambiente, Un mundo en paz.	Igualdad, un mundo de paz, unidad con la naturaleza, sabiduría, mundo hermoso, justicia social, mente abierta, protección del medio ambiente.

Fuente. Schwartz, S. (1992). Universals in the Content and Structure of Values: Theoretical Advances and Empirical Tests in 20 Countries. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/230557790>; Schwartz, S. (2012). An Overview of the Schwartz Theory of Basic Values. Obtenido de Online Readings in Psychology and Culture: <https://www.researchgate.net/publication/271231569> y Schwartz, S., & Boehnke, K. (2004). Evaluating the structure of human values with confirmatory factor analysis. ResearchGate, 230-255. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/222293101>. Adaptado por Illanes.

En consecuencia, la teoría de Schwartz propone una estructura de relación dinámica motivacional entre 10 tipos de valores como se muestra en la Figura 5 y cuando estos se expresan tienen consecuencias prácticas, psicológicas y sociales que pueden estar en conflictos o ser compatibles en la búsqueda de otros valores (Schwartz & Boehnke, 2004).

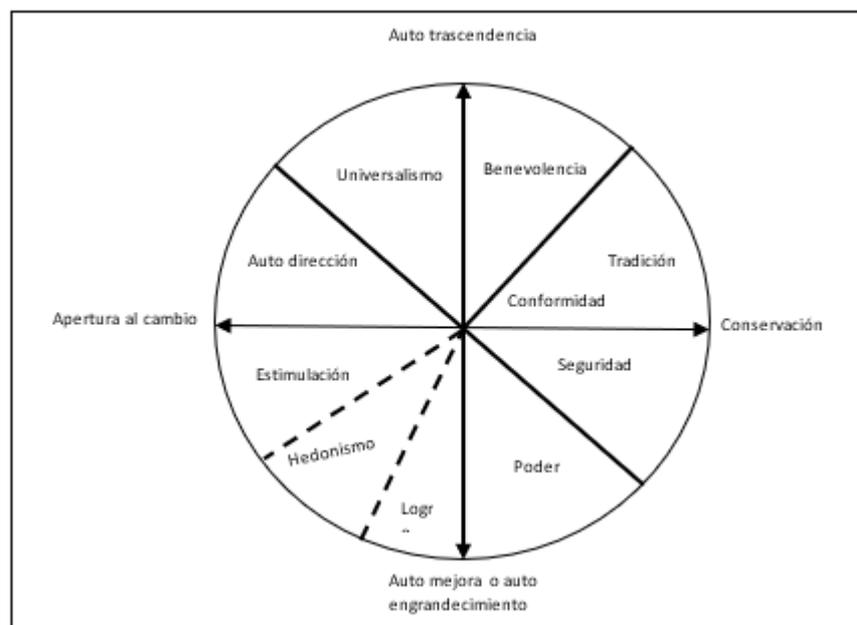


Figura 5. Relación entre los tipos de valores según Schwartz, modelo de 10 valores.

Fuente. Schwartz (1992). *Universals in the Content and Structure of Values: Theoretical Advances and Empirical Tests in 20 Countries*. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/230557790>, Nota. Modelo teórico revisado de relaciones entre tipos de valores motivacionales, tipos de valores de orden superior y dimensiones de valor bipolar.

Para efectos de esta investigación se tomará en cuenta los últimos estudios realizados respecto a la teoría de Schwartz en el cual se hace un refinamiento de la cantidad de valores que interactúan dentro de esta teoría.

A continuación, se presenta la fundamentación del autor en relación a los valores del continuo motivacional circular.

- **Autodirección:** En su definición original, se deriva de necesidades orgánicas de control y dominio, interacción de la autonomía e independencia (Schwartz, 1992, 2012). La autodirección tiene dos subtipos: *Autodirección de pensamiento* la cual se refiere a la comprensión y la competencia intelectual (creatividad/imaginación, curioso/interesado) y de *autodirección de acción* relacionada con la acción de alcanzar metas que uno mismo elige (elección de objetivos propios/propósitos propios, independientes / autosuficientes) (Schwartz, et.al, 2016, Schwartz, 2017).
- **Estimulación:** El valor de estimulación se deriva de la necesidad orgánica de variedad y estimulación para mantener un nivel de activación óptimo, positivo, en lugar de amenazante (Schwartz, 1992, 2012). Posee tres subtipos emoción, novedad y desafío (Schwartz, et.al, 2016). Es importante tratarlo como un valor único porque está bien definida (Schwartz, 2017).
- **Hedonismo:** El valor de hedonismo, se deriva de las necesidades orgánicas y el placer asociado con satisfacerlos (Schwartz, 1992, Schwartz, 2012). Después de todos los últimos estudios se obtuvo que el Hedonismo solo tiene el componente de placer (Schwartz, 2017).
- **Logro:** El valor de logro, se relaciona con el desempeño competente que genera recursos es necesario para que los individuos sobrevivan y para que los grupos e instituciones alcancen sus objetivos. Los valores enfatizan la demostración de competencia en términos de estándares culturales predominantes, obteniendo así la aprobación social (Schwartz, 1992, Schwartz, 2012). Schwartz define a su valor de logro a la persecución del éxito en relación a

las normas de la cultura, es decir demostrar la competencia, sin embargo, según sus últimas investigaciones Schwartz define al Logro como un valor único, como la expresión subyacente para que una persona sea juzgada por otros como exitoso (2017).

- Poder: Los grupos debe tratar el poder como un valor ya que los funcionamientos de las instituciones sociales requieren cierto grado de diferenciación de estatus (Parsons, 1951, citado en Schwartz, 2012). La dimensión dominación/sumisión surge en la mayoría de relaciones interpersonales (Lonner, 1980, citado en Schwartz, 2012). Los valores de poder también pueden ser transformaciones de las necesidades individuales de dominio y control (Schwartz, 1992, Schwartz, 2012). Según la última investigación se definen tres subtipos de este valor etiquetadas como *dominación de poder* (restringir a los demás a realizar lo que uno quiere), *control de recursos de energía* (controlar activos materiales, recursos materiales) y el tercero es el *rostro* (mantener y proteger el prestigio) (Schwartz, et.al, 2016). El rostro se relaciona tanto con el poder como con la seguridad relacionado con la motivación para mantener la imagen pública (Schwartz, 2017).
- Seguridad: Son requisitos básicos individuales y grupales, algunos son principalmente para intereses individuales como por ejemplo estar limpio y otros para el colectivo o grupos más amplios por ejemplo la seguridad nacional (Schwartz, 1992, 2012). Este valor tiene dos subtipos *seguridad personal* y *seguridad social* (Schwartz, 2017).
- Conformidad: Derivan del requisito de los individuos o las inclinaciones que podrían interrumpir la fluidez en el funcionamiento del grupo. Enfatizan en la interacción diaria con los más cercanos (Schwartz, 1992, 2012). Se sugieren

dos subtipos las *normas de conformidad* y *conformidad interpersonal* (Schwartz, 2017).

- Tradición: El valor de la tradición se relaciona a la interacción de los grupos humanos en relación a prácticas comunes, ideas símbolos y creencias, solidaridad que contribuye a su supervivencia. Estos valores de tradición y conformidad están cerca de la motivación, la tradición implica subordinación a objetos más abstractos como las costumbres e ideas religiosas o culturales. Los valores de la tradición exigen capacidad de respuesta a las expectativas inmutables del pasado (Schwartz, 1992, 2012). Se sugiere trabajar como valor único ya que esta relacionados a tradiciones culturales y religiosas.
- Humildad: Valor relacionado con la capacidad para reconocer la insignificancia de uno en relación a lo demás, implica aceptar lo que cada uno posee sin esperar más (Schwartz, 2017).
- Benevolencia: Se orientan al buen funcionamiento del grupo y la afiliación, se centra en la preocupación por el bienestar de los demás. Promueven relaciones sociales, cooperación y apoyo, aportando una base motivacional (Schwartz, 1992, 2012). Según Schwartz (2017), posee dos subtipos, la *benevolencia-confianza* orientado a las relaciones con amigos y la *benevolencia-cuidado* relacionado al bienestar del grupo.
- Universalismo: Se derivan de las necesidades de supervivencia de individuos y grupos. Combina la preocupación por el bienestar de la sociedad y el mundo en general y por la naturaleza. Dentro de este ámbito también se puede considerar la espiritualidad que busca la coherencia y la armonía interior a través de trascender la realidad cotidiana; sin embargo, este valor fue eliminado de la teoría ya que no tuvo un significado consistente en

todas las culturas a pesar de su importancia (Schwartz, 1992, 2012). En la última investigación se definen tres subtipos, *universalismo-tolerancia*, *universalismo-preocupación social* y *universalismo-protección de la naturaleza* (Schwartz, 2017).

En este sentido la estructura circular de Schwartz implica que cuando más continuo es un valor a otro sus motivaciones subyacentes son similares, mientras más distantes sus motivaciones son más antagónicas (Schwartz, 2012).

De este modo el autor conforma las dimensiones de los valores según muestra la tabla 7

Tabla 7

Dimensiones de Valores según Schwartz

Dimensiones	Valores
Apertura al cambio	Pensamiento de dirección
	Acción de dirección
	Estimulación
	Hedonismo
Automejora	Logro
	Dominio de poder
	Dominio de recursos
	Rostro (cara)
Autotrascendencia	Benevolencia-fiability
	Benevolencia-cuidado
	Universalismo-tolerancia
	Universalismo-preocupación
Conservación	Universalismo-cuidado
	Humildad
	Conformidad interpersonal
	Reglas de conformidad
Conservación	Tradición
	Seguridad social
	Seguridad personal

Fuente. Adaptado de Schwartz (2017)

2.2.4. Valores organizacionales.

A. Concepto e importancia de los valores organizacionales dentro de las organizaciones.

La organización está compuesta por los colaboradores como principal recurso que aporta en el logro de objetivos

estructurados, por lo tanto, la creación de valor implica a los diversos participantes de la organización (Dussan, 2012). En este sentido es importante considerar el nivel de valor que cada integrante le brinda a las cosas desde su propia perspectiva, formación o experiencias a nivel personal, profesional y laboral.

De este modo es importante que los valores personales se alineen a los valores organizacionales con la finalidad de generar satisfacción en todos los niveles, ya que los valores determinarán el éxito de la empresa, en base a las definiciones de los valores son conductas o comportamientos que la persona expresa en su vida cotidiana, esto será el reflejo directo en la reputación de la organización en el mercado.

Se puede indicar que los valores son los cimientos básicos en los cuales las organizaciones se edifican (Mendoza, 2015). Es así que orientándonos a otro de los conceptos de valores que los define como parte de las creencias y tradiciones, la cultura organizacional es un conjunto de valores y creencias que establecen ciertos patrones de comportamiento de los colaboradores y que estos se rigen por normas establecidas, por ejemplo, los códigos de ética.

Desde el punto de vista de Rokeach los valores se caracterizan por cinco consideraciones:

1. Las personas tienen un número pequeño y limitado de valores;
2. Todas las personas poseen los mismos valores, aunque en grados diferentes; Los valores de una persona se pueden organizar en un sistema axiológico;
3. El sustrato de los valores individuales está en la cultura, la sociedad y la personalidad; y

4. Las manifestaciones de los valores y las consecuencias de los juicios realizados a través de dichos valores se manifiestan en multitud de fenómenos objeto de investigación por las ciencias sociales. (Páez, 2014)

B. Modelos organizacionales de valores.

Existen modelos organizacionales que se refieren a los valores como parte de la cultura organizacional, entre ellos se puede mencionar:

- **Modelo de las 7s de la firma Mc Kenzie:** Las “7s” por su definición e inglés representan; Style (estilo), Staff (personal), Systems (sistemas), Strategy (estrategia), Structure (estructura), Skills (habilidades) y Shared values (valores compartidos). Este último considerado como el eslabón que une a sus miembros y los alinea en la misma ruta. (Codina, 2004 y Obregón 2001, citados en Dussan, 2012).
- **Modelo de Comportamiento Organizacional:** Este modelo indica que los valores se presentan en tres niveles. El primero indica aquellos valores que pertenecen al individuo, el segundo corresponde a los valores que se conforman en la interacción con el grupo y en tercer nivel los valores que caracterizan a la cultura de la organización, los cuales se traducen en la productividad, satisfacción laboral, rotación de personal o ausentismo. (Codina, 2004 y Obregón 2001, citados en Dussan, 2012).
- **Modelo de enfoque estratégico:** Los valores incluyen la identidad de la organización, en el cual descansa su misión y visión, ya que los valores son esenciales para su cumplimiento, establecen el cómo lograr los objetivos establecidos, las conductas y comportamientos de las personas. (Codina, 2004 y Obregón 2001, citados en Dussan, 2012).

- **Modelo de la Dirección por valores:** Es una perspectiva humanista e integradora, en este caso los valores son impulsores y motivadores mientras que la utilidad es la recompensa. Proyecta una imagen positiva, crea un ambiente humano y de compromiso. (Codina, 2004 y Obregón 2001, citados en Dussan, 2012).
- **Modelo de análisis de la cultura organizacional:** La cual considera dimensiones de identificación con la historia, entorno, comunicación, producción, relaciones interpersonales, poderes, parentesco, liderazgo, modo de ser, subculturas, las cuales incluyen a los valores como principal componente. (Codina, 2004 y Obregón 2001, citados en (Dussan, 2012)

Por tanto, los valores organizacionales son principios o creencias relacionadas a los objetivos organizacionales que orienta la ruta de la empresa y están al servicio de intereses individuales o comunes o ambos (Tamayo y Borges, 2006, citado en Revuelta, 2017). Asimismo, es importante considerar que los valores organizacionales se generan en base a exigencias y necesidades de los clientes o usuarios, exigencias internas y externas, así mismo son considerados al momento de tomar decisiones ya que los directivos o encargados de estas tareas deben considerar el bienestar común y reforzar las rutas elegidas que sirvan de aprendizaje dentro de la cultura organizacional.

Según se menciona en párrafos anteriores, la función de los valores organizacionales es reforzar el comportamiento y la conducta de los colaboradores por medio de propuestas sociales. La empresa a través de sus fundadores, directivos o encargados definen los valores que van a regir la empresa, de manera que los colaboradores alineen sus valores personales y

profesionales a estos, si esto no se lograría la productividad y calidad en el trabajo se podría afectar (Castro, 2016).

En tal sentido es importante considerar a los valores organizacionales como filosofía de la organización, ya que estos determinan el cómo se lograrán los objetivos y se aplicarán las estrategias planteadas en su concepción.

Por otro lado, la importancia de los valores organizacionales radica en que los valores, supuestos, creencias y formas de pensar actúan de manera inconsciente para definir la cultura de las organizaciones. Por lo que es vital que la expresión de estos en comportamientos, acciones o actitudes sean adecuadas a las normas establecidas por la organización y por la sociedad (Daft, 2019).

Asimismo, es importante considerar que las organizaciones están regidas por un conjunto de principios y valores organizacionales que orientan la conducta de los colaboradores, una empresa es un organismo social por lo que está regido por una serie de valores o principios que generan bienestar a la sociedad. Si bien en la actualidad existe una crisis de valores y que ha desvirtuado a muchas empresas, muchas otras se han orientado hacia la responsabilidad social a través de la aplicación de la ética y los valores empresariales primordialmente en relación con el compromiso, respeto, equidad y justicia, calidad, responsabilidad, honestidad y que forman la base para mantener una cultura organizacional adecuada y para la toma de decisiones (Münch, 2018).

2.2.5. Desempeño laboral.

A. Definición del desempeño laboral.

Como se sabe en las organizaciones el principal recurso son los colaboradores ya que gracias a ellos se logra la rentabilidad en la empresa. Para Daft (2019) el desempeño está relacionado a la eficacia y orientada a la cantidad de recursos que utiliza la empresa para cumplir un objetivo. Asimismo, el comportamiento organizacional ayuda a las personas y organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más elevados (Chiavenato, 2017b).

El desempeño es la forma en como los colaboradores cumplen con las actividades, obligaciones y funciones asignadas, el grupo se ve afectado por el desempeño individual y mientras éste sea excelente facilitará al grupo a cumplir objetivos y agregará valor (Chiavenato, 2017b).

Los sistemas de administración de desempeño buscan establecer estándares utilizados para evaluar el rendimiento de los colaboradores (Stephen & Coulter, 2018), por lo cual las empresas buscan contar con mecanismos de medición permanente o periódica acerca del desempeño de sus colaboradores (Mendoza, 2015).

Es importante que los directivos y gestores de las organizaciones tengan en cuenta que la implementación de un sistema de medición de desempeño laboral implica el compromiso y la preparación de los colaboradores para afrontar la aplicación de instrumentos de medición que permitan obtener información real y precisa que ayuden a desarrollar estrategias de mejora continua.

Para Alles (2005) la evaluación de desempeño es una herramienta que debe estar relacionada con la estrategia de la organización, por lo que el análisis del desempeño debe ser utilizado para gerenciar, dirigir o supervisar a los colaboradores, considerando los objetivos de desarrollo del personal, la mejora en los resultados y el aprovechamiento de los recursos humanos dentro de las organizaciones.

Como menciona Malik (2018), la gestión del desempeño es un proceso cíclico de la organización y que implica en primer lugar determinar o identificar las expectativas de desempeño de un rol. Después de esta determinación se debe planificar y establecer las metas individuales brindándoles el apoyo necesario para aprender, monitorear su progreso y brindarle un feedback permanente a través de medios formales o informales frente a su desempeño actual y esperado.

En relación a lo anterior, la evaluación de desempeño tiene el propósito de ayudar a la toma de decisiones respecto a los recursos humanos, por ejemplo, ascensos, transferencias y despidos. Permiten identificar las necesidades de capacitación y desarrollo, y el aspecto más importante relacionado a la retroalimentación para diseñar y obtener estrategias de mejora continua (Robbins & Judge, 2009).

Siguiendo a Robbins (2017) quien menciona que el desempeño es la forma de como los colaboradores ejecutan sus tareas y que a través del mecanismo de la evaluación de desempeño se puede obtener más información para tomar decisiones, identificar las necesidades de capacitación, e identificar las habilidades y competencias de los colaboradores utilizando la retroalimentación.

Debido a que la evaluación de desempeño tiene un carácter multidimensional, es importante considerar las definiciones explicadas por los diversos autores basándonos en que el desempeño está relacionado con la conducta o comportamiento de los colaboradores en un entorno individual, grupal y organizacional, y puede ser aplicada en los diferentes puestos de trabajo (Motowidlo 2003; Koopmans et al. 2011; Poropat 2002 citados en Cuba, Minaya, & Zumarán, 2019)

B. Beneficios de la evaluación de desempeño laboral.

Considerando las definiciones de evaluación de desempeño, es necesario tener en cuenta la importancia de obtener resultados de la medición del desempeño de los colaboradores y los beneficios que genera cuando se aplica de manera periódica en la gestión del talento humano.

a. Para el colaborador.

Al aplicar la evaluación de desempeño en la organización se debe tener en cuenta que es un proceso que debe tener la mayor transparencia posible por lo cual es importante que los colaboradores conozcan la metodología que la Organización está utilizando para la medición de su desempeño en el cumplimiento de sus funciones, competencias u objetivos. Por lo cual se mencionan algunos beneficios para los colaboradores según Chiavenato (2017a):

- Conocer que es lo que la organización valora respecto a los comportamientos y el desempeño.
- Conocer qué expectativas tienen sus líderes, aquellos aspectos fuertes y débiles respecto a su desempeño.
- Conocer cómo se superarán los puntos débiles con la intervención de los líderes y que aspectos debe fortalecer el mismo colaborador como parte de su

propio desarrollo.

- Realizar una autoevaluación crítica y objetiva de su desarrollo y desempeño.

b. Para la organización.

Chiavenato (2017a), indica que la evaluación de desempeño es una herramienta que sirve para la organización en diferentes aspectos, los resultados pueden ser utilizados en los demás procesos que el área de recursos humanos gestiona dentro de las organizaciones. Se mencionan algunos beneficios para la organización:

- Permite medir el potencial de los colaboradores a corto, mediano o largo plazo, considerando la contribución de los colaboradores.
- Permite identificar a los colaboradores que puedan asumir nuevos cargos, aquellos que roten de puestos o se hagan cargo de actividades específicas.
- Permite generar programas de capacitación, entrenamiento, recompensas, motivación, etc.

C. Métodos de evaluación del desempeño laboral.

Los métodos de evaluación de desempeño se relacionan con las estrategias o técnicas que se utilizan para la obtención de datos, como son:

a. Método de escalas gráficas.

Este método es tradicional y de aplicación simple, ha tenido muchas críticas debido a que es sujeto de subjetividad y prejuicios del evaluador, por lo que solo se reduce a números de manera estadística para disminuir las distorsiones personales. Asimismo, se pueden evidenciar escalas gráficas continuas, semicontinuas y discontinuas (Chiavenato, 2017a).

Asimismo, utiliza un cuestionario de doble entrada, factores de evaluación y grados de variación de esos factores horizontal y verticalmente respectivamente, las cuales son medidas desde un desempeño débil o insatisfactorio hasta un óptimo o excelente. Y el resultado es una descripción sumaria.

Según Alles (2005) este método incluye factores como la cantidad y calidad de trabajo, conocimientos, cooperación, iniciativa, atención, asistencia son medidos en puntajes de 1 a 5, el tiempo de aplicación es menor y permite hacer el análisis, comparación y cuantificación de resultados. Asimismo, Robbins & Judge (2009), indican que este método permite a los evaluadores asignar una escala que indique hasta qué grado un colaborador posee la característica que se está evaluando.

b. Método de elección forzada.

Este método surge en la Segunda Guerra Mundial por la necesidad de elegir oficiales de las Fuerzas Armadas de EU para ascenderlos. La evaluación del desempeño con este método implica elegir frases que mejor explican el desempeño evaluado.

Existen dos formas de evaluación con este método cada bloque contiene dos frases (positivo y negativo) o cada bloque con cuatro frases positivas y el evaluador elige las frases que más se ajustan al desempeño del evaluado. Los resultados estadísticos buscan comprobar el ajuste de los criterios con índice de aplicabilidad y de discriminación (Chiavenato, 2017a). Sin embargo, según Alles (2005), este método llamado también método de distribución forzada, actualmente ya no es muy usado.

c. Método de investigación de campo.

Chiavenato (2017a), indica que este método se basa en realizar entrevistas entre un especialista en evaluación de desempeño y el jefe inmediato, se registran los hechos y situaciones y se analizan. Permite realizar el diagnóstico y genera la posibilidad de elaborar planes de desarrollo para el puesto.

Por otro lado, una dificultad que se presenta es que este método requiere realimentarse permanentemente, es decir implica que el área de recursos humanos realice seguimientos y monitoreo y las empresas no siempre destinan personal especializado o la cantidad adecuada para realizar este proceso

d. Método de incidentes críticos.

Este método está centrado en la atención del evaluador en los comportamientos de un colaborador y en la medida en que realiza su trabajo con eficacia. Se mencionan solo comportamientos específicos ejemplificados y que muestren comportamientos deseables e indeseables y aquellos que requieren mejorar (Chiavenato, 2017a, Robbins & Judge, 2009).

Asimismo, el uso de este método permite evaluar al colaborador en todo el periodo de manera que se puede facilitar el desarrollo y autoevaluación por parte de los colaboradores, ya que es un sistema que se retroalimenta de manera permanente (Alles, 2005).

e. Escalas basadas en los comportamientos.

Combina el método de incidentes críticos y la gráfica. Se puntúa en base al comportamiento eficaz e ineficaz del

colaborador en cada dimensión del desempeño (Robbins & Judge, 2009).

f. Métodos basados en los resultados.

Evalúa los resultados del trabajo de los colaboradores, puede ser considerada por varios autores como el método menos subjetivo, sin embargo, los resultados podrían ser afectados por factores externos (Alles, 2005).

D. Modelos o teorías del desempeño laboral.

Respecto a los modelos que se utiliza el desempeño laboral en una recopilación se mencionaran las siguientes:

a. Teoría de las diferencias individuales de las tareas y del desempeño.

Esta teoría indica que el comportamiento, el rendimiento y los resultados no son lo mismo dentro del ámbito laboral. El comportamiento vendría a ser lo que el trabajador hace, el rendimiento evalúa dicho comportamiento ya de manera positiva o negativa y se refleja en la eficacia. Por otro lado, los resultados son las acciones que cambian permanentemente debido al desempeño de cada colaborador y que en su conjunto determina si la empresa cumple con sus objetivos (Motowildo et al. 1997, citado en Castro, 2016).

En relación a lo anterior, Motowildo et al. (1997), divide al desempeño en dos grupos: desempeño de habilidades y desempeño contextual y cada una dividida a su vez en personalidad y capacidad cognoscitiva. En este sentido la teoría predice que esta última categoría tiene relación con el desempeño contextual ya que tiene el conocimiento de cómo hacer las tareas y la personalidad a través de los hábitos permite esto (citado en Castro, 2016).

Este modelo, según investigadores presenta tres tipos de conductas principales que contribuyen en el desempeño laboral: 1) Desempeño de la tarea: es decir el cumplimiento de obligaciones y responsabilidades relacionadas a la producción, se incluyen la mayoría de las tareas de un puesto convencional. 2) Civismo: son las acciones que aportan al ambiente psicológico de la organización, relación con los compañeros, hacer sugerencias positivas. 3) Obstáculos a la productividad: incluye las acciones que causan daño de manera activa a la organización como el robo, daño a la propiedad, reactividad, etc. (Robbins, 2017)

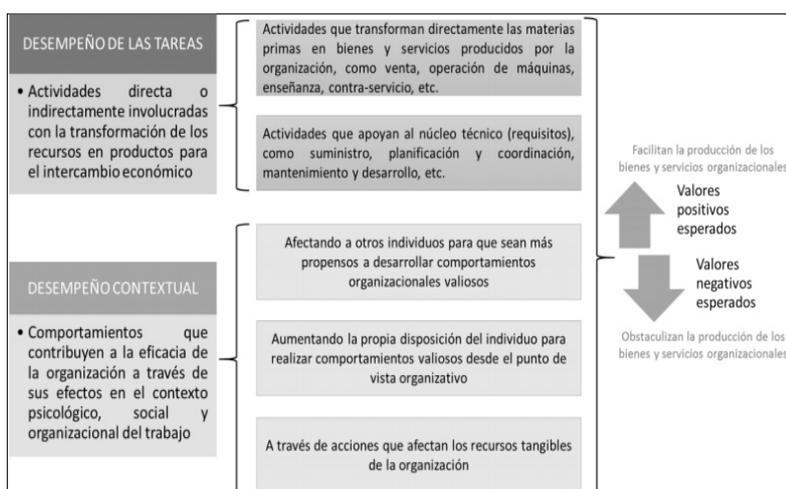


Figura 7. Teoría de las diferencias individuales de las tareas y del desempeño.

Fuente: Cuba, J., Minaya, G., & Zumarán, A. (2019). El rol predictivo de los estilos de liderazgo sobre el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera en el Perú (Tesis Inédita). Lima. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11354/2500>

b. Teoría de Campbell.

La teoría de Campbell propuesta en 1990, presenta 8 factores que forman parte del rendimiento laboral, las cuales se mencionan a continuación:

1. Competencia de tarea específica del puesto. Son las tareas que se deben realizar y son las conductas que hacen que cada puesto sea diferente y único y se puedan distinguir.
 2. Competencia de tarea no específica del puesto.
 3. Competencias en la comunicación oral y escrita.
 4. Demostración de esfuerzo. Es el compromiso que demuestra el trabajador para hacer las tareas inherentes al puesto de trabajo.
 5. Mantenimiento de la disciplina personal. Es el evitar las malas conductas en el área de trabajo.
 6. Voluntad de facilitar el trabajo del grupo y de los empleados. Se refiere al ayudar a los compañeros de trabajo y servir de guía o modelo.
 7. Supervisión y liderazgo. Es la manera en que se influye en los demás para promover el rendimiento.
 8. Gestión y administración. Se refiere a las conductas tomadas para dirigir y cumplir con los objetivos (citada en Castro, 2016, p. 63).
- c. Evaluación de desempeño por competencias.
- Este modelo está basado en la evaluación de las competencias de los colaboradores en relación a las funciones. En su modelo Alles propone elaborar los perfiles de puestos de trabajo en relación a las competencias que se desean alcanzar, estas competencias están definidas y categorizadas.

Estas competencias debes estar divididas en niveles Competencias cardinales y competencias específicas, que deben estar alineadas a los objetivos y metas de los puestos de trabajo y la organización. Asimismo, cada competencia es asignada a un grado que se relaciona con

la importancia de la competencia en el puesto de trabajo. En este sentido Alles (2005) le asigna importancia a la evaluación de la conducta, por lo que también se evidencian dificultades en este análisis, entre ellas que muchas veces los evaluadores no conocen las competencias que se evalúan, para lo cual es importante que la organización cuente con un diccionario de competencias en grados que permitan una mejor asignación de puntajes al momento de la evaluación. El diccionario de competencias permitirá separar el comportamiento en conductas y mantener una percepción alineada de los evaluadores.

Asimismo, es importante conocer el significado y los componentes de las competencias de modo que se pueda tener mayor claridad acerca de la interacción de estos en la expresión de una competencia.

E. Las competencias.

a. Definición.

Este constructo toma mayor importancia y amplitud en los ochenta y noventa (McClelland, 1973; citado en Ríos, 2009). McClelland fundamenta que la evaluación de las competencias está centrado en las conductas y características de las personas para demostrar un desempeño exitoso (Pereira, Gutiérrez, Sardi, & Villamil, 2008).

En el mismo sentido, Alles (2005) define a la competencia como las características de personalidad que se traducen en comportamientos, generando un desempeño exitoso dentro de un puesto de trabajo. Asimismo, cada puesto puede tener diferentes características dependiendo de la

empresa o el mercado.

Asimismo, según Boyatzis (1982), la competencia como aquella característica subyacente de una persona, la cual está relacionada con su desempeño en un puesto de trabajo y una organización específica o concreta. Fue quien plantea las evaluaciones de competencias utilizando comportamientos observables (citado en Ríos, 2009).

Siguiendo a Boyatzis, Pereda y Berrocal (2001), fundamentan que las competencias son un conjunto de comportamientos observables y que están relacionados con el desempeño bueno en un puesto de trabajo en concreto y en una organización concreta.

Debido a que la entidad posee un enfoque de competencias en la medición del desempeño de sus colaboradores es importante conocer la definición de la competencia; sin embargo se asumirá la elaboración del instrumento para obtener los datos de la medición de desempeño utilizando el enfoque Robbins que en sus dimensiones considera aspectos relacionados a las competencias, esto con el fin de proteger los datos de la entidad en cuestión. Es importante aclarar que no se utiliza un instrumento de medición por competencias ya que este debe ser diseñado de manera particular para la empresa.

b. Componentes.

Los componentes de las competencias actúan de manera conjunta e independiente las cuales al mostrarse en una conducta se integran y operan, en este sentido Pereda y Berrocal (2001), fundamentan que los componentes son: el saber (relacionada a los conocimientos), el saber hacer

(relacionada a la aplicación de los conocimientos), el saber estar (relacionada al contexto en el cual se aplican los conocimientos y habilidades), el querer hacer (relacionada a la voluntad de hacer las cosas), y el poder hacer (relacionada al contexto), todos estos componentes permiten definir la demostración de una competencia.



Figura 8. Componentes de las competencias.

Fuente: Ríos, V. (2009). Entrenamiento de Habilidades y Competencias en las Organizaciones. Huancayo: Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería. Adaptado por Illanes

F. Desempeño laboral en el sector financiero.

Una herramienta importante en el sector financiero es sin duda la evaluación de desempeño que se orienta a evaluar el alcance o progreso de cumplimiento de los objetivos en las organizaciones. Por lo que es necesario conocer algunos estudios realizados, en la recopilación de Cuba, Minaya, y Zumarán (2019).

- Geyery y Steyrer, 1998: Investigación realizada en bancos austriacos. En el cual indican que el Liderazgo transformacional afecta el desempeño laboral por encima del Liderazgo transaccional y que las dimensiones

centrales del Liderazgo se relacionan más a largo plazo.

- Walumbwa et al., 2008: Realizado en bancos de Estados Unidos, indican que la autoeficacia y la eficacia se relacionan con el desempeño.
- Aktar et al., 2012: Investigación realizada a empleados del banco Comercial de Bangladesh. Indican que los factores intrínsecos y extrínsecos de recompensas directamente con el desempeño laboral de los empleados.
- Kappagoda, 2012: Sector bancario de Sri Lanka, Aftab, 2012 y Belonio, 2012: Sector bancario de Bangkok: bancos de Lahore Pakistab. Existe una relación positiva entre la satisfacción y el desempeño laboral.
- Abdullah, Omar y Rashid, 2013: empleados de Pakistan. El compromiso predice el desempeño contextual y en la ejecución de tareas.
- Khan et al. 2013: empleados de bancos en Pakistan. Los empleados aumentan la satisfacción laboral y el desempeño en relación a las recompensas intrínsecas y extrínsecas.

G. Factores, indicadores o dimensiones del desempeño laboral.

La evaluación de desempeño debe ser evaluada en base a una herramienta que sea diseñada a medida de la organización, se mencionan los indicadores, factores o dimensiones del desempeño según algunos autores.

- a. Indicadores según Chiavenato en las últimas tendencias.
- Para Chiavenato (2017a) según las últimas tendencias en la evaluación de desempeño considera indicadores relacionados con:
- **Financieros:** Estos indicadores están relacionados con aquellos temas financieros de la organización como utilidades, inversiones, costo-beneficio.
 - **Cliente:** Implica la satisfacción del cliente (interno y

externo), asimismo incluye la competitividad en precios y calidad, entrega de pedidos y participación en el mercado.

- **Aspectos internos:** Este indicador está relacionado con el tiempo en ejecución de procesos, seguridad y ciclos de procesos.
- **Innovación:** Relacionado con el desarrollo de nuevos procesos, productos, mejora continua, calidad, desarrollo e investigación.

b. Factores según Bain.

Los factores que Bain (2003) considera están relacionados con aquellos aspectos actitudinales y operativos.

- **Factores actitudinales:** Son aquellos que hace referencia a factores como la disciplina, cooperación, iniciativa, seguridad, imagen personal, creatividad, discreción, capacidad de realización.
- **Factores operativos:** Son aquellos relacionados con las al trabajo, como la calidad, exactitud, cantidad, estas características conllevan a indicar que existe diferencia entre el desempeño de cada persona ya que existen factores que influyen en su rendimiento como la motivación, trabajo en equipo, supervisión, percepción, capacitaciones, las cuales determinan en desempeño de los colaboradores (*citado en Vega 2017*)

c. Criterios de evaluación según Robbins.

Para Robbins (2017) la evaluación del desempeño laboral debe ser un mecanismo que ayude a la retroalimentación y la asignación de recompensas dentro de las organizaciones. Determina tres aspectos importantes que deben ser evaluados.

- **Resultados de la tarea individual:** Es importante identificar en la organización si el fin es más importante que el medio es necesario evaluar los resultados de la tarea del empleado, por ejemplo, cantidades de producción, desperdicios, costos de producción, volumen o incremento de ventas, cuentas nuevas, etc., esto dependerá del puesto de trabajo que ocupa el empleado.
- **Conductas:** Es importante evaluar la conducta del empleado, y estas no necesariamente están relacionadas con la productividad individual. Todas estas conductas individuales ayudan a que los resultados en grupo sean mejores.
- **Rasgos:** Muchas organizaciones evalúan los rasgos como la buena actitud, confianza, formalidad o experiencia ya que ayudan a cumplir objetivo; sin embargo, estas podrían o no tener una correlación positiva con la tarea que realiza.

d. Según Boyatzis.

Boyatzis (1982) orienta su definición a las competencias de los directivos, distinguiendo las competencias entre el umbral, mínimo y superior que todo directivo debe poseer, considerando tres aspectos importantes a evaluar:

- **Características subyacentes:** Son aquellos comportamientos que se ejecutan es decir los comportamientos que se pueden observar. Por otro existen también comportamientos que son difíciles de observar como las aptitudes y habilidades, rasgos de personalidad, actitudes y valores, conocimientos y motivos que cada persona tiene.
- **Organización concreta:** Son aquellas competencias que cada organización exige y estas dependerán de

su propia cultura, valores, misión y estrategia.

- **Puesto de trabajo:** Relacionada con las competencias que cada puesto de trabajo posee en conexión con sus funciones o tareas específicas (Boyatzis, 1982, citado en Pereda y Berrocal, 2001)

e. Según Pereda y Berrocal.

Pereda y Berrocal (2001) orientan su enfoque de recursos humanos dentro de la gestión por competencias por lo cual definen sus criterios de evaluación de desempeño con ese enfoque, dividiendo las dimensiones de las competencias de la siguiente manera:

- **Competencias estratégicas o genéricas:** Son aquellas competencias que están presentes en todos los trabajadores de la organización, estas nacen y están estrechamente relacionadas con los valores, misión y modelo de estrategia de la empresa, representando comportamientos comunes o no a la totalidad de los trabajos.
- **Competencias específicas:** Relacionada con las funciones y objetivos de cada puesto de trabajo dentro de la empresa, estas pueden estar subdivididas en horizontal (competencias de un determinado nivel), vertical (competencias de un área determinada de la organización).

f. Según Alles.

Para Alles (2005) las competencias se definen en función a las características propias de cada organización y estas se clasifican en:

- **Competencias cardinales:** Son aquellas competencias que todos los colaboradores de la organización deben tener.

- **Competencias específicas:** Son las competencias relacionadas a los colectivos de manera vertical (áreas) y horizontal (funciones).

2.2.6. Descripción de la entidad financiera.

Es una empresa del rubro financiero avalada y supervisada por la Superintendencia de Banca y Seguros y es una empresa con fines de lucro. Fue constituida en agosto del 2012 e inicia sus operaciones el 1 de setiembre del 2014 con la finalidad de captar y otorgar créditos a microempresarios, de modo que los apoyan en su desarrollo y emprendimiento.

En la actualidad cuenta con 3 agencias en la ciudad de Huancayo, y su misión ronda en relación a brindar servicios financieros con asesoramiento personalizado, capacitaciones y atención médica.

Se orienta a brindar soluciones financieras innovadoras a sus clientes y están comprometidos en el desarrollo de las iniciativas a nivel de empresa y personal aportando a su éxito. Buscan convertirse en una institución financiera innovadora y competitiva reconocida a nivel de Junín.

Sus valores organizacionales se orientan a mantener la honestidad, es decir su trabajo busca mantener la integridad moral y la ética en sus acciones. El respeto en las relaciones humanas y la interacción con los compañeros y clientes, la responsabilidad en los deberes asignados para el cumplimiento de las funciones. La disciplina en relación a la identificación con la cultura de la entidad con la finalidad de mantener la calidad en la atención a clientes internos y externos. Y la pasión de servicio relacionada con la dedicación y sacrificio para atender las necesidades de sus clientes utilizando los recursos de manera efectiva.

La entidad financiera enfoca sus objetivos en la atención a las micro, pequeñas empresas y consumo. Logrando alcanzar S/ 105'405,659 en su cartera crediticia al 2019. Actualmente la entidad tiene una evolución de crecimiento equilibrado.

Es importante resaltar en la entidad que buscan orientar su cultura organizacional hacia un trato horizontal en la cual exista oportunidades equitativas y en la cual la ética y transparencia sean un pilar en la ejecución de funciones y logro de objetivos. En la entidad incentivan el trabajo individual y grupal, lo cual favorece al cumplimiento de metas.

Por otro lado, buscan mantener el bienestar de los colaboradores a través de beneficios con licencias con goce de haber, campañas de salud, talleres de reforma de vida y programas de integración. Es así que la entidad financiera en la cual se realiza la investigación tiende a posicionarse en el mercado financiero con crecimiento permanente.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Competencias.

Son un conjunto de comportamientos observables y que están relacionados con el desempeño bueno en un puesto de trabajo en concreto y en una organización concreta (Pereda y Berrocal, 2001).

2.3.2. Componentes de las competencias.

Son aquellos que actúan de manera conjunta e independiente las cuales al mostrarse en una conducta se integran y operan, estos componentes están conformados por el saber (relacionada a los conocimientos), el saber hacer (relacionada a la aplicación de los conocimientos), el saber estar (relacionada al contexto en el cual se aplican los conocimientos y habilidades), el querer hacer (relacionada a la voluntad de hacer las cosas), y el poder hacer (relacionada al

contexto), todos estos componentes permiten definir la demostración de una competencia (Pereda y Berrocal, 2001, citados en Ríos, 2009).

2.3.3. Desempeño laboral.

Es la forma de como los colaboradores ejecutan sus tareas y que a través del mecanismo de la evaluación de desempeño se puede obtener mayor información para tomar tomar decisiones, identificar las necesidades de capacitación, e identificar las habilidades y competencias de los colaboradores utilizando la retroalimentación (Robbins, 2017).

2.3.4. Entidad financiera.

Es una empresa del rubro financiero avalada y supervisada por la Superintendencia de Banca y Seguros y es una empresa con fines de lucro.

2.3.5. Ética.

Es el estudio de la moral y se relaciona con otras ciencias como la psicología, antropología, sociología e historia. La ética es parte de la axiología (teoría de los valores) y tiene que ver con las acciones que las personas tienen en la vida social (Torres, 2014).

2.3.6. Juicio de valor.

Es la libertad de elegir cual es la mejor forma de vivir. (Enríquez, 2016).

2.3.7. Moral.

Es aquella motivación que ayuda a los seres humanos a la búsqueda de ser mejores personas dentro de una sociedad o contexto en el cual se desenvuelve, tomando a la moral como parte de una motivación y no un castigo. Asimismo, la moral es aquello que está relacionado con el dominio de uno mismo y que nos ayuda a vivir bien siguiendo normas establecidas y haciendo lo que es beneficio para uno mismo y los demás (Enríquez, 2016).

2.3.8. Relación entre ética, moral y valores.

Es la capacidad que la persona tiene de actuar o decidir frente a una circunstancia, siguiendo o no las normas o disposiciones morales y que los valores personales con los que la persona fue formada tomarán un rol muy importante frente aquella decisión o comportamiento que finalmente demuestre en sus acciones.

2.3.9. Valores.

Son metas trans-situacionales que varían, estos sirven como principios rectores en la vida individual o grupal y que estos se diferencian en el contenido motivacional, percepciones, decisiones y acciones que cada individuo le asigna. Se puede definir que el valor está en todo aspecto de nuestra vida, y que depende de la jerarquía o el sistema valores que las personas poseen como individuos para definir la prioridad. De modo que nuestras acciones son el resultado de nuestra jerarquización frente a la aceptación de lo que es bueno o malo según nuestra percepción, intuición o aquello que socialmente es aceptado en nuestros diversos contextos o escenarios (Schwartz, 1992)

2.3.10. Valores humanos.

Son aquellos valores propios de las personas como individuos y están basados en su propia naturaleza, el objetivo de este tipo de valores es buscar y mejorar la convivencia en sus diversos ámbitos (Glover, 2020).

2.3.11. Valores organizacionales.

Son principios o creencias relacionadas a los objetivos organizacionales que orienta la ruta de la empresa y están al servicio de intereses individuales o comunes o ambos (Tamayo y Borges, 2006, citado en Revuelta, 2017).

2.3.12. Valores personales.

Son aquellos que sirven como principios orientadores de la vida de cada individuo o grupo y que tienen un sentido motivacional e interacción entre ellos (Schwartz, 1992).

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general.

Existe una relación directa entre los valores personales y el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo.

3.1.2. Hipótesis específicas.

- Existe una relación estadísticamente significativa entre los valores de apertura al cambio y el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo.
- Existe una relación estadísticamente significativa entre los valores de auto-mejora y el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo.
- Existe una relación estadísticamente significativa entre los valores de conservación y el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo.
- Existe una relación estadísticamente significativa entre los valores de auto-trascendencia y el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo.

3.2. Operacionalización de variables

La investigación tiene dos variables:

- Variable independiente: Valores personales
- Variable dependiente: Desempeño laboral

3.2.1. Definición conceptual de variables.

A. Valores personales.

Son aquellos que sirven como principios orientadores de la vida de cada individuo o grupo y que tienen un sentido motivacional e interacción entre ellos (Schwartz, 1992).

B. Desempeño Laboral.

Es la forma de como los colaboradores ejecutan sus tareas y que a través del mecanismo de la evaluación de desempeño se puede obtener mayor información para tomar tomar decisiones, identificar las necesidades de capacitación, e identificar las habilidades y competencias de los colaboradores utilizando la retroalimentación (Robbins, 2017).

3.2.2. Definición operacional de variables.

A. Valores personales.

La medición de la variable de valores personales se realizó utilizando la teoría refinada de valores de Schwartz, la cual permite evaluar un continuo motivacional circular de 19 valores, el Portrait Values Questionnaire - RR (PVQ-RR) de Schwartz, está conformado por cuatro dimensiones: apertura al cambio que mide tres indicadores (pensamiento de autodirección, acción de autodirección, estímulo), la dimensión de auto-mejora que consta de tres dimensiones (logo, dominio de poder, recursos de energía), la dimensión de conservación que consta de cinco indicadores (seguridad personal, tradición, conformidad, conformidad interpersonal) y la dimensión de auto-trascendencia con cinco indicadores (universalismo-naturaleza, universalismo-preocupación, universalismo-tolerancia, benevolencia-cuidado, benevolencia-fiabilidad).

Asimismo, las dimensiones de apertura al cambio y automejora contienen un indicador en común que mide el hedonismo. La

dimensión de auto-mejora y conservación contiene un indicador en común que es denominado rostro. Las dimensiones de conservación y autotrascendencia contienen en común el indicador de humildad. El cuestionario permite medir en total 19 valores y está comprendido por 57 ítems a los cuales se valora en escala de Likert con la valoración de: 1 (no se parece absolutamente nada a mí), 2 (no se parece a mí), 3 (un poco parecido a mí), 4 (moderadamente parecido a mí), 5 (parecido a mí) y 6 (muy parecido a mí). En la matriz de operacionalización se puede revisar mayor detalle de las dimensiones de la variable (anexo 2)

B. Desempeño laboral.

La variable de desempeño laboral se elaboró en base a las dimensiones propuestas por Robbins (2017), quien plantea tres dimensiones que abarcan el desempeño de los colaboradores. La dimensión resultados de la tarea individual que contiene los indicadores de cumplimiento de objetivos, calidad en el trabajo y conocimiento de funciones. La dimensión de conductas que consta de tres indicadores, el trabajo en equipo, la tolerancia al trabajo bajo presión y la capacidad de mejora continua. Y la dimensión de rasgos que contiene los indicadores de actitud, confianza y motivación. Asimismo, cada indicador contiene cuatro ítems para su valoración en escala de Likert 1 (deficiente), 2 (regular), 3 (bueno), 4 (muy Bueno) y 5 (excelente). Este cuestionario será respondido por los jefes inmediatos. En la matriz de operacionalización se puede revisar mayor detalle de las dimensiones de la variable (anexo 3)

Capítulo IV

Metodología del Estudio

4.1. Método, tipo o alcance de investigación

4.1.1. Método.

La presente investigación utilizó el método científico, el cual se conoce por teoría, que es el conjunto de pasos o procedimientos sistemáticos para lograr un objetivo o estudiar un problema o fenómeno (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014).

Fernández y Baptista (2014) fundamentan que los pasos que se siguen en este método permitirán construir el conocimiento que servirán para futuras investigaciones.

Asimismo, se utilizó el método deductivo, en este tipo de investigaciones se parte desde las hipótesis para nuevas deducciones. Se infiere la hipótesis desde principios, leyes o sugeridas por datos empíricos, para aplicar leyes deductivas y predecir a través de verificaciones empíricas cuando existe correspondencia con los hechos y se comprueba la veracidad o no de la hipótesis inicial. (Rodríguez & Pérez, 2017)

4.1.2. Enfoque.

La presente investigación es del enfoque cuantitativo, según Niglas (2010) este enfoque se refiere a aquellos estudios en los cuales se realizan conteos numéricos y métodos matemáticos (citado en Hernández & Mendoza, 2018). Por otro lado en la actualidad este enfoque implica procesos organizados secuencialmente para comprobar algunas suposiciones.

4.1.3. Tipo.

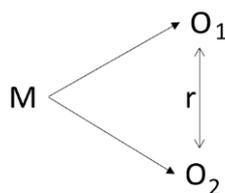
La investigación es del tipo aplicada, según Sánchez, Reyes y Mejía (2018), este tipo de investigación es pragmática o utilitaria que utiliza y aprovecha los conocimientos para solucionar problemas de manera inmediata.

4.1.4. Alcance.

El alcance de la investigación es descriptivo, según Hernández y Mendoza (2018), este tipo de alcance tiene la finalidad de especificar las propiedad, conceptos, variables o hechos dentro de un contexto determinado, se recaba información sobre las variables para describirlos o caracterizarlos. Asimismo tiene el alcance correlacional, al respecto Hernández y Mendoza (2018), mencionan que este tipo de investigación busca medir la relación existente entre las variables de estudio, en este caso las dos variables (valores personales y desempeño laboral), en un contexto en particular, asimismo los resultados de esta investigación permitirán determinar un grado de predicción.

4.2. Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental, transversal, del tipo descriptivo, correlacional, siguiendo a Hernández y Mendoza (2018), este diseño no implica la manipulación de variables, y estas serán observadas y analizadas en su ambiente natural. En este sentido se analizarán dos variables:



M: Muestra (colaboradores de una Entidad Financiera de la ciudad de Huancayo)

O₁: Medición de la variable 1 (Variable valores personales)

O₂: Medición de la variable 2 (Variable desempeño laboral)

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población.

La población es finita y esta compuesta por N=164 colaboradores de entidad financiera de Huancayo.

- Poseer vínculo laboral directo con la entidad financiera.
- Tiempo de permanencia en la empresa de 3 meses a más.
- Colaboradores que pertenecen a las áreas de negocios, operaciones, recuperaciones, tecnología de información, unidad control y administrativo.

Tabla 8

Población de estudio

Áreas	Total de colaboradores por Área
Administrativos	17
Negocios	92
Operaciones	26
Recuperaciones	12
Tecnología de información	8
Unidad de control	9
Total	164

Fuente: Elaboración propia

La población según Hernández y Mendoza (2018), es aquel conjunto que incluye todos los casos que poseen una serie de especificaciones o comparten características comunes.

4.3.2. Unidad de análisis.

La unidad de análisis son los colaboradores de los diferentes puestos de trabajo y niveles de jerarquía de la entidad financiera.

4.3.3. Muestra.

El cálculo del tamaño de muestra se realizó siguiendo las pautas de Hernández y Mendoza (2018), en la cual primero se determina la unidad de análisis, se determina la población y en base a estos datos se realiza el cálculo correspondiente.

En relación a la presente investigación se realizó un muestreo probabilístico, la muestra cuenta con un universo finito por lo cual se utilizó la siguiente fórmula para determinar el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q \cdot Z^2}{(N - 1)e^2 + p \cdot q \cdot Z^2}$$

Se determinó el nivel de confianza al 95%, con un error de estimación del 5.0%, dando como resultado del tamaño de muestra 115 colaboradores de la entidad.

Tabla 9

Cálculo del tamaño de la muestra

Cálculo del tamaño de la muestra		
Nivel de confianza 95% (corresponde con la Tabla de valores de Z)	Z	1,96
Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado (Cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para p y 50% para q)	p	50%
Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado	q	50%
Tamaño de la población	N	164
Error de estimación máximo aceptado	e	5%
Tamaño de la muestra	n	115

Fuente: Elaboración propia

Para la selección de los elementos de la muestra se utilizará un muestreo probabilístico simple, el mismo que será resultado de aleatorizar los estratos utilizando el excel.

Tabla 10

Cantidad de colaboradores por área

Estrato	Identificación	Cantidad de colaboradores por área
1	Administrativos	13
2	Negocios	64
3	Operaciones	18
4	Recuperaciones	8
5	Tecnología de información	6
6	Unidad de control	6
	Total	115

Fuente: Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para realizar la recolección de datos es necesario desarrollar un plan detallado con los procedimientos que nos ayudaran a obtener los datos considerando nuestros objetivos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), para fines de la investigación se utilizará una ficha de datos sociodemográficos, un cuestionario para medir la variable de valores personales y un cuestionario para la medición de la variable de desempeño laboral. En este sentido a continuación se explica la técnica y los instrumentos a utilizar.

4.4.1. Técnica.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, mediante la cual se aplican instrumentos de recolección de datos, mediante reactivos que buscan recolectar información en una muestra determinada (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018)

4.4.2. Instrumentos.

La recolección de datos se realizó a través de la aplicación de dos cuestionarios, Bourke, Kirby y Doran (2016) fundamenta que los cuestionarios son aquellos que consisten en un conjunto de preguntas relacionadas a las variables que se desean medir. Por otro lado, Brace (2013) indica que los cuestionarios deben estar alineados al problema y a las hipótesis de estudio (citados en Hernández & Mendoza, 2018)

A. Datos sociodemográficos.

Servirá para obtener información demográfica de los colaboradores como la edad, género, estado civil, grado de estudios, carrera profesional, carga familiar, número de hijos, puesto de trabajo que ocupa, tiempo de permanencia en el puesto de trabajo.

B. Instrumento para medir la variable valores personales.

El instrumento a utilizar para la medición de los valores

personales es el Portrait Values Questionnaire - RR (PVQ-RR) de Schwartz. Este instrumento tiene un total de 57 ítems, los cuales están agrupados para medir las dimensiones respectivas, a los cuales los encuestados deben asignar una puntuación en escala de Likert de 6 puntos. Esta escala permitirá medir la interacción entre los 19 valores. Se puntúa tomando las medias de los elementos. La versión refinada del instrumento, realizada el 2016, está centrada en la Teoría del valor refinada, el cual fue aplicado en diez países, además de cuatro países Italia, Polonia, Rusia y Estados Unidos (países con diversidad socioeconómica y cultural).

En el anexo 4 se muestra el instrumento completo, el cual no ha tenido aplicación en el Perú por lo cual se requiere la validación de los expertos, los criterios se muestran en la tabla 11 y se detallan los criterios específicos en el anexo 5.

C. Instrumento para medir el desempeño laboral.

En este caso se elaboró un instrumento (anexo 6) considerando las dimensiones según Robbins (2017), al cual se asignan 4 ítems a cada dimensión, haciendo un total de 36 ítems a los cuales deben asignar una puntuación entre 1 y 5 según la escala de Likert planteada para el instrumento, asimismo se validó el instrumento con jueces expertos como muestra la tabla 12 y se detallan criterios específicos en el anexo 7.

D. Validación de los expertos.

Los instrumentos se validaron con la participación de 3 jueces expertos quienes brindaron su aprobación según como se muestra la tabla 11 del cuestionario de Valores personales y la tabla 12 del cuestionario de Desempeño laboral. Asimismo se anexan los documentos pertinentes con la validación de los 3 jueces expertos (Anexo 8)

Tabla 11*Validación de expertos cuestionario de valores personales*

N°	Profesional validador	Grado de estudios	Puntaje total	Criterio de validación.
1	Víctor Elías Ríos Cubas	Doctor	150	Óptimo
2	José Luis García Saavedra	Magister	120	Satisfactorio
3	Zósimo David Anglas Urdánegui	Magister	150	Óptimo

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12*Validación de expertos cuestionario de desempeño laboral*

N°	Profesional validador	Grado de estudios	Puntaje total	Criterio de validación.
1	Víctor Elías Ríos Cubas	Doctor	148	Óptimo
2	José Luis García Saavedra	Magister	120	Satisfactorio
3	Zósimo David Anglas Urdánegui	Magister	148	Óptimo

Fuente: Elaboración propia

Para validar los instrumentos se realizó la aplicación del coeficiente V de Aiken para lo cual se utilizó la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{n(C - 1)}$$

Donde:

V : coeficiente de validación: V de Aiken**S** : sumatoria**n** : número de jueces**C** : número de valores en la escala de valoración

En este sentido respecto al cuestionario de valores personales se realizó la validez de contenido respecto a la congruencia, claridad, y tendenciosidad para los cuales se obtuvo un promedio de 0.93 (anexo 9) en cada criterio lo cual determina según el rango de valoración (tabla 13) del coeficiente que el

instrumento tiene un coeficiente V de Aiken ubicado en el rango fuerte.

Tabla 13

Rango de valoración del coeficiente V de Aiken

Rango	Valoración
0.00 - 0.79	Débil
0.80 - 0.89	Aceptable
0.9 - 1.00	Fuerte

Fuente: Hernández & Mendoza, 2018. Adaptado por Illanes.

Por otro lado, respecto al cuestionario de desempeño laboral el coeficiente V de Aiken aplicado obtuvo 0.92 en el criterio de congruencia, 0.93 en el criterio de claridad y 0.92 en el criterio de tendenciosidad (anexo 10), obteniendo la valoración fuerte según el rango (tabla 13)

E. Confiabilidad de los instrumentos.

Se realizó una prueba piloto de los instrumentos que se utilizaron en el estudio para ambas variables (valores personales y desempeño laboral). Para lo cual se aplicó ambos cuestionarios a 16 participantes con las mismas características de la muestra. Considerando que la confiabilidad es el grado en el cual los instrumentos aplicados a una muestra producen resultados consistentes y coherentes (Hernández & Mendoza, 2018). Por lo tanto para verificar la confiabilidad de los instrumentos se aplicó el alfa de cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Donde:

K : El número de ítems (5 ítems).

$\sum S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.

S_t^2 : La varianza de la suma de los ítems.

α : Coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 14

Escala de interpretación de la confiabilidad

Intervalo	Descripción
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

Fuente: Hernández & Mendoza, 2018

Para el análisis del instrumento de valores personales se aplicó la fórmula del coeficiente Alfa de Cronbach hallado en la escala que evalúa los valores personales obteniendo un $\alpha = 0.97$, se ubica en el intervalo de 0,72 a 0,99 (tabla 14) lo cual indica que el instrumento presenta una excelente confiabilidad (anexo 9)

Tabla 15

Resultados del cálculo del coeficiente de confiabilidad del instrumento de valores personales

Instrumentos	Nº ítems (K)	Sumatoria de las varianzas de los ítems ($\sum s_i^2$)	Varianza de la suma de ítems (S_t^2)	Coeficiente alfa de Cronbach (α)
Valores personales	57	88.01	1754.00	0,97

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, la tabla 15 muestra los resultados del cálculo del coeficiente de confiabilidad para el instrumento de desempeño laboral.

Tabla 16

Resultados del cálculo del coeficiente de confiabilidad del instrumento de desempeño laboral

Instrumentos	Nº ítems (K)	Sumatoria de las varianzas de los ítems ($\sum S_i^2$)	Varianza de la suma de ítems (S_t^2)	Coficiente alfa de Cronbach (α)
Desempeño laboral	36	40.07	995.58	0,99

Fuente: Elaboración propia

Se observa según los resultados del coeficiente Alfa de Cronbach hallado en la escala que evalúa el desempeño laboral presenta un $\alpha = 0.99$ el cual se ubica en el intervalo de 0,72 a 0,99 (según tabla 13) lo que indica que el instrumento presenta una excelente confiabilidad (anexo 10)

4.5. Técnicas de análisis de datos

Para presentar los resultados se utilizarán tablas de distribución de frecuencia o gráficos estadísticos por tratarse de instrumentos con una medición de escala ordinal.

Para las pruebas de hipótesis se utilizarán estadígrafos no paramétricos como la Rho de Spearman, las mismas que nos brindarán datos del logro de los objetivos correlacionales planteados.

El recurso para el análisis será el SPSS V.26.

Capítulo V

Resultados

5.1. Contrastación de hipótesis

5.1.1. Prueba de normalidad.

La prueba de normalidad se realizó para determinar si los datos de la investigación se encuentran modelados de manera adecuada por una distribución normal.

A. Formulación de hipótesis (variable valores personales).

Ho: Existe una distribución normal en los datos de la variable de valores personales.

H1: No existe una distribución normal en los datos de la variable de valores personales.

a. Nivel de significancia.

En la presente investigación se analizaron los datos según lo siguiente:

- Nivel de Confianza 95%
- Nivel de Significancia (alfa) 5%

b. Prueba estadística a emplear.

Se utilizó la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov para ambos cuestionarios.

c. Criterio de decisión.

- Ho: $p \geq 0,05$
- H1: $p < 0,05$

En la tabla 17 se muestra los datos de análisis de la prueba de normalidad de la variable valores personales.

Tabla 17*Prueba de normalidad de la variable valores personales*

Resumen de contrastes de hipótesis			
Hipótesis nula	Prueba	Sig. ^{a,b}	Decisión
1 La distribución de VAR00001 es normal con la media 5 y la desviación estándar 1,019.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	< 0.001	Rechace la hipótesis nula.
2 La distribución de VAR00002 es normal con la media 5 y la desviación estándar ,878.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	< 0.001	Rechace la hipótesis nula.
3 La distribución de VAR00003 es normal con la media 4 y la desviación estándar 1,003.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	< 0.001	Rechace la hipótesis nula.
4 La distribución de VAR00004 es normal con la media 5 y la desviación estándar 1,095.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	< 0.001	Rechace la hipótesis nula.
55 La distribución de VAR00055 es normal con la media 5 y la desviación estándar ,897.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	< 0.001	Rechace la hipótesis nula.
56 La distribución de VAR00056 es normal con la media 5 y la desviación estándar ,887.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	< 0.001	Rechace la hipótesis nula.
57 La distribución de VAR00057 es normal con la media 5 y la desviación estándar 1,006.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	< 0.001	Rechace la hipótesis nula.

a. El nivel de significación es de ,050.

b. Lilliefors corregido. Se muestra la significancia asintótica.

Fuente. Elaboración propia.

Conclusión: Como el nivel de significancia asintótica bilateral obtenido ($p < ,001$) es menor al nivel de significación ($\alpha = 0,050$) entonces se rechaza el H_0 , y se acepta la hipótesis alternativa, es decir **No** existe una distribución normal en los datos de la variable de valores

personales por lo que se debe utilizar una prueba paramétrica.

B. Formulación de hipótesis (variable desempeño laboral).

Ho: Existe una distribución normal en los datos de la variable desempeño laboral.

H1: No existe una distribución normal en los datos de la variable desempeño laboral.

a. Nivel de significancia.

En la presente investigación se analizaron los datos según lo siguiente:

- Nivel de Confianza 95%
- Nivel de Significancia (alfa) 5%

b. Prueba estadística a emplear.

Se utilizó la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov para ambos cuestionarios.

c. Criterio de decisión.

- Ho: $p \geq 0,05$
- H1: $p < 0,05$

En la tabla 18 se muestra los datos de análisis de la prueba de normalidad de la variable valores personales.

Tabla 18

Prueba de normalidad de la variable desempeño laboral

Resumen de contrastes de hipótesis			
Hipótesis nula	Prueba	Sig. ^{a,b}	Decisión
1 La distribución de VAR00001 es normal con la media 3 y la desviación estándar ,704.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	< 0.001	Rechace la hipótesis nula.
2 La distribución de VAR00002 es normal con la media 3 y la desviación estándar ,772.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	< 0.001	Rechace la hipótesis nula.

3	La distribución de VAR00003 es normal con la media 3 y la desviación estándar ,770.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	< 0.001	Rechace la hipótesis nula.
4	La distribución de VAR00004 es normal con la media 3 y la desviación estándar ,697.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	< 0.001	Rechace la hipótesis nula.
32	La distribución de VAR00032 es normal con la media 4 y la desviación estándar ,759.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	< 0.001	Rechace la hipótesis nula.
33	La distribución de VAR00033 es normal con la media 4 y la desviación estándar ,690.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	< 0.001	Rechace la hipótesis nula.
34	La distribución de VAR00034 es normal con la media 4 y la desviación estándar ,706.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	< 0.001	Rechace la hipótesis nula.
35	La distribución de VAR00035 es normal con la media 3 y la desviación estándar ,716.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	< 0.001	Rechace la hipótesis nula.
36	La distribución de VAR00036 es normal con la media 3 y la desviación estándar ,789.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	< 0.001	Rechace la hipótesis nula.

a. El nivel de significación es de ,050.

b. Lilliefors corregido. Se muestra la significancia asintótica.

Fuente. Elaboración propia.

Conclusión: Como el nivel de significancia asintótica bilateral obtenido ($p < ,001$) es menor al nivel de significación ($\alpha = 0,050$) entonces se rechaza la H_0 , y se acepta la hipótesis alternativa, y se acepta la H_1 es decir **No** existe una distribución normal en los datos de la variable de valores personales por lo que se debe utilizar una prueba paramétrica.

5.1.2. Decisión y conclusión.

Como $p < 0,05$, es decir los datos no tiene n una distribución normal, por lo tanto aplicaremos estadística no paramétrica. Según los resultados de la prueba de normalidad se aplicará para ambos cuestionarios el estadístico de Spearman.

5.2. Prueba de hipótesis

5.2.1. Datos generales.

A. Marque el rango de edad al que pertenece

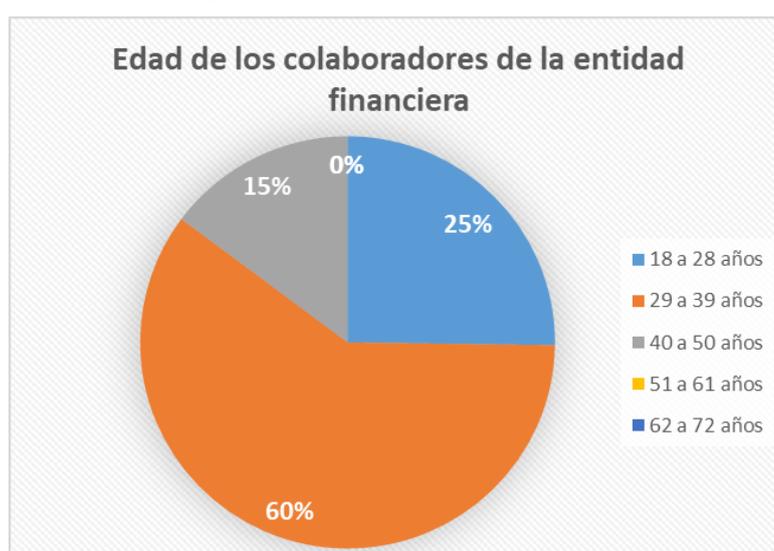


Figura 9. Rango de edad de los colaboradores de la entidad financiera

Fuente: Elaboración propia

La figura 9 muestra los resultados obtenidos en la muestra con un 60% de colaboradores entre 29 y 39 años de edad, un 25% de colaboradores en el rango de 18 a 28 años, un 15% en el rango de 40 a 50 años y no se observan colaboradores en los rangos de 51 a 72 años de edad.

B. Marque el sexo

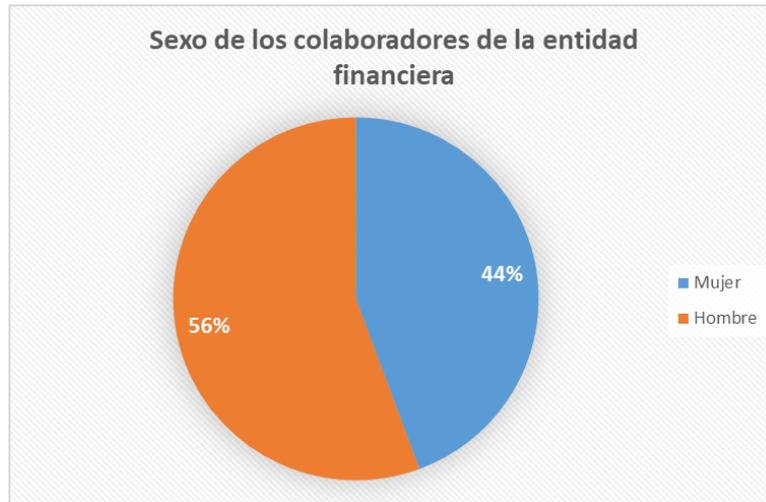


Figura 10. Sexo de los colaboradores de la entidad financiera

Fuente: Elaboración propia

Respecto al sexo en la figura 10 se muestra que un 56% de colaboradores son hombres y un 44% son mujeres.

C. ¿Cuál es su estado civil?

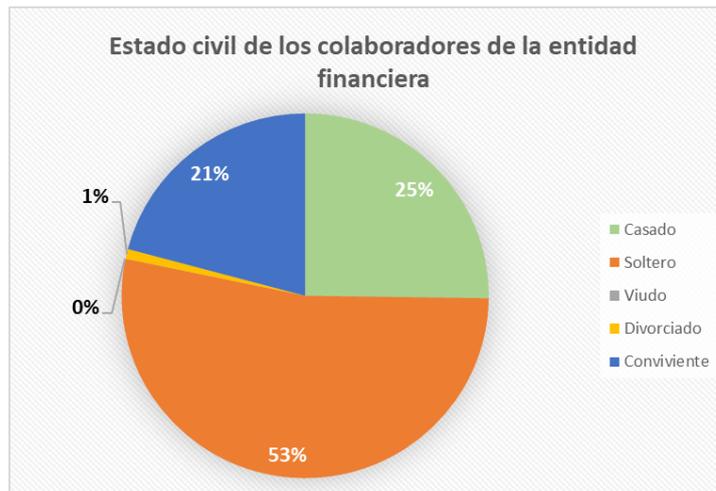


Figura 11. Estado civil de los colaboradores de la entidad financiera.

Fuente: Elaboración propia

La figura 11 muestra el estado civil de los colaboradores, con un 53% de solteros, un 25% de casados, el 21% de convivientes,

el 1% de divorciados, no se encuentran colaboradores con el estado civil de viudo.

D. ¿Cuál es su grado de instrucción?

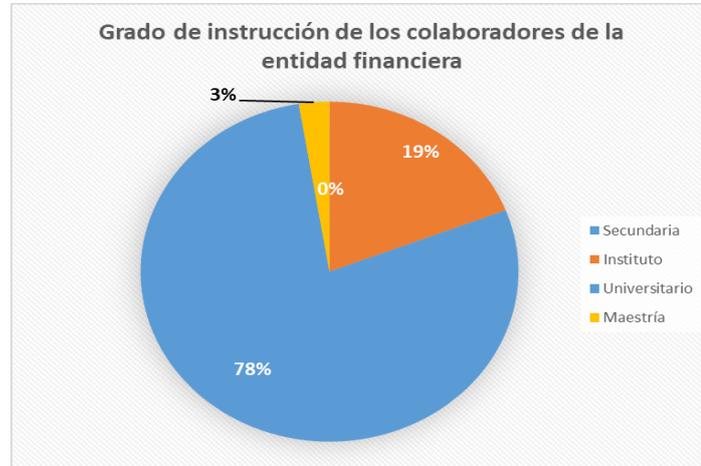


Figura 12. Grado de instrucción de los colaboradores de la entidad financiera.

Fuente: Elaboración propia

En la figura 12 se puede apreciar que existe un 78% de los colaboradores que tienen el grado de instrucción universitario, asimismo el 19% tienen estudios en insitutos y el 3% tienen grado de instrucción de maestría.

E. ¿A qué área pertenece?

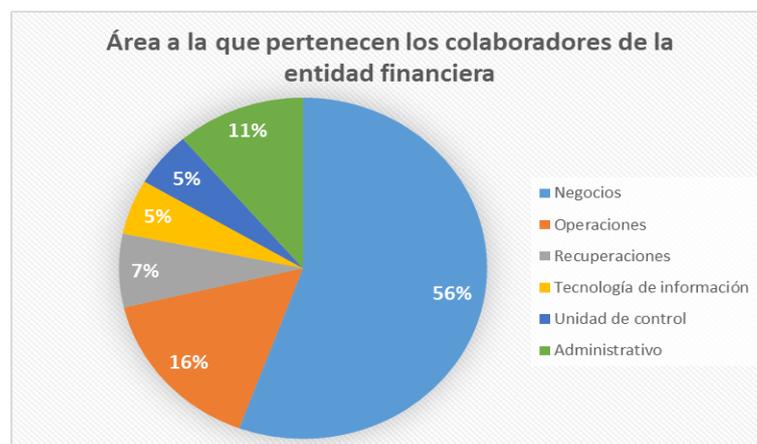


Figura 13. Área de pertenencia de los colaboradores de la entidad financiera.

Fuente: Elaboración propia

La figura 13 muestra los porcentajes de colaboradores correspondientes a las áreas de trabajo, siendo el área de negocios la de mayor porcentaje (56%) del total, asimismo se advierte un 16% del área de operaciones, 11% del área administrativa, 7% área de Recuperaciones y 5% en el área de tecnología de información y unidad de control.

F. ¿Cuál es su tiempo de permanencia en la entidad?

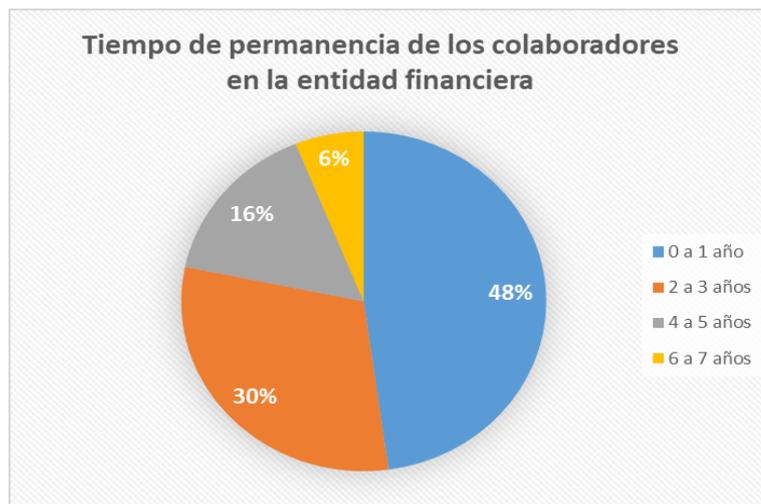


Figura 14. Tiempo de permanencia de los colaboradores en la entidad financiera.

Fuente: Elaboración propia

Respecto al tiempo de permanencia en la entidad, la figura 14 muestra un 48% de colaboradores se encuentran entre 0 a 1 año de permanencia, del mismo modo un 30% se encuentran entre 2 a 3 años, un 16% entre 4 a 5 años y un 6% entre 6 a 7 años.

G. ¿Cuál es su tiempo de permanencia en el puesto de trabajo?

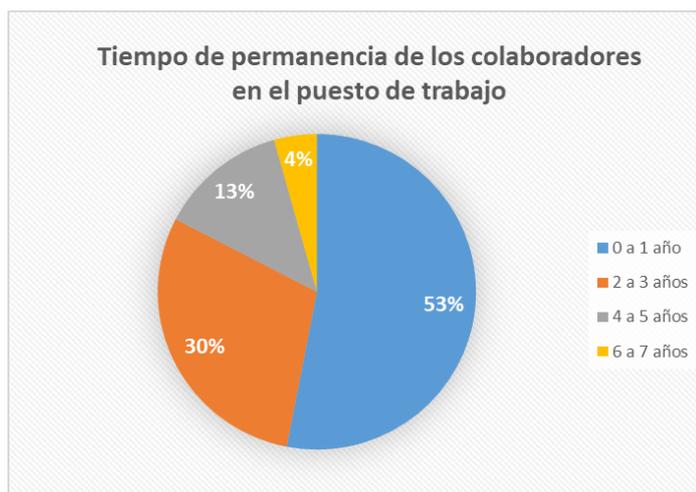


Figura 15. Tiempo de permanencia de los colaboradores en el puesto de trabajo.

Fuente: Elaboración propia

Respecto al tiempo de permanencia en el puesto de trabajo, la figura 15 muestra un 53% de colaboradores se encuentran entre 0 a 1 año de permanencia, del mismo modo un 30% se encuentran entre 2 a 3 años, un 13% entre 4 a 5 años y un 4% entre 6 a 7 años.

5.2.2. Hipótesis general.

Existe una relación directa entre los valores personales y el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo.

Los pasos para llevar a cabo la prueba del coeficiente de correlación de Spearman

A. Formulación de hipótesis.

H₀: Los valores personales no se relacionan directa y significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo.

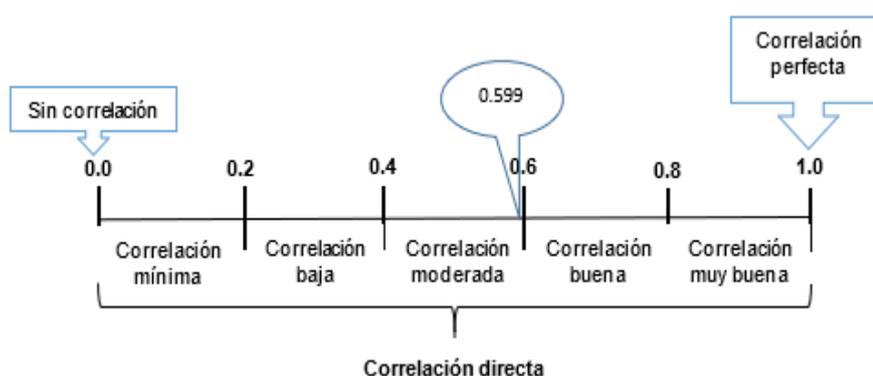
H₁: Los valores personales se relacionan directa y significativamente con el desempeño laboral en los

colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo.

- B. Nivel de significancia.
95% ($\alpha=5\%$), tipo de prueba bilateral.
- C. Estadística de prueba.
Rho de Spearman
- D. Formulación de la regla de decisión.
Ubicación de las zonas de aceptación y rechazo según la escala de interpretación de la Rho de Spearman.

H₀: Rho ≥ 0,05.

H₁: Rho < 0,05.



- E. Cálculos.
El cálculo del estadístico de prueba Rho de Spearman es realizado mediante el programa SPSS, a partir de los datos obtenidos en el trabajo de campo.

Tabla 19

Correlación entre los valores personales y el desempeño laboral

		Correlaciones		
			Valores Personales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Valores Personales	Coficiente de correlación	1,000	0,599**
		Sig. (bilateral)	.	<0,001
		N	115	115

		Correlaciones	
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,599**	1,000
	Sig. (bilateral)	<0,001	.
	N	115	115

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

Fuente: Elaboración propia

F. Decisión.

En el análisis realizado respecto a la identificación de la correlación existente entre los valores personales y el desempeño laboral se permite afirmar que se rechaza la hipótesis NULA (H_0) y se acepta la hipótesis ALTERNA (H_1), por lo tanto, se afirma que existe una correlación directa y significativa entre los valores personales y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera de Huancayo – 2020, debido a que la Rho de Spearman ($Rho = 0,599$) con una significancia de $p = 0,001$ que cae en la región de rechazo de la hipótesis nula y demuestra correlación moderada es decir cuanto más valores personales demuestran los colaboradores se evidencia un mejor desempeño laboral en la entidad financiera de Huancayo – 2020.

5.2.3. Hipótesis específicas.

A. Hipótesis específica 1.

Existe una relación estadísticamente significativa entre los valores de apertura al cambio y el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo.

Los pasos para llevar a cabo la prueba del coeficiente de correlación de Spearman

a. Formulación de hipótesis.

H_0 : Los valores de apertura al cambio no se relacionan directa y significativamente con el desempeño laboral

de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo.

H1: Los valores de apertura al cambio se relacionan directa y significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo.

b. Nivel de significancia.

95% ($\alpha=5\%$), tipo de prueba bilateral.

c. Estadística de prueba.

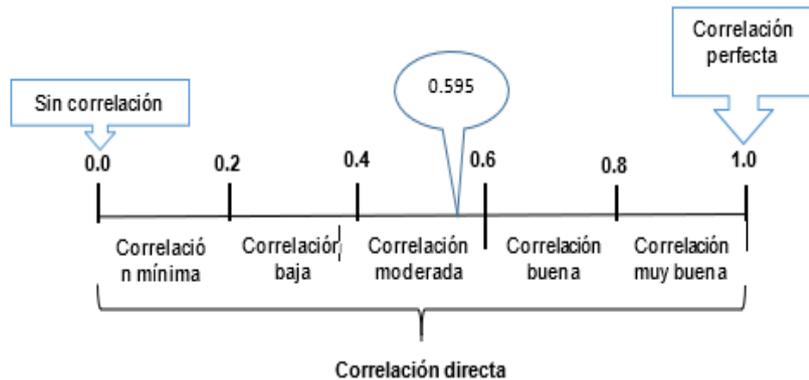
Rho de Spearman.

d. Formulación de la regla de decisión.

Ubicación de las zonas de aceptación y rechazo según la escala de interpretación de la Rho de Spearman.

H₀: $\rho \geq 0,05$.

H₁: $\rho < 0,05$.



e. Cálculos.

El cálculo del estadístico de prueba Rho de Spearman es realizado mediante el programa SPSS, a partir de los datos obtenidos en el trabajo de campo.

Tabla 20

Correlación entre los valores de apertura al cambio y el desempeño laboral

		Correlaciones		
			Apertura al Cambio	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Apertura al Cambio	Coefficiente de correlación	1,000	0,595**
		Sig. (bilateral)	.	<0,001
	Desempeño Laboral	N	115	115
		Coefficiente de correlación	0,595**	1,000
		Sig. (bilateral)	<0,001	.
		N	115	115

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

Fuente: Elaboración propia

f. Decisión.

En el análisis realizado respecto a la identificación de la correlación existente entre los valores de apertura al cambio y el desempeño laboral se permite afirmar que se rechaza la hipótesis NULA (H_0) y se acepta la hipótesis ALTERNA (H_1), por lo tanto, se afirma que existe una correlación directa y significativa entre los valores de apertura al cambio y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera de Huancayo – 2020, debido a que la Rho de Spearman ($Rho = 0,595$) con una significancia de $p < 0,001$ que cae en la región de rechazo de la hipótesis nula y demuestra correlación moderada es decir cuanto más valores de apertura al cambio (pensamiento de autodirección, acción de autodirección, estimulación y hedonismo) demuestran los colaboradores se evidencia un mejor desempeño laboral en la entidad financiera de Huancayo – 2020.

B. Hipótesis específica 2.

Existe una relación estadísticamente significativa entre los valores de automejora y el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo.

Los pasos para llevar a cabo la prueba del coeficiente de correlación de Spearman

a. Formulación de hipótesis.

H₀: Los valores de automejora no se relacionan directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo.

H₁: Los valores de automejora se relacionan directa y significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo.

b. Nivel de significancia.

95% ($\alpha=5\%$), tipo de prueba bilateral.

c. Estadística de prueba.

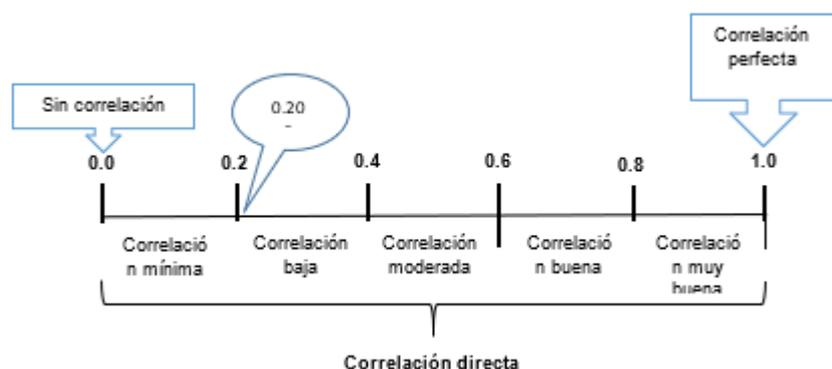
Rho de Spearman

d. Formulación de la regla de decisión.

Ubicación de las zonas de aceptación y rechazo según la escala de interpretación de la Rho de Spearman.

H₀: $Rho \geq 0,05$.

H₁: $Rho < 0,05$.



e. Cálculos.

El cálculo del estadístico de prueba Rho de Spearman es realizado mediante el programa SPSS, a partir de los datos obtenidos en el trabajo de campo.

Tabla 21

Correlación entre los valores de automejora y el desempeño laboral

		Correlaciones		
			Auto Mejora	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Auto Mejora	Coefficiente de correlación	1,000	0,208*
		Sig. (bilateral)	.	0,026
		N	115	115
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,208*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,026	.
		N	115	115

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

Fuente: Elaboración propia

f. Decisión:

En el análisis realizado respecto a la identificación de la correlación existente entre los valores de automejora y el desempeño laboral se permite afirmar que se rechaza la hipótesis NULA (H_0) y se acepta la hipótesis ALTERNA (H_1), por lo tanto, se afirma que existe una correlación directa y significativa entre los valores de automejora y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera de Huancayo – 2020, debido a que la Rho de Spearman ($Rho= 0,208$) con una significancia de $p=0,026$ que cae en la región de rechazo de la hipótesis nula y demuestra correlación baja es decir que los valores de automejora (logro, dominio de poder, recursos de energía, rostro) influyen en cierta medida en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera de Huancayo – 2020.

C. Hipótesis específica 3.

Existe una relación estadísticamente significativa entre los valores de conservación y el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo.

Los pasos para llevar a cabo la prueba del coeficiente de correlación de Spearman

a. Formulación de hipótesis.

H₀: Los valores de conservación no se relacionan directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo.

H₁: Los valores de conservación se relacionan directa y significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo.

b. Nivel de significancia.

95% ($\alpha=5\%$), tipo de prueba bilateral.

c. Estadística de prueba.

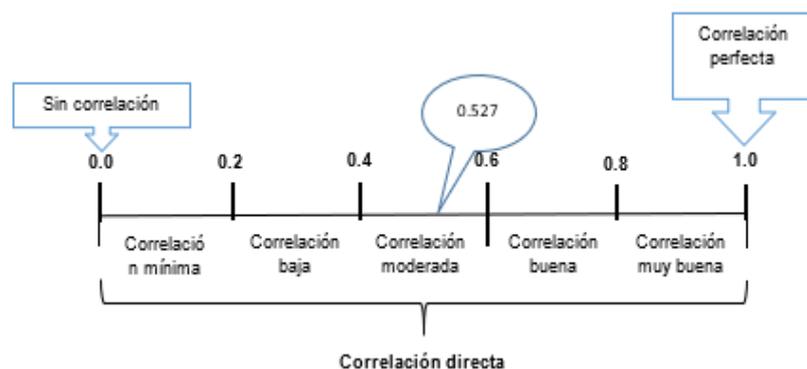
Rho de Spearman

d. Formulación de la regla de decisión.

Ubicación de las zonas de aceptación y rechazo según la escala de interpretación de la Rho de Spearman.

H₀: $Rho \geq 0,05$.

H₁: $Rho < 0,05$.



e. Cálculos:

El cálculo del estadístico de prueba Rho de Spearman es realizado mediante el programa SPSS, a partir de los datos obtenidos en el trabajo de campo.

Tabla 22

Correlación entre los valores de conservación y el desempeño laboral

		Correlaciones	
		Conservación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Conservación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	<0,001
	Desempeño Laboral	N	115
		Coeficiente de correlación	0,527**
		Sig. (bilateral)	<0,001
		N	115

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

Fuente: Elaboración propia

f. Decisión:

En el análisis realizado respecto a la identificación de la correlación existente entre los valores de conservación y el desempeño laboral se permite afirmar que se rechaza la hipótesis NULA (H_0) y se acepta la hipótesis ALTERNA (H_1), por lo tanto, se afirma que existe una correlación directa y significativa entre los valores de conservación y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera de Huancayo – 2020, debido a que la Rho de Spearman ($Rho = 0,527$) con una significancia de $p < 0,001$ que cae en la región de rechazo de la hipótesis nula y demuestra correlación moderada es decir que mientras los valores de conservación (seguridad personal, seguridad social, tradición, reglas de conformidad y conformidad

interpersonal) aumenten se evidenciará mejora en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera de Huancayo – 2020.

D. Hipótesis específica 4.

Existe una relación estadísticamente significativa entre los valores de autotrascendencia y el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo.

Los pasos para llevar a cabo la prueba del coeficiente de correlación de Spearman

a. Formulación de hipótesis.

H₀: Los valores de autotrascendencia no se relacionan directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo.

H₁: Los valores de autotrascendencia se relacionan directa y significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo.

b. Nivel de significancia.

95% ($\alpha=5\%$), tipo de prueba bilateral.

c. Estadística de prueba.

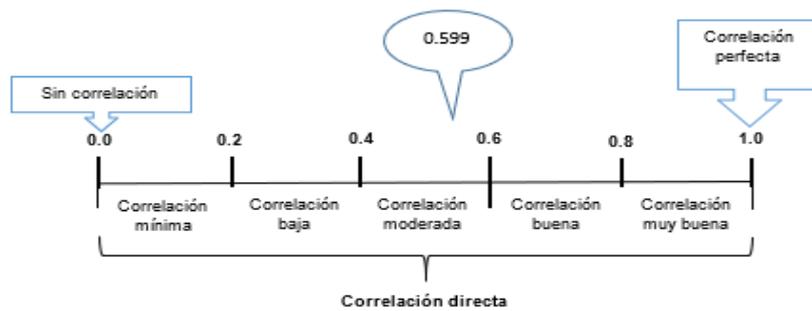
Rho de Spearman

d. Formulación de la regla de decisión.

Ubicación de las zonas de aceptación y rechazo según la escala de interpretación de la Rho de Spearman.

H₀: $Rho \geq 0,05$.

H₁: $Rho < 0,05$.



e. Cálculos.

El cálculo del estadístico de prueba Rho de Spearman es realizado mediante el programa SPSS, a partir de los datos obtenidos en el trabajo de campo.

Tabla 23

Correlación entre los valores de autotrascendencia y el desempeño laboral

		Correlaciones		
			Auto Trascendencia	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Auto Trascendencia	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	0,599**
		N	115	115
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,599**	1,000
		N	115	115

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

Fuente: Elaboración propia

f. Decisión:

En el análisis realizado respecto a la identificación de la correlación existente entre los valores de autotrascendencia y el desempeño laboral se permite afirmar que se rechaza la hipótesis NULA (H_0) y se acepta la hipótesis ALTERNA (H_1), por lo tanto, se afirma que

existe una correlación directa y significativa entre los valores de autotrascendencia y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera de Huancayo – 2020, debido a que la Rho de Spearman (Rho= 0,599) con una significancia de $p < 0,001$ que cae en la región de rechazo de la hipótesis nula y demuestra correlación moderada es decir que mientras los valores de autotrascendencia (humildad, universalismo-naturaleza, universalismo-preocupación, universalismo-tolerancia, benevolencia-cuidado y benevolencia-fiabilidad) aumenten se evidenciará mejora en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera de Huancayo – 2020.

A continuación, se muestra en la tabla 24 un resumen del análisis de correlación realizado a las variables de valores personales y el desempeño laboral, así como la correlación de las dimensiones de valores personales y el desempeño laboral.

Tabla 24

Resumen de correlación entre los valores personales y el desempeño laboral y las dimensiones de valores personales y desempeño laboral

		Correlaciones				
		Valores Personales	Apertura al Cambio	Auto Mejora	Conservación	Auto Trascendencia
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	0,595**	0,595**	0,208*	0,527**	0,599**
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	<0,001	<0,001	0,026	<0,001	<0,001
	N	115	115	115	115	115

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 24 los valores personales y la dimensión de autotranscendencia de los valores tienen una correlación moderada de $Rho = 0,599$ con el desempeño laboral, asimismo la dimensión de la automejora tiene una correlación baja de $Rho = 0.208$ con el desempeño laboral.

5.2.4. Análisis de correlación entre los valores personales y el desempeño laboral en las áreas de la entidad financiera

Se realizó el análisis respecto a la correlación existente entre los valores personales y el desempeño laboral en las áreas que comprenden la entidad financiera, como se muestra a continuación.

A. Área unidad de control

La tabla 25 muestra los datos de correlación obtenidos entre las variables de valores personales y desempeño laboral en el área de unidad de control de la entidad financiera.

Tabla 25

Correlación entre los valores personales y el desempeño laboral área de Unidad de Control

		Correlaciones		
			Valores Personales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Valores Personales	Coefficiente de correlación	1,000	0,928**
		Sig. (bilateral)	.	0,008
		N	6	6
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,928**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,008	.
		N	6	6

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

Fuente: Elaboración propia

Del análisis realizado se advierte que el área de unidad de control obtuvo una correlación de 0.92 (correlación muy buena), lo que evidencia que la misión del área es coherente con los resultados ya que esta se relaciona con establecer la estructura orgánica y funciones de prevención y control de riesgos para la

entidad financiera, del mismo modo los puestos de trabajo que pertenecen a esta unidad son aquellos encargados de realizar el control, apoyar y asistir a las demás áreas de la entidad para realizar una gestión adecuada de riesgos en sus respectivas áreas, por otro lado también el área verifica el cumplimiento de procedimientos y controles establecidos en las normas internas y externas. Se advierte un equipo de trabajo consolidado, con un rango de edad de 29 a 39 años que prevalece en el área y con estudios superiores universitarios lo cual podría interpretarse como un grupo de personas con una capacidad adecuada para adecuar sus acciones y comportamientos a las normas o reglas establecidas en la organización y en la sociedad.

B. Área recuperaciones

En la tabla 26 se observa los datos de correlación obtenidos entre las variables de valores personales y desempeño laboral en el área de recuperaciones de la entidad financiera.

Tabla 26

Correlación entre los valores personales y el desempeño laboral área de recuperaciones

		Correlaciones		
			Valores Personales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Valores Personales	Coefficiente de correlación	1,000	0,429
		Sig. (bilateral)	.	0,289
		N	8	8
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,429	1,000
		Sig. (bilateral)	0,289	.
		N	8	8

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados de correlación entre los valores personales y el desempeño laboral en el área de recuperaciones se advierte

un 0.429 (correlación moderada) de modo que los colaboradores están alineados en su desempeño laboral y sus valores, al ser un área que tiene poca cantidad de colaboradores y que sus puestos de trabajo están orientados a la recuperación de créditos vencidos para evitar la mora en los créditos otorgados, estos requieren alinearse a las normas y parámetros que el sistema financiero establece, los colaboradores de esta área se encuentran entre los 29 y 39 años de edad y con estudios superiores universitarios, podemos advertir que estos colaboradores tienen un tiempo de permanencia en la organización entre 1 a 4 años por lo que podemos advertir que a medida que los valores personales aumentan de manera moderada el desempeño aumenta también. Considerando que los puestos de trabajo del área deben estar alineados a las normas establecidas en la recuperación de créditos dentro del trabajo de campo.

C. Área tecnología de información

La tabla 27 muestra los datos de correlación obtenidos entre las variables de valores personales y desempeño laboral en el área de tecnología de información de la entidad financiera.

Tabla 27

Correlación entre los valores personales y el desempeño laboral área de tecnología de información

		Correlaciones		
			Valores Personales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Valores Personales	Coefficiente de correlación	1,000	0,543
		Sig. (bilateral)	.	0,266
		N	6	6
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,543	1,000
		Sig. (bilateral)	0,266	.
		N	6	6

Fuente: Elaboración propia

El área de tecnología de información presenta una correlación moderada ($Rho = 0.543$) al igual que las áreas de unidad de control y recuperaciones cuenta con una cantidad pequeña de colaboradores. El área de tecnología de información tiene la misión de gestionar toda la parte de desarrollo, mantenimiento, administración de los sistemas de información y bases de datos de la entidad. Asimismo los colaboradores de esta área cumplen funciones operativas, y se encuentran en un rango de edad variado entre 18 y 50 años en su mayoría entre los 29 y 39 años de edad, tienen estudios universitarios y un tiempo de permanencia entre 1 y 7 años en la entidad, se podría interpretar que es el área que tiene mayor estabilidad en la permanencia de colaboradores en sus puestos de trabajo lo que favorece el trabajo en equipo, el entendimiento y la capacidad para ejecutar sus funciones de manera ordenada y adecuada en relación a las normas establecidas.

D. Área administrativa

En la tabla 28 se observa los datos de correlación obtenidos entre las variables de valores personales y desempeño laboral en el área administrativa de la entidad financiera.

Tabla 28

Correlación entre los valores personales y el desempeño laboral área administrativa

		Correlaciones		
			Valores Personales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Valores Personales	Coefficiente de correlación	1,000	0,963**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Desempeño Laboral	N	13	13
		Coefficiente de correlación	0,963**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	13	13

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

Fuente: Elaboración propia

En el análisis realizado se puede observar que el área administrativa cuenta con una cantidad mediana de colaboradores entre ellos colaboradores entre 18 y 50 años, considerando que se encuentran profesionales con mayor experiencia y permanencia en tiempo en la entidad, por lo que se puede advertir identificación con las tareas, funciones y misión de la entidad. Asimismo, el área administrativa incluye puestos de jefatura importantes como recursos humanos, finanzas, contabilidad, logística quienes deben demostrar el ejemplo a las personas a su cargo además de ser puestos que implican la gestión de personas, procesos y procedimientos que implican el cumplimiento de objetivos. En relación a lo anterior se evidencia entonces una correlación muy buena ($Rho = 0.963$) entre las variables de valores personales y desempeño laboral.

E. Área operaciones

En la tabla 29 se observa los datos de correlación obtenidos entre las variables de valores personales y desempeño laboral en el área de operaciones de la entidad financiera.

Tabla 29

Correlación entre los valores personales y el desempeño laboral área de operaciones

		Correlaciones		
			Valores Personales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Valores Personales	Coefficiente de correlación	1,000	0,706**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	18	18
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,706**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	18	18

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

Fuente: Elaboración propia

Del análisis realizado se advierte una correlación de 0.706 (correlación buena) entre ambas variables. El área de operaciones tiene la misión de orientar y brindar servicios financieros a los clientes de manera directa e interactiva por lo que sus puestos de trabajo en su mayoría realizan tareas o funciones operativas. Esta área tiene en su mayoría jóvenes entre los 18 y 28 años de edad, universitarios para quienes en su mayoría es su primer puesto de trabajo, por lo que alinean sus acciones a las normas establecidas por la organización y se evidencia un sentido de responsabilidad elevado.

F. Área negocios

La tabla 30 muestra los datos de correlación obtenidos entre las variables de valores personales y desempeño laboral en el área de negocios de la entidad financiera.

Tabla 30

Correlación entre los valores personales y el desempeño laboral área de negocios

		Correlaciones		
			Valores Personales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Valores Personales	Coefficiente de correlación	1,000	0,525**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	64	64
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,525**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	64	64

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

Fuente: Elaboración propia

El área de negocios es aquella que cumple el rol más importante para el cumplimiento de objetivos y obtener la rentabilidad en la entidad. El área de negocios incluye los puestos de trabajo administradores de agencia, coordinadores y asesores financieros quienes cumplen la función de evaluar y otorgar

créditos a los clientes. Del análisis realizado se advierte en el área que obtuvo una correlación de moderada con un Rho = 0.525 entre la variable de desempeño laboral y valores personales. En esta área existe una mixtura de colaboradores en relación a la edad siendo su mayoría entre 29 a 39 años de edad y un tiempo de permanencia en la entidad de 0 a 3 años en su mayoría hombres.

La tabla 31 muestra el resumen de correlaciones entre las variables de valores personales y desempeño laboral en las áreas de la entidad financiera correspondientes a la unidad de control, recuperaciones, tecnología de información, administrativa, operaciones y negocios.

Tabla 31

Resumen de correlación entre los valores personales y el desempeño laboral en las áreas de la entidad financiera

		Correlaciones						
		Unidad de Control	Recuperaciones	Valores Personales				
				Tecnología de Información	Administrativa	Operaciones	Negocios	
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	0,928**	0,429	0,543	0,963**	0,706**	0,525**	
		0,008	0,289	0,266	0,000	0,001	0,000	
		N	6	8	6	13	18	64

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

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar el área con mayor coeficiente de correlación es el área administrativa (Rho=0.963) considerado como una correlación muy buena. Por otro lado, con la

correlación más baja se encuentra el área de recuperaciones con una correlación moderada ($Rho=0.429$).

Asimismo, se logró identificar el perfil de los 19 valores personales (figura 16 el perfil de valores por dimensiones (figura 17)

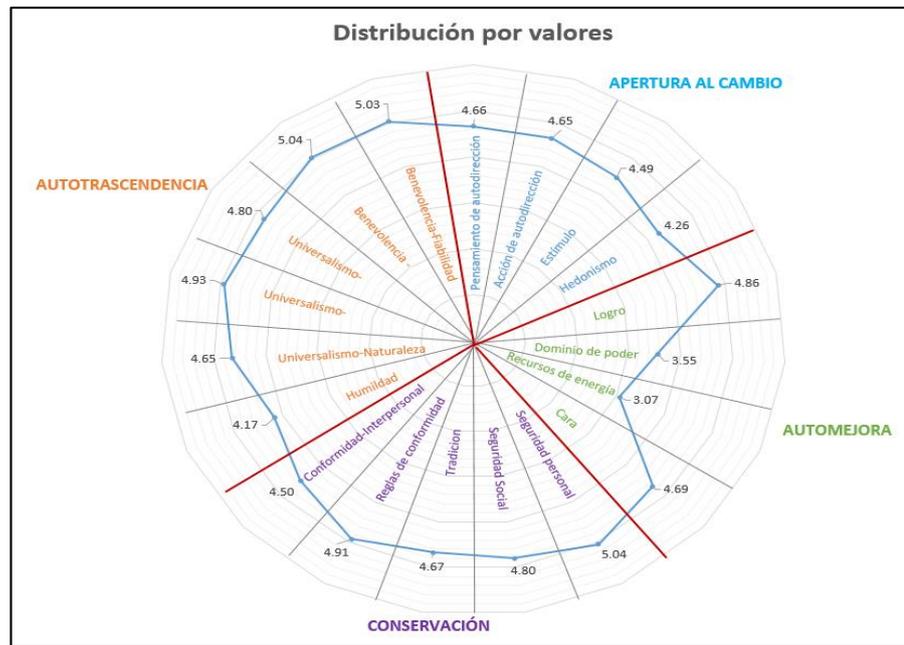


Figura 16. Distribución por valores

Fuente: Elaboración propia

La figura 16 muestra que los valores que conforman la dimensión de automejora (logro, dominio de poder, recursos de energía y cara) los cuales están orientados a valores individuales como el estatus social, prestigio, éxito personal competitivo, y que buscan el poder social, autoridad, reconocimiento social, ambición, los cuales dentro de una organización puede disminuir el trabajo en equipo.

La figura 17 muestra el perfil de distribución de las dimensiones de los valores, cual se alinea a la distribución de los 19 valores. En la cual se observa que la dimensión de automejora tiene el

menor puntaje lo cual es favorable para el trabajo en equipo de toda la entidad. Por otro lado, se observa que la dimensión más alta es la dimensión de conservación la cual está conformada por valores de seguridad personal, seguridad social tradición, reglas de conformidad y conformidad-Interpersonal que buscan valores relacionados al colectivismo y a la interacción, implica valores como aceptación, respeto, buenos modales, obediencia y autodisciplina.

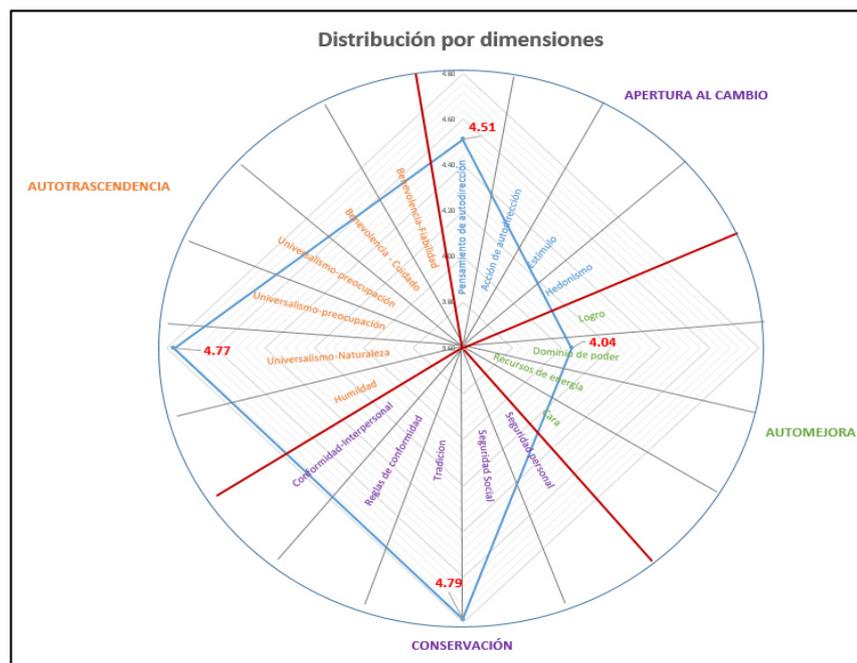


Figura 17. Distribución por dimensiones
Fuente: Elaboración propia

5.3. Discusión de resultados

La investigación se realizó con una muestra de 115 (69% de la población) colaboradores de una entidad financiera en la ciudad de Huancayo en el periodo 2020, el objetivo de esta fue determinar la relación que existe entre los valores personales y el desempeño laboral de los colaboradores que integran la entidad financiera. Sabemos que en la actualidad la demostración de los valores es un aspecto importante e imprescindible para que la imagen de la empresa sea consolidada en el mercado. En el ámbito financiero los valores forman parte de la cultura organizacional ya que estos van a

determinar si las conductas de los colaboradores frente a las diversas situaciones son aceptables o no (Daft, 2019).

Por otro lado el desempeño de los colaboradores en la ejecución de sus funciones o tareas implica además de conocimientos la demostración de conductas y comportamientos que estén alineados a las normas, reglas y procedimientos que establece el área de trabajo o la organización (Argandoña & Torras, 2018).

En el trabajo de investigación se realizó correlaciones entre las variables de valores personales y desempeño laboral, aplicando dos cuestionarios en el cual los rangos de edades de los colaboradores están entre los 29 y 39 años de edad en su mayoría (60%), un 25% en el rango de 18 a 28 y un 15% en el rango de 40 a 50 años de edad por lo que se puede advertir una población de colaboradores jóvenes y que se encuentran en constante crecimiento profesional. Por otro lado, el 53% de los colaboradores son solteros, el 25% casados y el 21% convivientes, por lo que se puede asumir que los colaboradores tienen mayor orientación a cumplir sus funciones o tareas además de buscar mayor crecimiento profesional ya que no tienen carga familiar o pareja. Asimismo, el 56% de colaboradores son hombres y el 44% son mujeres por lo que también puede ser un factor determinante en el cumplimiento de tareas o funciones debido al nivel de responsabilidad que pueden asumir los colaboradores. Es importante también considerar que en relación a la permanencia en la entidad el 48% de colaboradores tiene entre 0 y 1 año de permanencia, un 30% entre 2 a 3 años, un 16% entre 4 a 5 años y un 6% entre 6 a 7 años que en su mayoría son puestos de gerencias o jefaturas.

En complemento a lo mencionado anteriormente se obtuvo como respuesta al objetivo general que en la entidad financiera existe una correlación moderada ($Rho=0.599$) entre los valores personales y el desempeño laboral, lo que puede ser producto de que la mayor cantidad de colaboradores que tiene la entidad están distribuidos en los puestos de trabajo del área de

negocios, ya que ésta, según la investigación tiene una representación del 56% de colaboradores, siendo así también que la correlación entre las dos variables en el área de Negocios tiene una correlación del 0.525 es decir una correlación moderada la cual se alinea al resultado general.

Asimismo, en respuesta a los objetivos específicos en los cuales se quiere determinar la correlación entre las dimensiones de los valores personales según la teoría refinada de Schwartz (2017) en la cual se realiza el estudio de 19 valores que se integran en cuatro dimensiones que conforman un continuo motivacional circular. Las dimensiones de apertura al cambio, automejora, conservación y autotrascendencia representaron que la dimensión de apertura al cambio (pensamiento de autodirección, acción de autodirección, estimulación y hedonismo) correlaciona de manera moderada con el desempeño laboral ($Rho=0.595$) con una significancia de $p<0.001$, es decir cuantos más valores de apertura al cambio demuestran los colaboradores se evidencia un mejor desempeño laboral.

Por otro lado, la dimensión de automejora (logro, dominio de poder, recursos de energía, rostro) y el desempeño laboral tienen una correlación baja ($Rho=0.208$) con una significancia de $p=0.026$, es decir que los valores de automejora influyen en cierta medida en el desempeño laboral de los colaboradores.

Asimismo, respecto a la dimensión de conservación (seguridad personal, seguridad social, tradición, reglas de conformidad y conformidad interpersonal) y el desempeño laboral la correlación es moderada ($Rho=0.527$) con una significancia de $p<0.001$. Mientras los valores de conservación aumenten se evidenciará mejora en el desempeño laboral de los colaboradores.

Del mismo modo con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.599$, con una significancia de $p<0.001$ se advierte una correlación moderada entre los valores de autotrascendencia (humildad, universalismo-naturaleza,

universalismo-preocupación, universalismo-tolerancia, benevolencia-cuidado y benevolencia-fiability) y el desempeño laboral. Es decir que mientras estos aumenten se evidenciará mejora en el desempeño laboral de los colaboradores.

Por otro lado, se hizo también un análisis respecto a la correlación entre las variables en cada área de trabajo, en los cuales se pudo evidenciar que el área con mayor correlación es el área administrativa ($Rho=0.963$) y por otro lado la de menor correlación es el área de recuperaciones con un coeficiente de correlación de $Rho= 0.429$.

En comparación con otras investigaciones similares se pudo evidenciar lo siguiente:

Tinoco (2017) presentó la tesis valores y productividad laboral en la Comisaría PNP de Pueblo Libre. Respecto a la productividad es la combinación de eficacia y eficiencia dentro de una organización, este término está estrechamente relacionado con el desempeño laboral, ya que el desempeño es la forma en como el colaborador cumple sus funciones la cual incluye los rasgos, las conductas y los resultados de la tarea (Robbins, 2017). En este sentido podemos comparar los resultados obtenidos por Tinoco (2017) quien indica que existe una correlación positiva y moderada entre los valores y la productividad laboral ($Rho = 0.430$, $p=0.000$). Coincidimos con los resultados, ya que existe una correlación positiva moderada entre los valores personales y el desempeño laboral ($Rho=0.599$) con una significancia de $p=0.001$ obtenidos en la presente investigación. De modo que en términos generales a medida que los valores personales aumenten el desempeño de los colaboradores también aumentará.

Por otro lado, Jara (2018) presentó la tesis relación de los valores interpersonales y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, la cual utilizó un instrumento que mide los valores interpersonales de soporte, conformidad, reconocimiento, independencia, benevolencia y liderazgo. De este análisis se

obtuvo una relación significativa y directamente proporcional entre las variables, por lo cual se puede interpretar que la manera en la cual el personal administrativo practica los valores afectará directa y positivamente la satisfacción laboral de éstos ($r= 0.674$, $p<0.05$); al igual que en la presente investigación se obtuvo como resultado una correlación de 0.599 con un nivel de significancia de $p=0.001$ y una correlación moderada entre los valores personales y el desempeño laboral que implica que ambas variables aumentan de manera proporcional. Es importante indicar que los resultados de la presente investigación se acercan a resultados más reales ya que la muestra es el 69% de la población total a diferencia del antecedente que utilizó un 42% de la población, es decir si realizamos un censo se podría obtener un valor más específico.

En relación a la tesis presentada por Riveros (2016) que tiene por título, valores personales y clima organizacional en docentes de un Instituto de Educación Superior de la ciudad de Lima, trabajó con el 20% de su población entre 44% de varones y 56% de mujeres con personas entre 36 y 65 años de la facultad de gestión en modalidad de contrato parcial, 44% solteros, 11% divorciados y 45% casados. Una de sus conclusiones indica que no existe significancia estadística en todas las dimensiones del clima y los valores. A diferencia de la presente investigación si se encontró correlación entre todas las dimensiones de valores y el desempeño laboral. Coincidentemente en ambas investigaciones existe el mismo porcentaje de varones y mujeres, por otro lado, el mayor porcentaje de rango de edad esta entre los 29 y 39 años a diferencia del antecedente, asimismo existe un 53% de solteros, un 25% de casados y un 21% de convivientes. Por otro lado, el antecedente utiliza el cuestionario del mismo autor que mide 10 valores y en la presente investigación se utilizó el cuestionario del autor en su teoría refinada que mide 19 valores en un continuo circular motivacional (Schwartz, 2017), lo cual puede ser una causa de diferencia. Asimismo, el clima organizacional puede entenderse como una variable más amplia que incluye factores de satisfacción de las necesidades personales de los colaboradores

(Chiavenato, 2017a), mientras que el desempeño laboral, es la forma de como los colaboradores ejecutan sus tareas (Robbins, 2017).

Purc y Laguna (2019) presentaron la investigación valores personales y comportamiento innovador de los empleados, participaron en la investigación un total de 263 empleados de diferentes ramas y se obtuvo los resultados los valores de autoayuda (automejora) están directamente relacionados con el comportamiento innovador ($B = 0.17$, $SEB = 0.06$, $p = 0.005$). Es importante considerar que el comportamiento innovador y creatividad se midieron en la presente investigación como parte del desempeño laboral y en relación a los valores de automejora se obtuvo una correlación baja con una $Rho = 0.208$ y una significancia de $p = 0.026$, es decir que los valores de automejora influyen en cierta medida en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad. Por lo que se puede afirmar que el comportamiento innovador al ser individual tiene una mayor correlación en comparación a aquellas actividades relacionadas al ámbito social o al equipo. Es importante que se tenga en cuenta también que la entidad financiera posee una mayor cantidad de colaboradores en el área de negocios (56%) y el tipo de funciones de los puestos de trabajo en esta área están orientadas a obtener resultados a manera individual al momento de evaluar y colocar créditos ya que cada colaborador utiliza sus propias estrategias de mercadeo y en el ámbito financiero estas funciones también aplican criterios propios del colaborador.

Asimismo se advierte una diferencia respecto a los valores de autotrascendencia y el comportamiento innovador, el antecedente no detectó ningún efecto estadísticamente significativo ($B = 0.002$, $SEB = 0.07$, $p = 0.973$); a diferencia de la presente investigación se advierte una correlación moderada ($Rho = 0.599$) con una significancia de $p < 0.001$ es decir que mientras los valores de autotrascendencia (humildad, universalismo-naturaleza, universalismo-preocupación, universalismo-tolerancia, benevolencia-cuidado y benevolencia-fiability) aumenten se evidenciará mejora en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera. En este sentido es importante considerar que al tener actitud de logro de

objetivos individuales los colaboradores buscan un desarrollo personal y de crecimiento profesional permanente pero que también se preocupan por el bienestar de los demás. Esta conducta puede estar ligada al área de administrativa en la cual se estructura de manera estratégica los objetivos a nivel organizacional, buscando la misión, visión y objetivos comunes, de modo que los colaboradores en el área tienen una mayor cohesión y se centran en la búsqueda del bienestar común.

Kamiab y Singaravelloo (2018), presentaron la investigación la interacción de los valores personales y la capacidad de los empleados con la calidad del servicio de los bancos comerciales realizado en una muestra de 117 sucursales de los bancos CIMB y Maybank en Malasia, 351 empleados y 585 clientes, resultando que existe diferencia entre el contexto y prioridad de valores en Malasia a comparación de otros países desarrollados. Se obtuvo además una correlación fuerte y positiva entre las dimensiones de automejora, apertura al cambio y conservación frente a la calidad del servicio. Por otro lado la capacidad de los empleados es mediador entre los valores personales y la calidad del servicio bancario. En comparación a la presente investigación se encuentra diferencia en los resultados, se logra identificar correlación entre las variables de valores personales y el desempeño laboral ($Rho= 0,599$) y las dimensiones de apertura al cambio, automejora, conservación y autotranscendencia con el desempeño laboral $Rho=0.595$, $Rho=0.208$, $Rho=0.527$, $Rho=0.599$ respectivamente, ya que se evaluó directamente la variable en los colaboradores de la entidad y el comportamiento de las personas, como mencionan Schwartz (2016) los valores son metas deseadas, trans-situacionales y que se diferencia entre los niveles o importancia que el individuo le brinda a cada uno en base a sus experiencias y principios rectores en su vida, por lo tanto se puede afirmar que la diferencia entre las investigaciones tiene que ver con experiencias de vida, crianza e incluso la cultura en la cual se desarrollaron a pesar de realizarse en un rubro similar.

Expósito (2018), presentó la investigación titulada valores básicos del profesorado: una aproximación desde el modelo axiológico de Shalom Schwartz. La muestra fue de 337 personas entre 28.2% de docentes graduados, 71.8% de estudiantes de distintas carreras docentes. Se utilizó el instrumento de Portrait Values Questionnaire (PVQ), de Shalom Schwartz (cuarta versión, 2003). El autor obtuvo perfiles de los docentes en relación a los valores (figura 18) y a las dimensiones (figura 19), obtuvo en base a su análisis que los valores que orientan la conducta están relacionados con la benevolencia con una media = 4.8415 (81%) y el universalismo con una media=4.8374 (81%) y muy de cerca la autodirección con una media=4.7908 (80%), mientras que los valores menos considerados es el poder con una media=1.8991 (32%). Asimismo los resultados indican dominio de la dimensión autotrascendencia con una media=4.87 (81%) , es decir priorizan los intereses colectivos por encima de los personales.

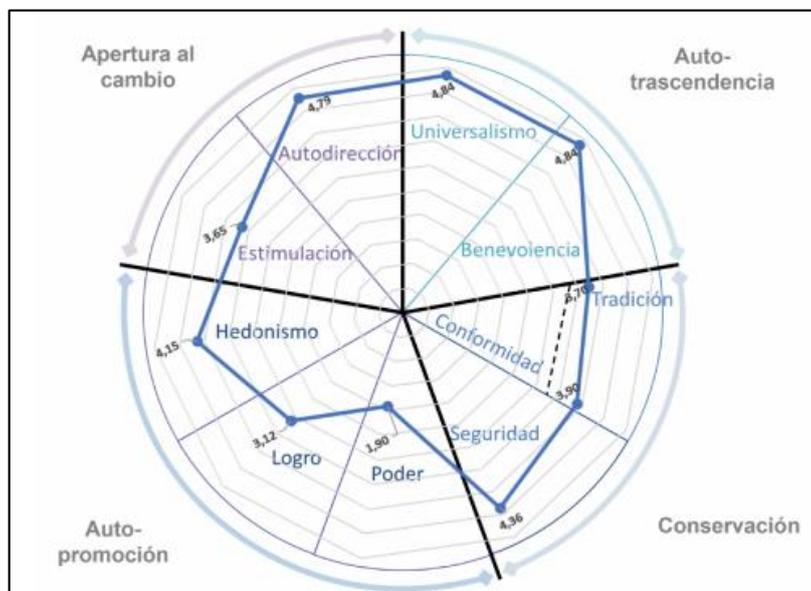


Figura 18. Distribución por valores

Fuente. Expósito (2018) Valores básicos del profesorado, una aproximación desde el modelo axiológico de Shalom Schwartz. Dialnet, 21(2), 307-325.

Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6718918>

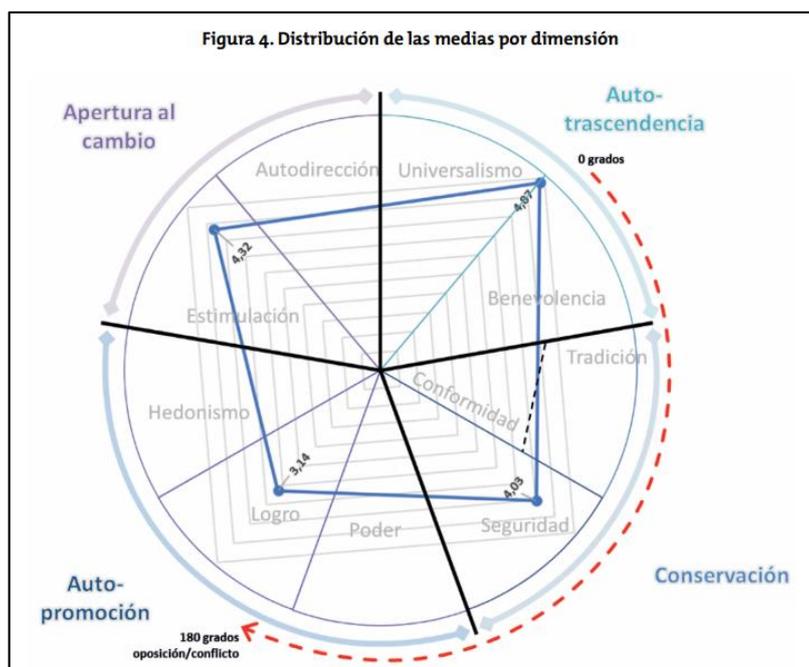


Figura 19. Distribución por dimensiones

Fuente. Expósito (2018) Valores básicos del profesorado, una aproximación desde el modelo axiológico de Shalom Schwartz. *Dialnet*, 21(2), 307-325.

Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6718918>

En relación a lo anterior, se puede realizar la comparación de los perfiles obtenidos ya que la teoría que plantea Shwartz está sustentada en una caracterización específica de los valores, tanto en lo social como en lo que toca a la experiencia personal (Schwartz 2012, pp. 3-4), es así que en la presente investigación, la figura 16 evidencia similitud respecto a la dimensión de automejora que posee el porcentaje más bajo en ambas investigaciones y en contraposición se advierten puntajes altos en la dimensión de autotrascendencia. Por otro lado, los valores que conforman la dimensión de apertura al cambio y los valores de conservación se contraponen lo que confirma la teoría de Schwartz.

Finalmente, frente a la comparación de resultados con los autores mencionados se puede concluir que los resultados son similares con la presente investigación.

Conclusiones

- Existe relación entre los valores personales y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera de Huancayo – 2020, con una correlación Rho de Spearman ($Rho= 0.599$) con una significancia de $p=0.001$ y demuestra correlación moderada es decir mientras más valores personales demuestran los colaboradores se evidencia un mejor desempeño laboral en la entidad financiera de Huancayo – 2020.
- Existe relación entre los valores de apertura al cambio y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera de Huancayo – 2020, con una correlación de $Rho =0.595$, una significancia de $p<0.001$ y demuestra correlación moderada es decir mientras más valores de apertura al cambio (pensamiento de autodirección con un 77.63%, acción de autodirección con un 77.47%, estímulo con un 74.78% y hedonismo con 70.95%,) demuestran los colaboradores se evidencia un mejor desempeño laboral en la entidad financiera de Huancayo – 2020.
- Existe una relación entre los valores de automejora (logro con un 80.94%, rostro con un 78.18%, dominio de poder con un 59.16% y recursos de energía con 51.10%) y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera de Huancayo – 2020, con una correlación baja ($Rho= 0,208$) con una significancia de $p=0,026$. Es decir, los valores de automejora influyen en cierta medida en el desempeño laboral de los colaboradores.
- Existe relación entre los valores de conservación y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera de Huancayo – 2020, debido a que la Rho de Spearman ($Rho= 0,527$) con una significancia de $p<0,001$, y una correlación moderada es decir que mientras los valores de conservación (seguridad personal con un 84.04%, reglas de conformidad con un 81.78%, seguridad social con un 80.03%, tradición con un 77.86%, y conformidad interpersonal con 75.05%) aumenten se evidenciará mejora en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera de Huancayo – 2020.

- Existe una relación entre los valores de autotrascendencia y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera de Huancayo – 2020, con una $Rho = 0.599$, una significancia de $p < 0,001$ y una correlación moderada es decir que mientras los valores de autotrascendencia (benevolencia-cuidado con un 84.00%, benevolencia-fiabilidad con un 83.79%, universalismo-preocupación con un 82.23%, universalismo-tolerancia con un 80.02%, universalismo-naturaleza con un 77.51% y humildad con 69.44%) aumenten se evidenciará mejora en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera de Huancayo – 2020.

Recomendaciones

- Para que la entidad financiera cumpla sus objetivos estratégicos, los cuales están relacionados con el crecimiento sostenido de la entidad, la fidelización de los clientes, la eficiencia corporativa y la mejora en la productividad es necesario que se refuercen los valores de la organización como la honestidad, el respeto, la responsabilidad, la disciplina, el compromiso y el servicio a los demás, es necesario fortalecer los valores personales y alinearlos a los valores organizacionales, de manera que el código de ética interno también tenga un carácter más funcional contrario al que ahora tiene que es un carácter sancionador. Para esto se debe utilizar como insumo el perfil de valores obtenido a nivel general (figura 16 y figura 17) y el perfil de valores por áreas (anexo 11). Asimismo, se puede utilizar la estructura de fortalecimiento de valores planteada en base a los resultados obtenidos en la cual se alinean los objetivos estratégicos, las dimensiones de valores, los valores específicos y los valores organizacionales (anexo 12)
- Se recomienda a la entidad financiera fomentar en los colaboradores los valores de la dimensión de apertura al cambio de manera ordenada, es decir en primer lugar el pensamiento y acción de autodirección, segundo la estimulación y tercero el hedonismo. De manera que se refuerce también el valor de compromiso institucional. Esto puede lograrse a través de estrategias de comunicación interna, con campañas de reconocimientos y beneficios, es decir promover desde afuera la motivación para generar actitud positiva y compromiso frente a sus acciones y las funciones que realizan. Por otro lado, debido a que el pensamiento y la acción de autodirección está presente es necesario reforzar la autonomía en los colaboradores a través de la delegación de tareas que implican mayor responsabilidad.
- Es importante fortalecer el trabajo en equipo y la integración en los colaboradores de la entidad, sobre todo en aquellas áreas y puestos de trabajo en los cuales el cumplimiento de objetivos individuales es considerado como indicador principal en el rendimiento, de manera que la dimensión de

valores de automejora no aumente por encima de las otras dimensiones ya que, al ser una dimensión de valores más individualista podría generar dificultades en los objetivos comunes. Aunque el valor de logro es un valor importante para los colaboradores y que implica competencias individuales es necesario que éste se complemente con los demás valores. Para esto es importante que se desarrollen talleres vivenciales en periodos de 3 meses y en grupos mixtos de 15 colaboradores y realizar seguimiento en la mejora del trabajo en equipo utilizando listas de cotejo, el monitoreo debe realizarse por parte de las jefaturas inmediatas, con la finalidad de utilizar la información al momento de realizar el feedback en la evaluación de desempeño.

- Se sugiere incluir dentro de su plan de inducción la capacitación a nuevos colaboradores acerca de la importancia de la dimensión de valores de conservación, sobre todo los valores de la autodisciplina, la tradición y el respeto por las normas y reglas que establece la entidad financiera para el cumplimiento de funciones o tareas, de manera que puedan incorporar estos valores para fortalecer su desempeño y alineado a los valores organizacionales, a las normas y a las órdenes de los jefes con un sentido crítico y sentido común que permita obtener resultados que aporten al logro de objetivos estratégicos.
- Es fundamental que los jefes inmediatos refuercen los comportamientos y actitudes positivas de sus colaboradores a cargo de manera que se refuercen valores relacionados a la autotrascendencia ya que están orientados a buscar el beneficio común en coherencia con los objetivos de la organización, el área y el puesto de trabajo. Para lo cual deben realizar reuniones semanales que tengan acuerdos que mejoren el clima laboral del área y la organización. Asimismo, es importante que se compartan actividades de camaradería y se desarrollen actividades de quick off para obtener las opiniones y mejoras que el área y la organización necesitan.
- Debido a que la entidad utiliza el modelo de competencias para la medición del desempeño de sus colaboradores y que las competencias son comportamientos observables y medibles (Pereda & Berrocal, 2001) es importante que la entidad financiera implemente la medición de los valores personales como competencia estratégica dentro del perfil de competencias

de los puestos de trabajo, de modo que los nuevos colaboradores que ingresen a la entidad puedan alinear sus comportamientos a los objetivos y estrategias que busca la entidad.

- Es importante que la organización refuerce a través de capacitaciones permanentes a los colaboradores que sean identificados como pool de talento en la entidad o aquellos que tengan un nivel de desempeño alto, de modo que puedan acceder a líneas de carrera y de crecimiento profesional. En estos colaboradores se debe reforzar la dimensión de valores de apertura al cambio, ya que están en la búsqueda de nuevas experiencias, adquirir emociones nuevas y la creatividad.
- Se sugiere utilizar los resultados de la investigación para alinear los procesos del área de Recursos humanos (anexo 13), es decir identificar los procesos principales del área para designar responsables que realicen el diagnóstico y monitoreo de actividades que implican adherir, indexar o incluir los valores personales como parte de los procesos de recursos humanos, con la finalidad de fortalecer los valores organizacionales y cumplir los objetivos estratégicos.
- Para el área de tecnología de información que tiene la dimensión de apertura al cambio en un nivel elevado (anexo 11) es importante que se refuercen sus aportes, ideas y acciones en el cumplimiento de sus funciones de maneras diferentes ya que debido a la naturaleza del área probablemente no existe posibilidad de línea de carrera a corto o mediano plazo. De modo que retener a los talentos implica reforzarlos a través de capacitaciones, cursos o actualizaciones que les genere aprendizajes nuevos.
- Para el área de negocios, debido a que es un área que se mide por objetivos individuales es importante prevenir que los valores de automejora se sobrepongan a los demás valores, ya que estos valores tienen una tendencia hacia el individualismo y podría generar dificultades en relación al trabajo en equipo del área. Esto se puede lograr con talleres vivenciales, permanentes y programados, en el cual participen todos los colaboradores desde la gerencia del área hasta el asesor junior (anexo 11).
- Para el área de recuperaciones que tiene menos correlación en comparación a las demás áreas es importante reforzar la dimensión de conservación debido a que la misión del área está relacionada con gestionar y prevenir el

riesgo, por lo que se debe realizar un monitoreo permanente por parte de la jefatura para generar estrategias de mejora continua. Para esto se podría utilizar un cuaderno de incidentes de modo que no se pierda información de primera mano, y se plasmen estrategias de intervención en relación a cada incidente, promoviendo la aplicación de buenas prácticas y valores.

- Se recomienda la medición periódica de los valores en la totalidad de colaboradores de la entidad, identificar el perfil individual, del área y de la organización, con la finalidad de fortalecer las competencias. Esta medición puede realizarse como complemento a la medición del desempeño laboral (semestralmente), para complementar los resultados y fortalecer el feedback de los jefes hacia los colaboradores. Asimismo, se puede realizar de manera progresiva, empezando por los jefes de área, del mismo modo por puestos de trabajo que son clave para la entidad.
- Para una próxima investigación se sugiere realizar una medición de los valores personales y el desempeño laboral a todos los colaboradores de la entidad para realizar una comparación en diferentes periodos. Asimismo, sería importante conocer la relación que existe entre los valores personales con el clima laboral y con la satisfacción laboral, con la finalidad de fortalecer los programas de recompensas, alineando los beneficios hacia el perfil de los colaboradores.

Referencias bibliográficas

- Abella, V., Lezcano, F., & Casado, R. (2017). Evaluación de la jerarquía de los valores humanos de Schwartz en la adolescencia: diferencias de género e implicaciones educativas. *Revista Brasileira de Educação*, 22(68), 123-146. Recuperado el 08 de 08 de 2020, de <https://bit.ly/3j9ngYQ>
- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. Buenos Aires: Granica.
- Argandoña, A., & Torras, L. (08 de 04 de 2018). *PRINCIPIOS ÉTICOS EN EL MUNDO FINANCIERO, 3r Congrés d'Economia i Empresa de Catalunya - Full papers*,. Obtenido de Scipedia: <https://bit.ly/3dCGANi>
- Ayala, J. (2020). *LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA CADENA DE BOTICAS INKAFARMA EN LA PROVINCIA DE HUANCAYO (Tesis inédita)*. Obtenido de <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/1780>
- Boatright, J. R., Carens, J., Clarke, T., George, R. T., Edward Freeman, M. F., González, F., . . . Schmidt, R. H. (2012). *Valores y Ética para el siglo XXI*. BBVA. Recuperado el 09 de 08 de 2020, de <https://bit.ly/3IPSTse>
- Bunes, M., & Eléxpuru, I. (2007). El Modelo Hall-Tonna de trabajo en valores: experiencias de formación en Proyecto Hombre. Claves para una reflexión institucional. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 65(126), 379-406. Obtenido de <https://bit.ly/3k87Fdj>
- Castro, B., Reis Neto, M., Pena, L., & Ribeiro, M. (2017). Valores. Una revisión de la literatura. *Mediaciones Sociales*, 211-229. doi:<https://doi.org/10.5209/MESO.58117>
- Castro, P. (2016). *El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas (Tesis Inédita)*. Potosí: Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Recuperado el 13 de 08 de 2020, de <https://bit.ly/31i4OqT>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill Interamericana.

- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional*. McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://bit.ly/3k99OWr>
- Conde, P. J., & Riballo. (2003). *Ética General* (Vol. 1). Alicante: Biblioteca de Magisterio de la Universidad de Alicante. Recuperado el 19 de 08 de 2020, de <https://bit.ly/3dAQMFL>
- Cuadros, E. (2016). *Valores éticos y desempeño laboral del personal administrativo de la oficina de atención al público del Seguro Social de Salud en Jesús María, 2016 (Tesis Inédita)*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 13 de 08 de 2020, de <https://bit.ly/3o3K8wu>
- Cuba, J., Minaya, G., & Zumarán, A. (2019). *El rol predictivo de los estilos de liderazgo sobre el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad financiera en el Perú (Tesis Inédita)*. Lima. Obtenido de <https://bit.ly/3ker4K0>
- Daft, R. L. (2019). *Teoría y diseño organizacional* (12a. ed.). Toluca: Cengage. Obtenido de <https://bit.ly/3j5x6ef>
- Diez, J. (2006). La transformación de los valores y el sentimiento religioso en la región de Asia-Pacífico. *Dialnet*(1), 446. Obtenido de <https://bit.ly/37hIXDJ>
- Dussan, E. (2012). *ALINEACION DE LOS VALORES INDIVIDUALES Y CORPORATIVOS Y PROPUESTA DE INTERVENCION CASO DE LA TRIPLE A DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P. (Tesis Inédita)*. Barranquilla. Obtenido de <https://bit.ly/2HbzUta>
- Enríquez, A. (2016). *Ética y valores 1* (3a. ed. ed.). Pearson Educación. Obtenido de <https://bit.ly/3jbfGO>
- Expósito, D. (2018). Valores básicos del profesorado, una aproximación desde el modelo axiológico de Shalom Schwartz. *Dialnet*, 21(2), 307-325. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6718918>
- Gallo, A. (2006). *Introducción a los valores*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 20 de 08 de 2020, de <https://bit.ly/2lxBEgW>
- Germán, N. (2008). El dinamismo de los juicios de valor en la autotranscendencia moral. *Redalyc*, 201-224. Recuperado el 10 de 09 de 2020, de <https://bit.ly/3j9elH4>
- Gervilla, E. (mayo-agosto de 1993). LOS VALORES DE LA L.O.G.S.E. *Revista Española de Pedagogía*, 269-289. Obtenido de Universidad de Granada: <https://bit.ly/3512Qw4>

- Gestión. (20 de marzo de 2018). *Gestión: Economía*. Obtenido de Gestión Website: <https://bit.ly/348TsHT>
- Glover, M. (12 de junio de 2020). *Psicología-Online: Valores humanos: definición, lista, tipos y ejemplos*. Obtenido de Psicología-Online Website: <https://bit.ly/346BsNY>
- González, F., Küng, H., Frost, M., Taylor, C., Carens, J., Mitcham, C., . . . Schmidt, R. (2012). *Valores y Ética para el siglo XXI*. BBVA. Recuperado el 17 de 08 de 2020, de <https://bit.ly/2Hfg5RA>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Education.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). McGraw Hill Education.
- Instituto Peruano de Economía. (2 de noviembre de 2020). Instituto Peruano de Economía. Obtenido de [ipe.org.pe: https://www.ipe.org.pe/portal/un-sistema-financiero-solido-para-la-recuperacion-economica/](https://www.ipe.org.pe/portal/un-sistema-financiero-solido-para-la-recuperacion-economica/)
- Jara, N. (2018). *Relación de los valores interpersonales y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa (Tesis inédita)*. Arequipa. Recuperado el 13 de 08 de 2020, de <https://bit.ly/2T1MEFg>
- Kamiab, Z., & Singaravelloo, K. (2018). La interacción de los valores personales y la capacidad de los empleados con la calidad del servicio de los bancos comerciales. *Management Science Letters*, 859-872. Obtenido de <http://growingscience.com/beta/msl/2853-the-interaction-of-employee-personal-values-and-ability-with-service-quality-of-commercial-banks.html>
- Korres, O., & Elexpuru, I. (2015). La medición e identificación de valores: complementariedad entre los modelos de Schwartz y Hall-Tonna. *ResearchGate*. Obtenido de <https://bit.ly/347rT1x>
- Lois, R. (2005). Aportes del pensamiento de Bernard Lonergan a la fundamentación de los derechos humanos. *Dialnet*, 26(93), 43-51. Obtenido de <https://bit.ly/3j621ar>
- Malik, A. (2018). *Strategic Human Resource Management and Employment Relations*. Ourimbah: Springer.

- Marín, R. (1993). La educación en función de los valores. *Revista de pedagogía*, 145-169. Obtenido de <https://revistadepedagogia.org/wp-content/uploads/2017/05/2-La-Educaci%C3%B3n-en-Funci%C3%B3n-de-los-Valores.pdf>
- Martínez, B., & Rocabert, E. (2000). Comparación de las diferentes escalas de valores de trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(1), 45-61. Recuperado el 25 de 08 de 2020, de <https://bit.ly/37cGGdf>
- Martinez, E., & Grad, H. (1996). El cambio de valores para la mejora de las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico. *Red de Información educativa*, 81-88. Obtenido de <https://bit.ly/3j9cvpF>
- Medina, D. (2007). Estudio de la conceptualización de valor y las estrategias de transmisión y/o construcción de valores. *Ciencia y Sociedad*, 364-420. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87032301.pdf>
- Medina, E. (2015). *Diseño de una escala multifactorial basada en la teoría de Schwartz para medir los valores personales en las organizaciones peruanas (Tesis Inédita)*. Sevilla: Universidad de Sevilla. Recuperado el 08 de 08 de 2020, de <https://bit.ly/3j8IF4k>
- Mendoza, Y. (2015). *Los valores como herramienta para la optimización del clima organizacional de la Escuela Técnica "Rómulo Gallegos" en el Municipio San Felipe Estado Yaracuy (Tesis Inédita)*. Bárbula: Universidad de Carabobo. Recuperado el 04 de 08 de 2020, de <https://bit.ly/2FDuvL9>
- Momikos, G. (1984). *The Greek manager: Personal values and behavior (Tesis Inédita)*. Estados Unidos. Obtenido de <https://bit.ly/344Y2Xi>
- Münch, L. (2018). *Administración : Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo (3a ed.)*. Pearson Educación. Obtenido de <https://bit.ly/3k7ASW5>
- Oliveira, F. (2004). *Negociação comercial internacional: um comparativo entre negociadores tabacaleiros brasileiros e estrangeiros (Tesis inédita)*. Porto Alegre: Universidade Federal Do Rio Grande Do Sul. Obtenido de <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/5948/000433868.pdf?sequence=1>
- Ortíz, R. (2012). *Calameo: Los Valores*. Obtenido de Calameo Website: <https://bit.ly/2SZWGaa>

- Pacheco, J. (2019). *Práctica de valores éticos y desempeño docente del nivel inicial de la Provincia de Huancayo (Tesis inédita)*. Huancayo. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/5446>
- Páez, J. (2014). Teorías de valor: modelos e implicaciones educativas. *Revista de Psicología y Educación*, 9, 129-149. Obtenido de <https://bit.ly/37cwFg5>
- Parra, J. (2003). La educación en valores y su práctica en el aula. *UAM Ediciones*, 8: *Valores educativos*, 69-88. Obtenido de <https://bit.ly/31htpw0>
- Peña, F. (1 de marzo de 2019). *Debate Plural: Valores humanos: definición, clasificación, características y pérdida de los valores sociales*. Obtenido de Debate Plural: <https://bit.ly/37fOTgx>
- Pereda, S., & Berrocal, F. (2001). *Técnicas de gestión de Recursos Humanos por Competencias*. Centro de Estudios Ramón Areces S.A.
- Pereira, F., Gutiérrez, S., Sardi, L., & Villamil, M. (2008). LAS COMPETENCIAS LABORALES Y SU EVALUACIÓN MEDIANTE EL MODELO DE 360 GRADOS. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 69-105. Obtenido de <https://bit.ly/2Hj3e0l>
- Pestaña de Martínez, P. (2004). Aproximación conceptual al mundo de los valores. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 2(2), 67-82. Obtenido de <https://bit.ly/359qwyE>
- Polo, S., Estrada, R., Legorreta, L., Ruiz, M., Parra, R., Saavedra, M., . . . Mendoza, F. d. (2010). *Importancia de los valores para el ejercicio ético de la profesión* (Primera ed.). Pachuca: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Obtenido de <https://bit.ly/2lFgEFg>
- Purc, E., & Laguna, M. (2019). Personal Values and Innovative Behavior of Employees. *Frontiers in Psychology*, 10, 865. doi:10.3389/fpsyg.2019.00865
- Ramos, I. (2008). ESTILOS DE VIDA Y VALORES EN LAS PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS: ADAPTACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA LISTA DE VALORES LOV. *Metodología de Encuestas*, 10, 119-141. Obtenido de <https://bit.ly/37i17pg>
- Real Academia Española. (2019). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de Diccionario de la lengua española: <https://bit.ly/3dzXmMR>

- Revuelta, A. (2017). *Valores en la empresa moderna: La empresa saludable (Tesis Inédita)*. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas. Recuperado el 08 de 08 de 2020, de <https://bit.ly/37hBwfY>
- Ríos, V. (2009). *Entrenamiento de Habilidades y Competencias en las Organizaciones*. Huancayo: Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería.
- Riveros, P. (2016). *Valores personales y clima organizacional en docentes de un Institut de Educación Superior de la ciudad de Lima (Tesis Inédita)*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Recuperado el 14 de 08 de 2020, de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/1974>
- Robbins, S. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación. Obtenido de <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=4915>
- Robbins, S. p. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Roccas, S., Sagiv, L., H.Schwartz, S., & Knafo, A. (2002). *The Big Five Personality Factors and Personal Values*. Recuperado el 11 de 08 de 2020, de Personality and Social Psychology Bulletin: <https://bit.ly/3kMap0w>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (01 de Julio de 2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Romero, G. E. (2006). Principios y valores éticos en las organizaciones bancarias respecto a la calidad del servicio y atención al cliente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 11(36). Recuperado el 08 de agosto de 2020, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000400008
- Ros, M. (2002). LOS VALORES CULTURALES Y EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO: UNA COMPARACIÓN ENTRE TEORÍAS CULTURALES. *Dialnet(99)*, 9 - 34. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=292117>

- Rosario, P. (2011). *¿Qué es la ética?: Una perspectiva filosófica*. Creative Commons - GNU FDL-FREE DOC LICENCE. Recuperado el 20 de 08 de 2020, de <http://pmrb.net/home/sites/default/files/etica2.pdf>
- Sánchez, A. (Mayo-agosto de 2005). Análisis filosófico del concepto valor. *Scielo*, 5(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202005000200009&lang=es
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Primera ed.). Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Schwartz, S. (1992). *Universals in the Content and Structure of Values: Theoretical Advances and Empirical Tests in 20 Countries*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/230557790_Universals_in_the_Content_and_Structure_of_Values_Theoretical_Advances_and_Empirical_Tests_in_20_Countries
- Schwartz, S. (2003). *A proposal for measuring value orientations across nations*. Obtenido de Chapter 7 in the Questionnaire Development Package of the European Social Survey: https://www.researchgate.net/publication/312444842_A_proposal_for_measuring_value_orientations_across_nations
- Schwartz, S. (2006). A Theory of Cultural Value Orientations: Explication and Applications. *Comparative Sociology*, 5, 137-182. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/304824378_A_theory_of_cultural_value_orientations_Explication_and_applications
- Schwartz, S. (Diciembre de 2012). *An Overview of the Schwartz Theory of Basic Values*. Obtenido de Online Readings in Psychology and Culture: https://www.researchgate.net/publication/271231569_An_Overview_of_the_Schwartz_Theory_of_Basic_Values
- Schwartz, S. (agosto de 2017). *The Refined Theory of Basic Values: Research Gate*. Obtenido de Research Gate: Website: https://www.researchgate.net/publication/306432422_The_Refined_Theory_of_Basic_Values

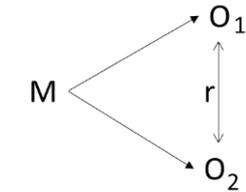
- Schwartz, S., & Boehnke, K. (Junio de 2004). Evaluating the structure of human values with confirmatory factor analysis. *ResearchGate*, 230-255. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/222293101>
- Schwartz, S., & Cieciuch, J. (January de 2016). *Values: ResearchGate*. Obtenido de ResearchGate Website: https://www.researchgate.net/publication/299982789_Values
- Schwartz, S., Cieciuch, J., Vecchione, M., Torres, C., Dirilem-Gumus, O., & Butenko, T. (Junio de 2016). *Value Tradeoffs and Behavior in Five Countries: Validating 19 Refined Values: ResearchGate*. Obtenido de ResearchGate Website: <https://bit.ly/3kL7LrH>
- Scwartz, S., Melech, G., & Lehmann, A. (2001). Extending the cross-cultural validity of the theory of basic human values with a different method of measurement. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 32(5), 519-542. Obtenido de https://www.academia.edu/18706111/Extending_the_Cross_Cultural_Velocity_of_the_Theory_of_Basic_Human_Values_with_a_Different_Method_of_Measurement
- Seijo, C. (15 de 11 de 2009). Los valores desde las principales teorías axiológicas, Cualidades apriorísticas e independientes de las cosas y los actos humanos. *Dialnet*, 152 - 164. Recuperado el 16 de 08 de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5114848>
- Solís, N. (2015). *Valores para la convivencia (Tesis Inédita)*. Michoacán. Obtenido de <http://200.23.113.51/pdf/33623.pdf>
- Stephen, R., & Coulter, M. (2018). *Administración 13E* (13 ed.). Perarson Educación. Obtenido de <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=6951>
- Tinoco, O. (2017). *Valores y productividad laboral en la Comisaría PNP de Pueblo Libre. Lima 2016 (Tesis Inédita)*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 14 de 08 de 2020, de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7231>
- Tormos, R. (2012). Valores postmaterialistas y aprendizaje político adulto. El cambio de valores intracohorte en Europa Occidental. *Dialnet*(140), 89 - 120. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4051559>
- Torres, A. (2017). *Psicología y Mente: Los 10 tipos de valores: principios que rigen nuestras vidas*. Obtenido de Psicología y Mente Website: <https://psicologiaymente.com/psicologia/tipos-de-valores>

- Torres, Z. (2014). *Introducción a la Ética*. México: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V. Obtenido de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074381481.pdf>
- Vega, W. (2017). *Ética profesional, desempeño laboral y percepción de la corrupción del personal operador de justicia de la ciudad del Cusco*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Recuperado el 30 de 07 de 2020, de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/4423>
- Vieira, C. (2015). *Código de ética. Mucho más que buenas intenciones*. Lima: Imagen Ediciones. Recuperado el 01 de 08 de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=695044>
- Vilchez, Y. (2 de 11 de 2012). Ética y Moral, una mirada desde la gerencia pública. *REivsta Formación Gerencial*, 232-247. Recuperado el 17 de 8 de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4192166>
- Yaipen, H. (2019). *Valores éticos y desempeño laboral en la Institución Educativa Peruano Canadiense, Chiclayo (Tesis inédita)*. Chiclayo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39311>

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Influencia de los valores personales y desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Huancayo 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			Método: Método científico, deductivo Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Alcance: Descriptivo, correlacional Nivel: Descriptivo, correlacional Diseño: No experimental, transversal del tipo descriptivo, correlacional
¿Cuál es la relación que existe entre los valores personales y el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo 2020?	Establecer la relación entre los valores personales y el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Huancayo 2020.	Existe una relación directa entre los valores personales y el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo 2020.			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Valores personales	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura al cambio • Auto-mejora • Conservación • Auto-trascendencia 	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre los valores de autotrascendencia con el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación entre los valores de autotrascendencia con el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación estadísticamente significativa entre los valores de autotrascendencia y el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo 2020. 			
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre los valores de conservación con el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación entre los valores de conservación con el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación estadísticamente significativa entre los valores de conservación y el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo 2020. 	Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la tarea individual. • Conductas. • Rasgos 	Población: n = 164 Colaboradores de una entidad financiera de Huancayo

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre los valores de auto-mejora con el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar la relación entre los valores de auto-mejora con el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> Existe una relación estadísticamente significativa entre los valores de auto-mejora y el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo 2020. 			<p>Muestra: n=115 colaboradores de una entidad financiera de Huancayo</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario Portrait Values Questionnaire - RR (PVQ-RR) de Schwartz • Cuestionario de desempeño laboral.
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre los valores de apertura al cambio con el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar la relación entre los valores de apertura al cambio con el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> Existe una relación estadísticamente significativa entre los valores de apertura al cambio y el desempeño laboral en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Huancayo 2020. 			

Anexo 2. Definición operacional de la variable Valores personales

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento	Escala valorativa
Valores personales	Apertura al cambio	Muestra Pensamiento de autodirección en sus actividades.	1. Es importante para él/ella desarrollar sus propios puntos de vista. 23. Es importante para él/ella desarrollar sus propias opiniones. 39. Es importante para él/ella la comprensión de las cosas por sí mismo.	Portrait Values Questionnaire - RR (PVQ-RR) de Schwartz	1: No se parece absolutamente nada a mí 2: No se parece a mí 3: Un poco parecido a mí 4: Moderadamente parecido a mí 5: Parecido a mí 6: Muy parecido a mí
		Muestra Acción de autodirección en la ejecución de sus actividades.	16. Es importante para él/ella tomar sus propias decisiones sobre su vida. 30. Es importante para él/ella planificar sus actividades de forma independiente. 56. Es importante para él/ella ser libre de elegir por sí mismo lo que hace.		
	Busca el Estímulo en las actividades que realiza	10. Es importante para él/ella buscar siempre diferentes cosas por hacer. 28. Es importante para él/ella asumir riesgos que hacen la vida emocionante. 43. Es importante para él/ella tener toda clase de nuevas experiencias.			
	Apertura al cambio / Auto-mejora	Busca el Hedonismo en las actividades que realiza.	3. Es importante para él/ella pasarla bien. 36. Es importante para él/ella disfrutar los placeres de la vida (dormir, comer, pasear, etc.). 46. Es importante para él/ella aprovechar toda oportunidad para divertirse.		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala valorativa
	Auto-mejora	Busca el Logro en las actividades que realiza.	17. Es importante para él/ella tener ambiciones en la vida. 32. Es importante para él/ella tener mucho éxito. 48. Es importante para él/ella que la gente reconozca sus logros.		
		Busca el Dominio de poder hacia las demás personas.	6. Es importante para él/ella que la gente haga lo que él/ella dice que debería hacerse. 29. Es importante para él/ella tener el poder, con el fin de que la gente cumpla con sus deseos u órdenes. 41. Es importante para él/ella ser quien dice a los demás qué hacer.		
		Le importa obtener Recursos de energía en su vida.	12. Es importante para él/ella tener poder a través del dinero. 20. Es importante para él/ella ser millonario. 44. Es importante para él/ella poseer cosas caras que demuestren su riqueza.		
Auto-mejora / Conservación	Muestra necesidad de mantener el Rostro adecuado en las situaciones que enfrenta.	9. Es importante para él/ella que nadie lo avergüence. 24. Es importante para él/ella proteger su imagen pública. 49. Es importante para él/ella nunca ser humillado.			
Conservación	Demuestra Seguridad personal en sus actividades.	13. Es importante para él/ella proteger su salud. 26. Es importante para él/ella sentirse seguro y protegido. 53. Es importante para él/ella evitar cualquier cosa peligrosa.			
		Demuestra Seguridad Social en su interacción.	2. Es importante para él/ella que su país sea estable y seguro		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala valorativa
			(economía, seguridad, gobierno, etc.).		
			35. Es importante para él/ella tener un gobierno estable que pueda defender a sus ciudadanos.		
			50. Es importante para él/ella que su país se proteja de toda amenaza (invasiones militares, enfermedades, etc.).		
		Mantiene la Tradición en su vida.	18. Es importante para él/ella mantener los valores y formas de pensamientos tradicionales.		
			33. Es importante para él/ella seguir las costumbres de su familia o las de su religión.		
			40. Es importante para él/ella respetar las costumbres de su cultura.		
		Sigue las Reglas de conformidad en su vida.	15. Es importante para él/ella no romper las normas o regulaciones de la sociedad.		
			31. Es importante para él/ella cumplir las normas incluso cuando nadie lo está mirando.		
			42. Es importante para él/ella obedecer todas las leyes.		
		Mantiene la Conformidad-Interpersonal con las demás personas.	4. Es importante para él/ella evitar el disgusto a otras personas.		
			22. Es importante para él/ella nunca ser una molestia para otras personas.		
			51. Es importante para él/ella nunca enfurecer a otras personas.		
Conservación / Auto-trascendencia		Demuestra Humildad en su vida.	7. Es importante para él/ella nunca pensar que merece más que los demás.		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala valorativa
Auto-trascendencia			38. Es importante para él/ella ser humilde.		
			54. Es importante para él/ella estar satisfecho con lo que tiene y no pedir más.		
			8. Es importante para él/ella cuidar la naturaleza.		
			21. Es importante para él/ella participar en actividades para defender la naturaleza.		
			45. Es importante para él/ella proteger el entorno natural de la destrucción o la contaminación.		
	Demuestra Universalismo-Naturaleza en su vida.				
		Demuestra Universalismo-preocupación en su vida.	5. Es importante para él/ella que se proteja a las personas débiles y vulnerables de la sociedad.		
			37. Es importante para él/ella que todas las personas del mundo tengan igualdad de oportunidades en la vida		
			52. Es importante para él/ella que todos sean tratados justamente.		
		Demuestra Universalismo-Tolerancia en su interacción.	14. Es importante para él/ella ser tolerante con todo tipo de personas y grupos.		
			34. Es importante para él/ella escuchar y comprender a las personas que son diferentes.		
			57. Es importante para él/ella aceptar a las personas incluso cuando está en desacuerdo con ellas.		
		Demuestra Benevolencia – Cuidado hacia los demás.	11. Es importante para él/ella cuidar de sus personas cercanas.		
			25. Es importante para él/ella ayudar a la gente que aprecia.		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala valorativa
			47. Es importante para él/ella ocuparse de todas las necesidades de sus seres queridos.		
		Demuestra Benevolencia-Fiabilidad hacia los demás.	19. Es importante para él/ella que las personas que conoce le tengan plena confianza. 27. Es importante para él/ella ser un amigo honesto en el que se puede confiar. 55. Es importante para él/ella que todos sus amigos (as) y familiares puedan confiar en él/ella completamente.		

Anexo 3. Definición operacional de la variable Desempeño laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento	Escala valorativa
Desempeño laboral		Muestra cumplimiento de objetivos en sus funciones.	1. ¿Cómo evalúa el cumplimiento de las tareas y actividades desempeñadas por el colaborador?	Cuestionario de evaluación de desempeño laboral	1: Deficiente 2: Regular 3: Bueno 4: Muy Bueno 5: Excelente
			2. ¿Cómo evalúa la gestión del tiempo en el cumplimiento de funciones del colaborador?		
			3. ¿Cómo califica el uso de recursos (económicos, tecnológicos, materiales) para cumplir los objetivos por parte del colaborador?		
			4. ¿Cómo evalúa la capacidad de seguimiento de tareas que el colaborador realiza para cumplir sus objetivos?		
	Resultados de la tarea individual	Demuestra calidad en el trabajo que realiza.	5. ¿Cómo califica la calidad en la entrega de trabajos requeridos a su colaborador?		
			6. ¿Cómo califica la calidad que demuestra el colaborador en la atención a los clientes internos y externos?		
			7. ¿Cómo evalúa al colaborador en relación al cumplimiento de estándares y políticas de calidad?		
			8. ¿Cómo evalúa la capacidad del colaborador para demostrar la creatividad en el desempeño de sus funciones?		
		Demuestra conocimiento de funciones.	9. ¿Cómo califica usted los conocimientos de los empleados para desempeñar sus actividades?		
			10. ¿Cómo evalúa la capacidad de resolver imprevistos por parte del colaborador?		
			11. ¿Cómo evalúa la capacidad del colaborador acerca de la jerarquización de funciones o tareas?		
			12. ¿Cómo califica usted el aporte de nuevos conocimientos de los empleados en sus área de trabajo?		
			13. ¿Cómo evalúa la integración del colaborador con su equipo de trabajo?		
Conductas					

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento	Escala valorativa
		Demuestra Trabajo en equipo en las actividades asignadas.	<p>14. ¿Cómo califica el dinamismo que demuestra el colaborador en la ejecución de objetivos grupales?</p> <p>15. ¿Cómo califica la identificación del colaborador con los objetivos grupales?</p> <p>16. ¿Cómo evalúa el nivel de comunicación que utiliza el colaborador en los trabajos en grupo?</p>		
		Muestra tolerancia al trabajo bajo presión.	<p>17. ¿Cómo califica el trabajo que realiza el colaborador bajo ciertos momentos de tensión o presión?</p> <p>18. ¿Cómo califica la seguridad personal que muestra el colaborador cuando afronta un conflicto o problema en el trabajo?</p> <p>19. ¿Cómo evalúa la capacidad del colaborador para controlar sus emociones ante las situaciones de presión con los compañeros de trabajo y los clientes?</p> <p>20. ¿Cómo evalúa la capacidad del colaborador para adaptarse y controlar situaciones nuevas?</p>		
		Demuestra capacidad de mejora continua en sus actitudes.	<p>21. ¿Cómo califica la capacidad para proponer alternativas de mejora en las actividades que realiza el colaborador?</p> <p>22. ¿Cómo evalúa la capacidad de aprendizaje del colaborador?</p> <p>23. ¿Cómo califica la iniciativa del colaborador para proponer mejora en las actividades, funciones o procesos?</p> <p>24. ¿Cómo evalúa la capacidad del colaborador para resolver conflictos?</p>		
	Rasgos	Demuestra actitud hacia el trabajo.	<p>25. ¿Cómo califica la actitud positiva que tiene el colaborador frente a sus clientes internos o externos en horarios de trabajo?</p> <p>26. ¿Cómo evalúa la capacidad de adaptación del colaborador frente a las situaciones?</p>		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento	Escala valorativa
			27. ¿Cómo evalúa el nivel de análisis que el colaborador demuestra frente a las situaciones laborales?		
			28. ¿Cómo califica el compromiso que el colaborador demuestra con el puesto de trabajo, el área y la organización?		
			29. ¿Cómo califica usted el grado de interés en el crecimiento profesional que tiene el colaborador en su labor?		
		Genera confianza en sus actitudes y relaciones.	30. ¿Cómo evalúa el nivel de autoconfianza que el colaborador demuestra en el cumplimiento de sus funciones?		
			31. ¿Cómo evalúa el nivel confianza que genera el colaborador a los compañeros de trabajo y a los clientes?		
			32. ¿Cómo califica usted la relación existente entre el colaborador y sus compañeros dentro del área de trabajo y la organización?		
			33. ¿Cómo califica el nivel de perseverancia y compromiso del colaborador con sus funciones, el área y la organización ?		
		Demuestra motivación para cumplir sus funciones.	34. ¿Cómo evalúa la capacidad de automotivación del colaborador para el cumplimiento de sus funciones?		
			35. ¿Cómo califica la capacidad del colaborador para motivar a sus compañeros de trabajo en el área y la organización?		
			36. ¿Cómo evalúa la iniciativa que el colaborador demuestra en el puesto de trabajo, área y organización?		

Anexo 4. Cuestionario Valores Personales

I. Instrucciones:

Estimado(a), el presente cuestionario tiene como objetivo establecer la relación entre los valores personales y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera en el periodo 2020.

- En primer lugar, le agradeceremos marcar la opción que corresponde a sus datos generales.

Nombres y Apellidos:

Edad:	Estado civil:	Sexo:	Grado de instrucción:
18 a 28 años	Casado	Hombre	Secundaria
29 a 39 años	Soltero	Mujer	Instituto
40 a 50 años	Viudo		Universitario
51 a 61 años	Divorciado		Otros
62 a 72 años	Conviviente		

Carrera profesional:

Área de trabajo en la que se desempeña actualmente:

Negocios	<input type="checkbox"/>	Operaciones	<input type="checkbox"/>	Recuperaciones	<input type="checkbox"/>
Tecnología de información	<input type="checkbox"/>	Unidad control	<input type="checkbox"/>	Administrativo	<input type="checkbox"/>

Puesto de trabajo que ocupa actualmente:

Tiempo de permanencia

En el puesto de trabajo:

0 a 1 año	
2 a 3 años	
4 a 5 años	
6 a 7 años	

En la organización:

0 a 1 año	
2 a 3 años	
4 a 5 años	
6 a 7 años	

- A continuación, se describe brevemente diferentes formas de ser, pensar o sentir de un hombre o mujer en particular. Por favor, lea cada descripción y piense en qué medida ese hombre o mujer se parece a usted o no según su género. Luego, marque con una X en la opción elegida.

No se parece absolutamente nada a mí	No se parece a mí	Un poco parecido a mí	Moderadamente parecido a mí	Parecido a mí	Muy parecido a mí
1	2	3	4	5	6

- Agradecemos su colaboración y honestidad por responder cada una de las preguntas.

N°	Ítem	¿Cuánto se parece ese hombre o mujer a mí?					
1.	Es importante para él/ella desarrollar sus propios puntos de vista.	1	2	3	4	5	6
2.	Es importante para él/ella que su país sea estable y seguro (economía, seguridad, gobierno, etc.)	1	2	3	4	5	6
3.	Es importante para él/ella pasarla bien.	1	2	3	4	5	6
4.	Es importante para él/ella evitar el disgusto a otras personas.	1	2	3	4	5	6
5.	Es importante para él/ella que se proteja a las personas débiles y vulnerables de la sociedad.	1	2	3	4	5	6
6.	Es importante para él/ella que la gente haga lo que él/ella dice que debería hacerse.	1	2	3	4	5	6
7.	Es importante para él/ella nunca pensar que merece más que los demás.	1	2	3	4	5	6
8.	Es importante para él/ella cuidar la naturaleza.	1	2	3	4	5	6
9.	Es importante para él/ella que nadie lo avergüence.	1	2	3	4	5	6
10.	Es importante para él/ella buscar siempre diferentes cosas por hacer.	1	2	3	4	5	6
11.	Es importante para él/ella cuidar de sus personas cercanas.	1	2	3	4	5	6
12.	Es importante para él/ella tener poder a través del dinero.	1	2	3	4	5	6
13.	Es importante para él/ella proteger su salud.	1	2	3	4	5	6
14.	Es importante para él/ella ser tolerante con todo tipo de personas y grupos.	1	2	3	4	5	6
15.	Es importante para él/ella no romper las normas o regulaciones de la sociedad.	1	2	3	4	5	6
16.	Es importante para él/ella tomar sus propias decisiones sobre su vida.	1	2	3	4	5	6
17.	Es importante para él/ella tener ambiciones en la vida.	1	2	3	4	5	6
18.	Es importante para él/ella mantener los valores y formas de pensamientos tradicionales.	1	2	3	4	5	6
19.	Es importante para él/ella que las personas que conoce le tengan plena confianza.	1	2	3	4	5	6
20.	Es importante para él/ella ser millonario.	1	2	3	4	5	6
21.	Es importante para él/ella participar en actividades para defender la naturaleza.	1	2	3	4	5	6
22.	Es importante para él/ella nunca ser una molestia para otras personas.	1	2	3	4	5	6
23.	Es importante para él/ella desarrollar sus propias	1	2	3	4	5	6

	opiniones.						
24.	Es importante para él/ella proteger su imagen pública.	1	2	3	4	5	6
25.	Es importante para él/ella ayudar a la gente que aprecia.	1	2	3	4	5	6
26.	Es importante para él/ella sentirse seguro y protegido.	1	2	3	4	5	6
27.	Es importante para él/ella ser un amigo honesto en el que se puede confiar.	1	2	3	4	5	6
28.	Es importante para él/ella asumir riesgos que hacen la vida emocionante.	1	2	3	4	5	6
29.	Es importante para él/ella tener el poder, con el fin de que la gente cumpla con sus deseos u órdenes.	1	2	3	4	5	6
30.	Es importante para él/ella planificar sus actividades de forma independiente	1	2	3	4	5	6
31.	Es importante para él/ella cumplir las normas incluso cuando nadie lo está mirando.	1	2	3	4	5	6
32.	Es importante para él/ella tener mucho éxito.	1	2	3	4	5	6
33.	Es importante para él/ella seguir las costumbres de su familia o las de su religión.	1	2	3	4	5	6
34.	Es importante para él/ella escuchar y comprender a las personas que son diferentes.	1	2	3	4	5	6
35.	Es importante para él/ella tener un gobierno estable que pueda defender a sus ciudadanos.	1	2	3	4	5	6
36.	Es importante para él/ella disfrutar los placeres de la vida (dormir, comer, pasear, etc.)	1	2	3	4	5	6
37.	Es importante para él/ella que todas las personas del mundo tengan igualdad de oportunidades en la vida.	1	2	3	4	5	6
38.	Es importante para él/ella ser humilde.	1	2	3	4	5	6
39.	Es importante para él/ella la comprensión de las cosas por sí mismo.	1	2	3	4	5	6
40.	Es importante para él/ella respetar las costumbres de su cultura.	1	2	3	4	5	6
41.	Es importante para él/ella ser quien dice a los demás qué hacer.	1	2	3	4	5	6
42.	Es importante para él/ella obedecer todas las leyes.	1	2	3	4	5	6
43.	Es importante para él/ella tener toda clase de nuevas experiencias.	1	2	3	4	5	6
44.	Es importante para él/ella poseer cosas caras que demuestren su riqueza.	1	2	3	4	5	6
45.	Es importante para él/ella proteger el entorno natural de la destrucción o la contaminación.	1	2	3	4	5	6
46.	Es importante para él/ella aprovechar toda oportunidad para divertirse.	1	2	3	4	5	6
47.	Es importante para él/ella ocuparse de todas las necesidades de sus seres queridos.	1	2	3	4	5	6
48.	Es importante para él/ella que la gente reconozca sus logros.	1	2	3	4	5	6

49.	Es importante para él/ella nunca ser humillado.	1	2	3	4	5	6
50.	Es importante para él/ella que su país se proteja de toda amenaza (invasiones militares, enfermedades, etc.)	1	2	3	4	5	6
51.	Es importante para él/ella nunca enfurecer a otras personas.	1	2	3	4	5	6
52.	Es importante para él/ella que todos sean tratados justamente.	1	2	3	4	5	6
53.	Es importante para él/ella evitar cualquier cosa peligrosa.	1	2	3	4	5	6
54.	Es importante para él/ella estar satisfecho con lo que tiene y no pedir más.	1	2	3	4	5	6
55.	Es importante para él/ella que todos sus amigos (as) y familiares puedan confiar en él/ella completamente.	1	2	3	4	5	6
56.	Es importante para él/ella ser libre de elegir por sí mismo lo que hace.	1	2	3	4	5	6
57.	Es importante para él/ella aceptar a las personas incluso cuando está en desacuerdo con ellas.	1	2	3	4	5	6

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 5. Documentos de validez de instrumentos (variable valores personales)

Criterio de Congruencia:

Congruencia								
Nº	S	n	(C)	J 1	J 2	J 3	V	Interpretación
1	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
2	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
3	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
4	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
5	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
6	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
7	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
8	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
9	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
10	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
Total							0.93	Fuerte

Criterio de Claridad:

Claridad								
Nº	S	n	(C)	J 1	J 2	J 3	V	Interpretación
1	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
2	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
3	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
4	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
5	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
6	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
7	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
8	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
9	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
10	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
Total							0.93	Fuerte

Criterio de Tendenciosidad:

Tendenciosidad								
Nº	S	n	(C)	J 1	J 2	J 3	V	Interpretación

1	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
2	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
3	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
4	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
5	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
6	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
7	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
8	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
9	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
10	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
Total							0.93	Fuerte

Anexo 6. Cuestionario de desempeño laboral

I. Instrucciones:

Estimado(a), el presente cuestionario tiene como objetivo establecer la relación entre los valores personales y el desempeño laboral en los colaboradores de la entidad financiera en el periodo 2020.

- En primer lugar, le agradeceremos marcar la opción que corresponde a los datos generales del colaborador que usted evalúa.

Datos del evaluador:

Puesto de trabajo que ocupa

--

Datos del evaluado:

Área de trabajo en la que se desempeña actualmente:

Negocios	<input type="checkbox"/>	Operaciones	<input type="checkbox"/>	Recuperaciones	<input type="checkbox"/>
Tecnología de información	<input type="checkbox"/>	Unidad control	<input type="checkbox"/>	Administrativo	<input type="checkbox"/>

Puesto de trabajo que ocupa actualmente:

--

Tiempo de permanencia

En el puesto de trabajo:

0 a 1 año	
2 a 3 años	
4 a 5 años	
6 a 7 años	

En la organización:

0 a 1 año	
2 a 3 años	
4 a 5 años	
6 a 7 años	

- A continuación, se plantean algunas preguntas relacionadas con el desempeño laboral de los colaboradores a su cargo. Por favor lea cada pregunta y piense en el colaborador que está evaluando. Luego marque una X la columna de la derecha según el criterio que usted considere (marque sobre el número).

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1	2	3	4	5

- Agradecemos su colaboración y honestidad por responder cada una de las preguntas.

N°	Ítem	El desempeño del colaborador es:				
		1	2	3	4	5
1.	¿Cómo valora el cumplimiento de las tareas y actividades desempeñadas por el colaborador?	1	2	3	4	5
2.	¿Cómo valora la gestión del tiempo en el cumplimiento de funciones del colaborador?	1	2	3	4	5
3.	¿Cómo califica el uso de recursos (económicos, tecnológicos, materiales) para cumplir los objetivos por parte del colaborador?	1	2	3	4	5
4.	¿Cómo valora la capacidad de seguimiento de tareas que el colaborador realiza para cumplir sus objetivos?	1	2	3	4	5
5.	¿Cómo califica la calidad en la entrega de trabajos asignados a su colaborador?	1	2	3	4	5
6.	¿Cómo califica la calidad que demuestra el colaborador en la atención a los clientes internos y externos?	1	2	3	4	5
7.	¿Cómo valora al colaborador en relación al cumplimiento de estándares y políticas de calidad?	1	2	3	4	5
8.	¿Cómo valora la capacidad del colaborador para demostrar la creatividad en el desempeño de sus funciones?	1	2	3	4	5
9.	¿Cómo califica usted los conocimientos del colaborador para desempeñar sus actividades?	1	2	3	4	5
10.	¿Cómo valora la capacidad de resolver imprevistos por parte del colaborador?	1	2	3	4	5
11.	¿Cómo valora la capacidad del colaborador acerca de la jerarquización de funciones o tareas?	1	2	3	4	5
12.	¿Cómo califica usted el aporte de nuevos conocimientos del colaborador en su área de trabajo?	1	2	3	4	5
13.	¿Cómo valora la integración del colaborador con su equipo de trabajo?	1	2	3	4	5

14.	¿Cómo califica el dinamismo que demuestra el colaborador en la ejecución de objetivos grupales?	1	2	3	4	5
15.	¿Cómo califica la identificación del colaborador con los objetivos grupales?	1	2	3	4	5
16.	¿Cómo valora el nivel de comunicación que utiliza el colaborador en los trabajos en grupo?	1	2	3	4	5
17.	¿Cómo califica el trabajo que realiza el colaborador bajo ciertos momentos de tensión o presión?	1	2	3	4	5
18.	¿Cómo califica la seguridad personal que muestra el colaborador cuando afronta un conflicto o problema en el trabajo?	1	2	3	4	5
19.	¿Cómo valora la capacidad del colaborador para controlar sus emociones ante las situaciones de presión con los compañeros de trabajo y los clientes?	1	2	3	4	5
20.	¿Cómo valora la capacidad del colaborador para adaptarse y controlar situaciones nuevas?	1	2	3	4	5
21.	¿Cómo califica la capacidad para proponer alternativas de mejora en las actividades que realiza el colaborador?	1	2	3	4	5
22.	¿Cómo valora la capacidad de aprendizaje del colaborador?	1	2	3	4	5
23.	¿Cómo califica la iniciativa del colaborador para proponer mejora en las actividades, funciones o procesos?	1	2	3	4	5
24.	¿Cómo valora la capacidad del colaborador para resolver conflictos?	1	2	3	4	5
25.	¿Cómo califica la actitud positiva que tiene el colaborador frente a sus clientes internos o externos en horarios de trabajo?	1	2	3	4	5
26.	¿Cómo valora la capacidad de adaptación del colaborador frente a las situaciones?	1	2	3	4	5
27.	¿Cómo valora el nivel de análisis que el colaborador demuestra frente a las situaciones laborales?	1	2	3	4	5
28.	¿Cómo califica el compromiso que el colaborador demuestra con el puesto de trabajo, el área y la organización?	1	2	3	4	5

29.	¿Cómo califica usted el grado de interés en el crecimiento profesional que tiene el colaborador en su labor?	1	2	3	4	5
30.	¿Cómo valora el nivel de autoconfianza que el colaborador demuestra en el cumplimiento de sus funciones?	1	2	3	4	5
31.	¿Cómo valora el nivel confianza que genera el colaborador a los compañeros de trabajo y a los clientes?	1	2	3	4	5
32.	¿Cómo califica usted la relación existente entre el colaborador y sus compañeros dentro del área de trabajo y la organización?	1	2	3	4	5
33.	¿Cómo califica el nivel de perseverancia y compromiso del colaborador con sus funciones, el área y la organización?	1	2	3	4	5
34.	¿Cómo valora la capacidad de automotivación del colaborador para el cumplimiento de sus funciones?	1	2	3	4	5
35.	¿Cómo califica la capacidad del colaborador para motivar a sus compañeros de trabajo en el área y la organización?	1	2	3	4	5
36.	¿Cómo valora la iniciativa que el colaborador demuestra en el puesto de trabajo, área y organización?	1	2	3	4	5

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 7. Documentos de validez de instrumentos (variable desempeño laboral)

Criterio de Congruencia:

Congruencia								
Nº	S	n	(C)	J 1	J 2	J 3	V	Interpretación
1	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
2	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
3	14	3	6	4	5	4	0.87	Aceptable
4	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
5	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
6	14	3	6	4	4	5	0.87	Aceptable
7	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
8	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
9	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
10	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
Total							0.92	Fuerte

Criterio de Claridad:

Claridad								
Nº	S	n	(C)	J 1	J 2	J 3	V	Interpretación
1	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
2	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
3	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
4	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
5	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
6	14	3	6	4	4	5	0.87	Aceptable
7	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
8	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
9	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
10	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
Total							0.93	Fuerte

Criterio de Tendenciosidad:

Tendenciosidad								
Nº	S	n	(C)	J 1	J 2	J 3	V	Interpretación
1	14	3	6	4	5	4	0.87	Aceptable

2	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
3	14	3	6	4	5	4	0.87	Aceptable
4	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
5	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
6	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
7	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
8	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
9	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
10	14	3	6	4	5	5	0.93	Fuerte
Total							0.92	Fuerte

Anexo 8. Documentos de validación de jueces



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Estimado experto, se solicita la validación del instrumento de medición: **Cuestionario de valores**

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.				x					x					x	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				x					x					x	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				x					x					x	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				x					x					x	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				x					x					x	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				x					x					x	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				x					x					x	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				x					x					x	
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.				x					x					x	
10. Los ítems son medibles directamente				x					x					x	
Sumatoria Parcial				40					40					40	
Sumatoria Total	120														

Escala de calificación final: Deficiente (30-54); Regular (55-78); Bueno (79-102); Satisfactorio (103-126); Óptimo (126-150)

Observaciones:

El instrumento está validado.

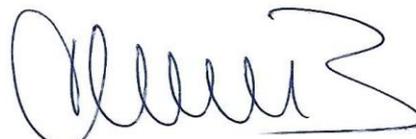
Nombres y Apellidos del experto: José Luis García Saavedra

Especialidad: Talento Humano

DNI.: 10805767

Nro. Celular: 997541111

Firma
DNI.


10805767

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Estimado experto, se solicita la validación del instrumento de medición: **Cuestionario de Desempeño laboral**

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)
5 = Óptimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente	5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.				x					x						x
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				x					x						x
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				x					x						x
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				x					x						x
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				x					x						x
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				x					x						x
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				x					x						x
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				x					x						x
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.				x					x						x
10. Los ítems son medibles directamente				x					x						x
Sumatoria Parcial				40					40						40
Sumatoria Total	120														

Escala de calificación final: Deficiente (30-54); Regular (55-78); Bueno (79-102); Satisfactorio (103-126); Óptimo (126-150)

Observaciones:

El instrumento es válido

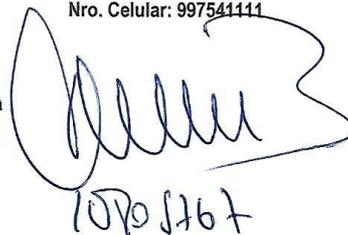
Nombres y Apellidos del experto: José Luis García Saavedra

Especialidad: Talento Humano

DNI.: 10805767

Nro. Celular: 997541111

Firma
DNI.



10805767

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Estimado experto, se solicita la validación del instrumento de medición: **Cuestionario de valores**

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de Evaluación	PARA: Congruencia y claridad del instrumento					PARA: Tendenciosidad (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)				
	5 = Óptimo	4 = Satisfactorio	3 = Bueno	2 = Regular	1 = Deficiente	5 = Mínimo	4 = Poca	3 = Regular	2 = Bastante	1 = Fuerte
1. El instrumento tiene estructura lógica.					✓					✓
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.					✓					✓
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					✓					✓
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					✓					✓
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					✓					✓
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					✓					✓
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					✓					✓
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					✓					✓
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.					✓					✓
10. Los ítems son medibles directamente					✓					✓
Sumatoria Parcial					50					50
Sumatoria Total										

Escala de calificación final: Deficiente (30-54); Regular (55-78); Bueno (79-102); Satisfactorio (103-126); Óptimo (126-150)

Observaciones:

Se aclara Modelo Teórico a utilizar
Justificando validez

Nombres y Apellidos del experto: *Victor E. Ríos Cubas*

Especialidad: *Psicólogo Organizacional*

DNI.: *06.2.89.148*

Nro. Celular: *976 779080*

[Firma]
Firma: *Jr. Victor E. Ríos Cubas*
DNI: *06289148*
GERENTE GENERAL
Cambio y Gestión LK

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Estimado experto, se solicita la validación del instrumento de medición: **Cuestionario de Desempeño laboral**

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)
5 = Óptimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente	5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					✓					✓					✓
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.					✓					✓					✓
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					✓					✓					✓
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					✓					✓					✓
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					✓					✓					✓
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				✓					✓						✓
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					✓					✓					✓
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					✓					✓					✓
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.					✓					✓					✓
10. Los ítems son medibles directamente					✓					✓					✓
Sumatoria Parcial					49					49					30
Sumatoria Total															

Escala de calificación final: Deficiente (30-54); Regular (55-78); Bueno (79-102); Satisfactorio (103-126); Óptimo (126-150)

Observaciones:

(Aclarar y validar a utilizar)
 el Instrumento Validado

Nombres y Apellidos del experto: *Victor E. Rios Cubas* Especialidad: *Psicólogo Organizacional*

DNI.: *06289148*

Nro. Celular: *976775080*

[Firma]
 Dr. *Victor E. Rios Cubas*
 Firma GERENTE GENERAL
 DNI. *06289148*
06289148

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Estimado experto, se solicita la validación del instrumento de medición: **Cuestionario de valores**

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X					X					X
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.					X					X					X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					X					X					X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X					X					X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X					X					X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X					X					X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X					X					X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X					X
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.					X					X					X
10. Los ítems son medibles directamente					X					X					X
Sumatoria Parcial					X					X					X
Sumatoria Total					X					X					X

Escala de calificación final: Deficiente (30-54); Regular (55-78); Bueno (79-102); Satisfactorio (103-126); Óptimo (126-150)

Observaciones: La validación se está realizando desde una mirada metodológica investigativa. En ese sentido el instrumento alcanza el nivel óptimo.

Nombres y Apellidos del experto: Zósimo David Anglas Urdánegui

Especialidad: Docente de metodología de investigación

DNI.: 20427035

Nro. Celular: 951954990



Zósimo David Anglas Urdánegui
DNI. 20427035

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Estimado experto, se solicita la validación del instrumento de medición: **Cuestionario de Desempeño laboral**

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X					X					X
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.					X					X					X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X						X				X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X					X					X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X					X					X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X					X					X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X					X					X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X					X
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.					X					X					X
10. Los ítems son medibles directamente					X					X					X
Sumatoria Parcial					49					50					49
Sumatoria Total	148														

Escala de calificación final: Deficiente (30-54); Regular (55-78); Bueno (79-102); Satisfactorio (103-126); **Óptimo (126-150)**

Observaciones: La validación se está realizando desde una mirada metodológica investigativa. En ese sentido el instrumento alcanza el nivel óptimo, sin embargo debe levantar observaciones hechas en el instrumento.

Nombres y Apellidos del experto: Zósimo David Anglas Urdánegui

Especialidad: Docente de metodología de investigación

DNI: 20427035

Nro. Celular: 951954990



Zósimo David Anglas Urdánegui
DNI. 20427035

Anexo 9. Resultados de confiabilidad cuestionario de valores personales

Encuestados	ITEMS																			SUMA DE ITEMS	
	1	2	3	4	5	6	7	8	...	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56		57
1	5	5	4	4	6	4	4	6	...	6	5	4	5	4	5	5	5	6	5	4	272
2	6	5	5	4	6	4	5	6	...	6	5	4	6	4	5	5	4	5	6	5	280
3	6	5	6	6	6	1	1	5	...	6	4	5	4	5	6	5	2	6	4	4	258
4	4	5	4	3	5	6	5	4	...	5	3	4	4	4	5	4	3	5	4	5	234
5	6	5	5	4	5	3	4	5	...	6	6	5	4	4	6	5	5	6	5	4	281
6	6	5	5	5	6	1	6	6	...	6	6	6	4	6	6	6	5	6	6	6	288
7	6	6	5	4	6	2	6	6	...	5	5	6	6	5	6	5	6	6	6	4	291
8	5	6	4	6	5	2	4	6	...	5	5	6	6	4	4	4	3	6	6	5	262
9	3	5	3	6	4	3	3	5	...	4	2	5	5	4	4	5	4	3	5	5	223
10	6	6	6	4	6	1	2	6	...	6	6	6	6	1	6	6	1	6	6	6	277
11	3	4	5	3	4	2	4	5	...	4	4	5	5	3	4	4	5	6	6	4	235
12	2	2	4	4	2	2	2	1	...	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	158
13	6	5	4	4	4	4	2	4	...	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	258
14	3	2	3	2	2	2	3	2	...	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	2	160
15	5	6	6	6	6	4	4	6	...	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	5	291
16	5	6	6	6	6	4	4	5	...	4	5	5	4	5	5	5	6	5	5	4	272
Varianza	1.90	1.58	1.03	1.60	1.93	2.03	2.10	2.25	...	1.00	1.47	1.10	1.13	1.72	1.13	0.56	2.20	1.23	0.86	1.05	1754.00

Suma de varianza de los items	88.01
Varianza de la suma de los items	1754.00
Numero de items	57

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\alpha = 0.97 \rightarrow$ Excelente

Anexo 10. Resultados de confiabilidad cuestionario de desempeño laboral

Encuestados	ITEMS																				SUMA DE ITEMS
	1	2	3	4	5	6	7	8	...	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
1	3	3	4	2	2	2	2	2	...	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	80
2	4	4	4	3	5	4	4	3	...	3	4	5	5	3	4	4	5	4	3	4	143
3	4	3	2	3	3	3	4	3	...	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	114
4	4	4	4	3	4	4	4	4	...	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	131
5	3	2	2	3	3	3	2	2	...	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	85
6	4	3	4	4	4	3	3	3	...	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	128
7	4	4	5	4	4	5	4	4	...	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	152
8	3	2	2	3	3	3	3	2	...	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	94
9	4	3	4	2	3	4	3	4	...	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	120
10	5	4	5	5	5	5	5	5	...	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	174
11	3	3	4	3	3	2	3	2	...	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	92
12	2	3	2	3	4	4	4	3	...	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	114
13	3	3	4	4	5	4	4	3	...	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	5	147
14	4	5	2	4	4	5	4	4	...	3	4	5	5	4	5	3	4	3	5	4	150
15	2	2	2	3	2	2	2	2	...	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	69
16	3	3	2	2	3	2	2	2	...	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	77
Varianza	0.66	0.70	1.40	0.70	0.93	1.20	0.90	0.93	...	0.93	1.13	1.86	1.47	0.93	0.93	0.78	0.93	0.70	1.07	1.18	995.58

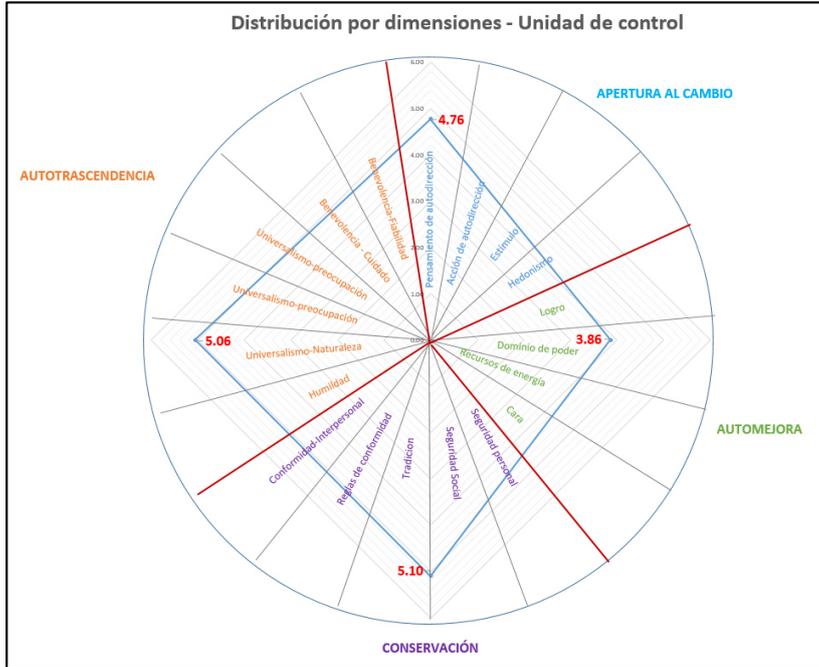
Suma de varianza de los items	40.07
Varianza de la suma de los items	995.58
Numero de items	36

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

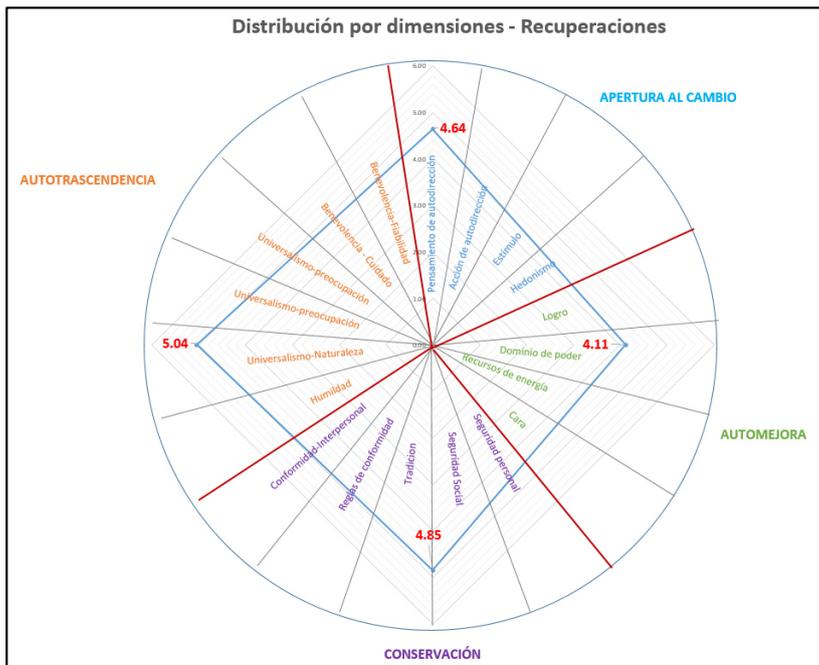
$\alpha = 0.99 \rightarrow$ Excelente

Anexo 11. Perfiles de valores según dimensión por área de trabajo

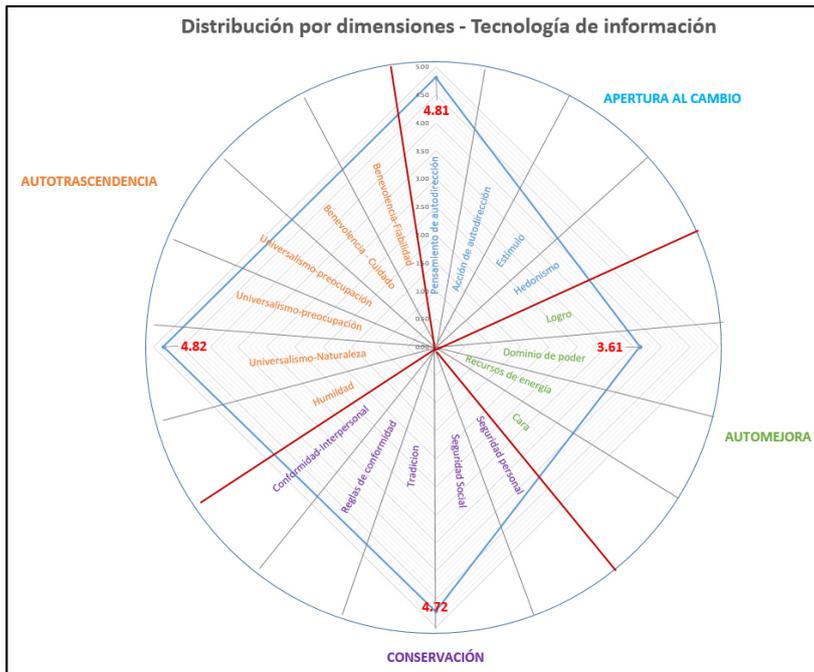
- **Área unidad de control**



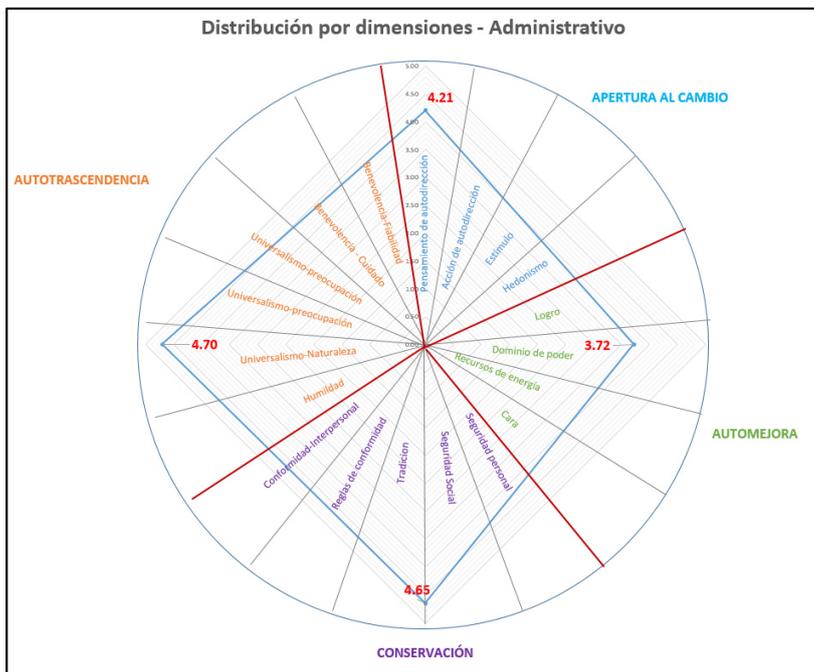
- **Área recuperaciones**



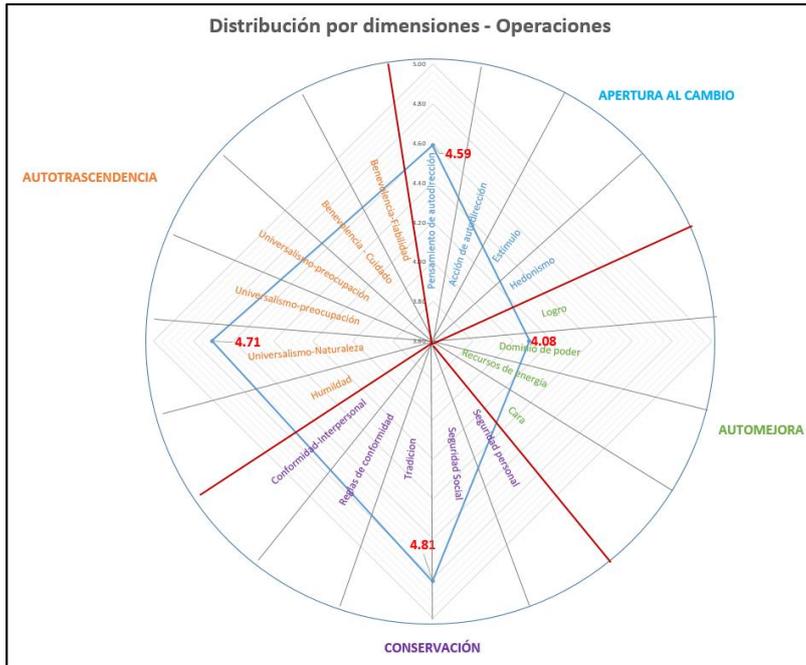
- **Área unidad de control**



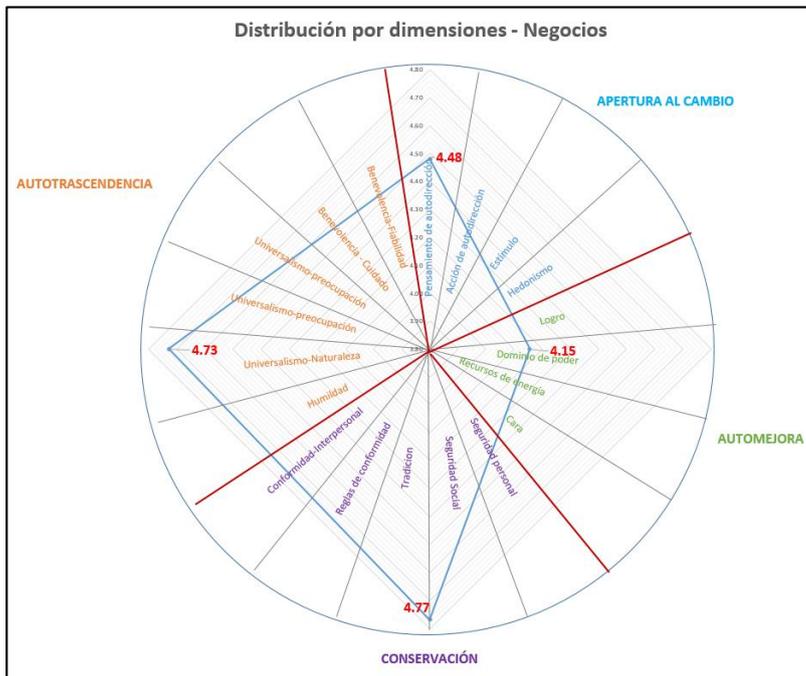
- **Área administrativo**



- **Área operaciones**

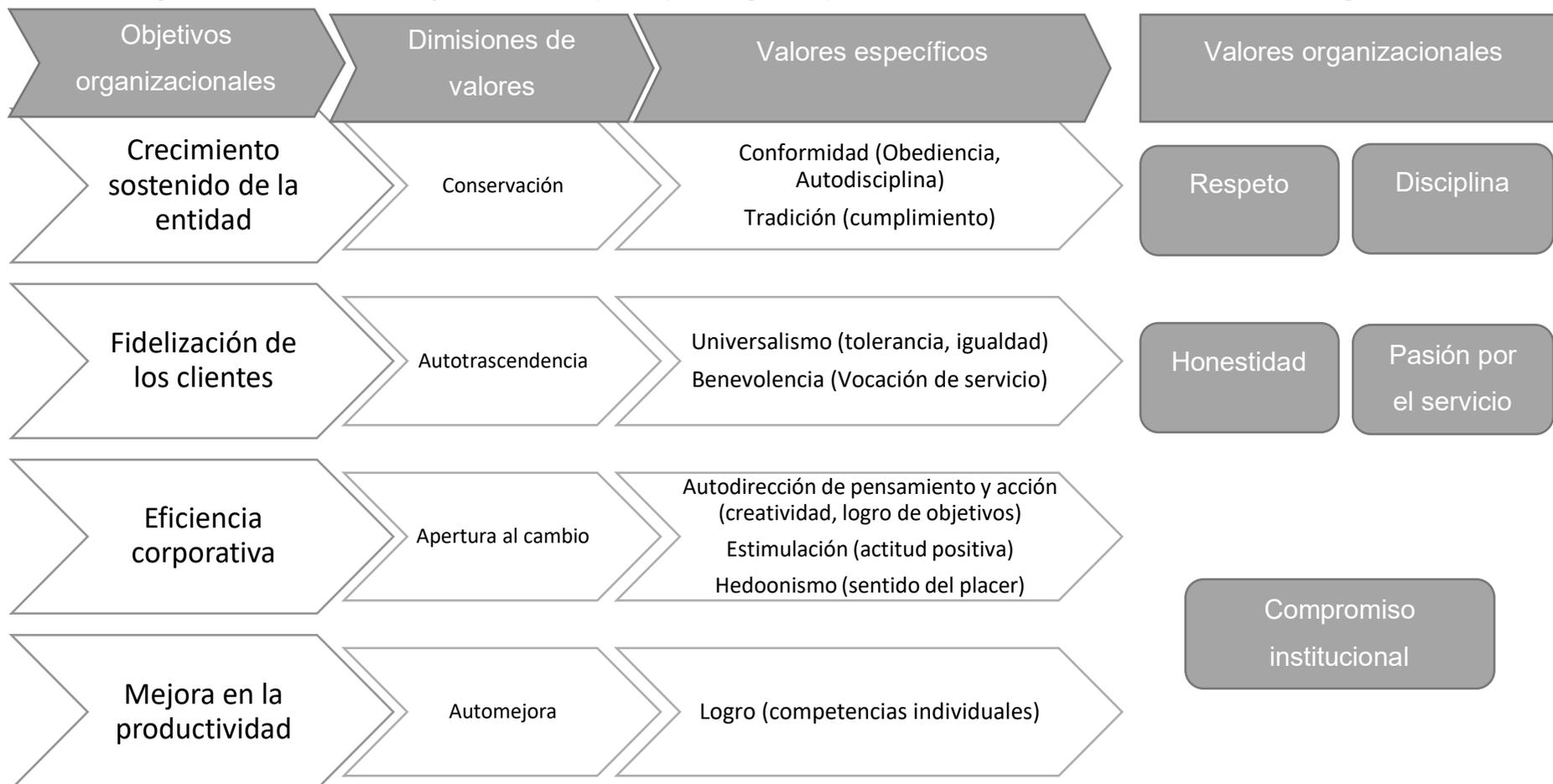


- **Área negocios**

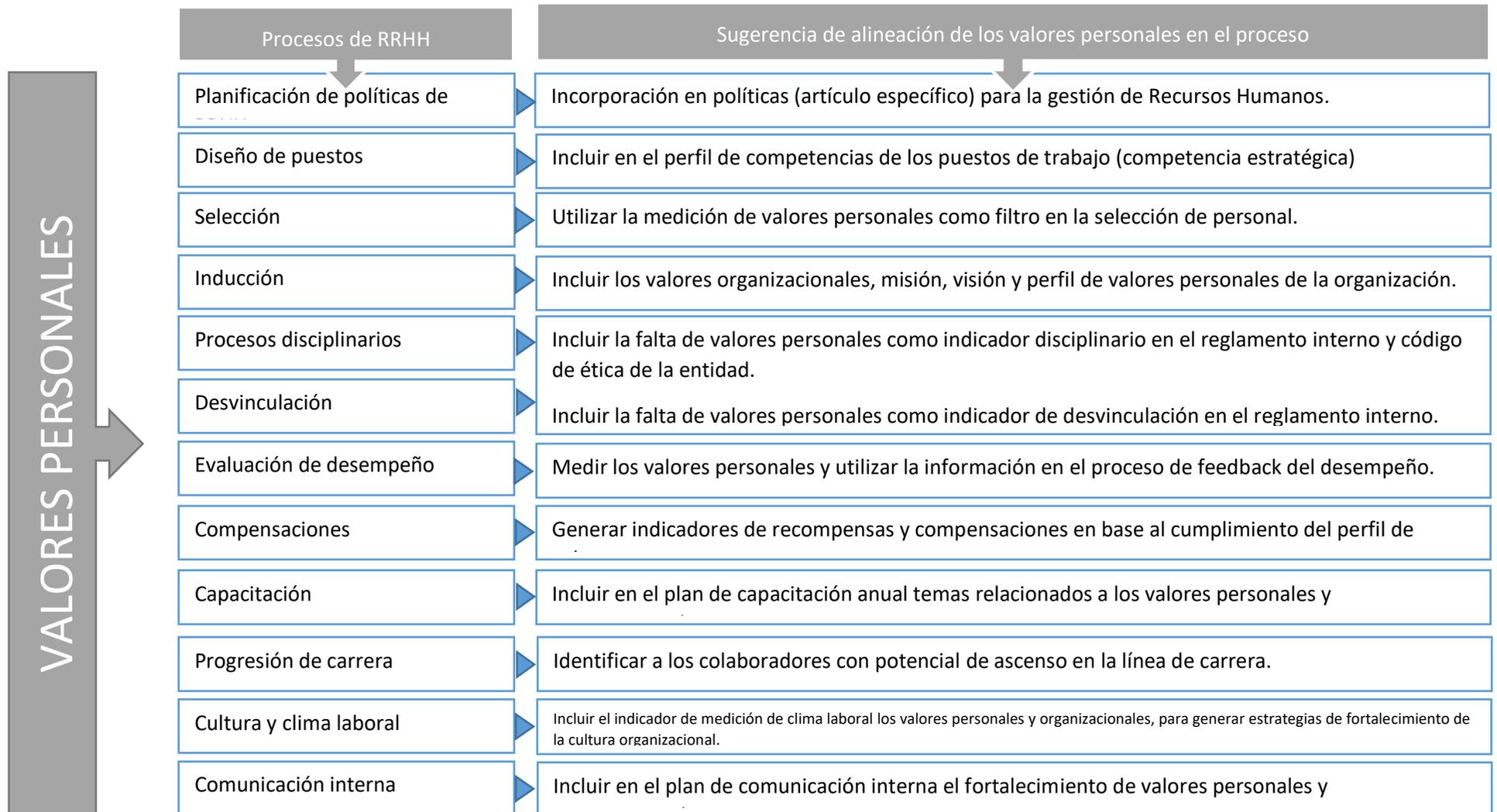


Anexo 12. Estructura de fortalecimiento de valores

La estructura puede trazar la ruta para el fortalecimiento de los valores, los cuales están alienados a los objetivos estratégicos, las dimensiones y sus valores para que tengan impacto en el fortalecimiento de los valores organizacionales.



Anexo 13. Esquema de incorporación de los valores personales en los procesos de Recursos Humanos



Anexo 14. Evidencia de conformidad de aplicación de cuestionarios

“Año de la universalización de la salud”

Huancayo, 26 de diciembre de 2020

Sr. [REDACTED]
Director Gerente General
Huancayo

De mi mayor consideración:

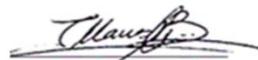
El motivo de la presente es para solicitar autorice la aplicación de los cuestionarios en la modalidad virtual y de manera anónima a todos los colaboradores, para obtener los datos que permitirán cumplir el objetivo de la investigación de Tesis para optar el grado de Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional que vengo cursando en la Universidad Continental de la ciudad de Huancayo.

La investigación tiene como objetivo medir la relación existente entre los Valores Personales y el Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Entidad Financiera en el periodo 2020, por lo cual solicito el acceso a la aplicación de dos cuestionarios 1) Cuestionario de Valores personales y 2) Cuestionario de Desempeño laboral.

Asimismo, es importante que tenga de conocimiento que los resultados de esta investigación serán también de su conocimiento con la finalidad de aportar en el desarrollo de planes que ayuden al área de Recursos Humanos en la gestión del personal. Estos resultados podrán servir para desarrollar futuros planes de motivación al personal, capacitación en temas específicos, rediseñar o implementar un código de ética que sea aplicable y funcional, fortalecer los procesos de selección de personal y alineamiento de los valores personales de los colaboradores con los valores organizacionales.

Sin otro particular me despido de su persona.

Atentamente,



Carla Illanes Barreto
DNI 42843693

Cuestionario de Valores personales
<https://forms.gle/6GxjA23sPhwc9iDE9>

Cuestionario de Desempeño laboral
<https://forms.gle/RCdSDeF2QQcbmtHs7>

CUESTIONARIO VIRTUAL Y ANONIMO: DESEMPEÑO LABORAL

LL [REDACTED]
DIC 30 2020 - BANDEJA DE ENTRADA

Estimados Jefes, Administradores, Coordinadores de Créditos.

El presente tiene como objetivo medir la relación entre los valores personales y el Desempeño Laboral en los colaboradores de Caja Centro, resultados que nos permitirá desarrollar futuros planes de motivación al personal, capacitación en temas específicos, rediseñar o implementar un código de ética que sea aplicable y funcional, fortalecer los procesos de selección de personal y el alineamiento de los valores personales de los colaboradores con los valores organizacionales.

Agradeceré su atención, el rellenado del cuestionario se realizará a través del siguiente link. Fecha de entrega hasta el 4 de enero 2021

<https://forms.gle/6qdcYzHdUHuYGYEcA>

Ante cualquier duda, comunicarse con

 Ing. Carla I. Illanes Barreto
Gerente Administrativo y de Procesos
Cel. 945300610
[www.illanes@kambos.net](mailto:carla.illanes@kambos.net)

Cordialmente

Gerente de Administración y Finanzas [REDACTED] | e-mail | web

CUESTIONARIO VIRTUAL ANONIMO: VALORES PERSONALES

LL [REDACTED]
mié, 30 de 2020 10:05:02 AM -0500 - BANDEJA DE ENTRADA

Para "colaborador@ [REDACTED]"
Cc: "carla.illanes" <carla.illanes@liderandokambos.net>

Etiquetas: [REDACTED]
Seguridad: [REDACTED] Más información

Estimados colaboradores, muy buenos días!!!

Estamos seguros que estas fiestas de navidad y las que viene de fin de año, serán propicios para valorar, el estar aquí presentes formando parte de esta Gran Familia, con nuevas oportunidades para el año que viene.

Nos corresponde, seguir trabajando para crear bases sólidas que permitan a nuestra Caja Centro seguir creciendo sostenidamente.

En tal sentido, agradeceré completar el cuestionario siguiente, **con fecha máxima 4 de enero 2021**

Este cuestionario de Valores personales, debe ser rellenado por cada colaborador a través del siguiente link

<https://forms.gle/6GxjA23sPhwc9iDE9>

Cualquier duda que se tenga llamar a:

 Ing. Carla I. Illanes Barreto
Gerente Administrativo y de Procesos
Cel. 945300610
[www.illanes@kambos.net](mailto:carla.illanes@kambos.net)

Cordialmente

Gerente de Administración y Finanzas [REDACTED] | e-mail | web

