

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

LA IDENTIFICACIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
DE TRUJILLO.

Tesis para optar el grado de **MAESTRO** en:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Autor:

Bachiller. Carlos Cesar Espinoza Rondon

Asesora:

Doctora. Ena Cecilia Obando Peralta

Perú

2018

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi familia, en especial a mis padres, a mi padre César que desde el cielo me sigue guiando por el camino del bien y a mi madre Gloria que supo sacar lo mejor de mí brindándome esas enseñanzas que no se aprenden en una universidad sino viéndola luchar día a día para sacar a la familia adelante. A mi hija Doménica que a su corta edad es mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día.

A mis hermanas Cinthya y Katherine, que siempre estuvieron presentes cuando necesitaba un hombro donde descansar, para luego seguir batallando.

A mi primo Roger Aguilar, muestra de sacrificio y perseverancia.

A mis amigos y compañeros del presente y del pasado, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, experiencias, alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que estuvieron a mi lado apoyándome y han logrado que éste sueño se haga realidad.

Gracias totales.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada del Norte

A la Escuela de Posgrado

A mis docentes

A la Institución Financiera

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar como la identificación laboral se relaciona con en el desempeño de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo, se planteó como hipótesis que la identificación laboral se relacionan de manera positiva y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la institución financiera de la ciudad de Trujillo, el diseño empleado para contrastar la hipótesis fue no experimental de corte transversal, el tipo de investigación fue correlacional, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento de medición las fichas de encuestas las mismas que fueron aplicadas a los colaboradores, bajo un método inductivo deductivo, análisis síntesis se llegó a la conclusión que la identidad laboral influyo positiva y significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la institución financiera de la ciudad de Trujillo, confirmándose la hipótesis de investigación.

Palabras Claves

Identidad Laboral, Desempeño Laboral, Institución Financiera

ABSTRACT

This research seeks to solve the problem to what extent does labor identification influence the performance of the employees of a financial institution in the city of Trujillo? For this problem, the hypothesis that labor identification has a positive influence was developed. Significant in the work performance of the collaborators of the financial institution of the city of Trujillo, the design used to contrast the hypothesis was non-experimental or descriptive cross-section, use as survey instrument the same ones that were applied to the collaborators, under an inductive deductive method, synthesis analysis, it was concluded that the work identity positively and significantly influenced the work performance of the employees of the financial institution of the city of Trujillo, confirming the research hypothesis.

Keywords

Labor Identity, Labor Performance, Financial Institution

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE CUADROS Y TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
I. INTRODUCCIÓN	10
1. Problema de Investigación	10
A. Realidad problemática	10
B. Formulación del problema	13
C. Justificación de la Investigación	13
2. Objetivos	13
A. Objetivo General	13
B. Objetivos Específicos	14
3. Método	14
A. Tipo de Investigación	14
B. Diseño de Investigación	14
C. Método de Investigación	14
D. Población	15
E. Técnicas e Instrumentos	15
F. Planteamiento de la Hipótesis	15
G. Variables	16
H. Operacionalización de Variables	16
II. MARCO TEÓRICO	19
1. Antecedentes	19
2. Bases Teóricas	20
A. Identidad Laboral	20
B. Desempeño Laboral	23
3. Marco Conceptual	43
• RESULTADOS	44
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	112
1. Conclusiones	112
2. Recomendaciones	113
FUENTES DE REFERENCIA	114
ANEXOS	116

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Matriz de operacionalización de variable independiente.....167

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Identificación Laboral de una institución financiera XYZ de la ciudad de Trujillo	44
Tabla 2: Valoración de las dimensiones de la identificación institucional de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo	46
Tabla 3: Me da gusto estar en mi trabajo diariamente	49
Tabla 4: Considero que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la empresa.....	50
Tabla 5: Me intereso por conocer las diferentes actividades que tiene la empresa fuera de mi horario laboral	51
Tabla 6: Siento que el tiempo pasa lentamente cada jornada laboral que emprendo...53	53
Tabla 7: Siento que el tiempo pasa lentamente cada jornada laboral que emprendo...53	53
Tabla 8: Siento seguridad y estabilidad en mi empleo actual.	54
Tabla 9: Acepto los cambios que realice la empresa porque contribuirán al mejoramiento de mis actividades.	55
Tabla 10: Participo en la mayoría de actividades y costumbres que realiza la empresa	56
Tabla 11: Me agrada tener que estar en mi trabajo después de la hora de salida	58
Tabla 12: Me intereso por leer la información que la empresa coloca en los murales para mantenerme informado.....	59
Tabla 13: Considero como propios los valores de esta institución y los practico en mi área laboral y personal	60
Tabla 14: Siente Energía, positivismo y ánimo cada vez que llego a trabajar.....	62
Tabla 15 Considero que mi equipo de trabajo me toma en cuenta en las actividades que realiza mi área o departamento	63
Tabla 16 : Estoy contento con la empresa en donde trabajo	64
Tabla 17: Me siento parte importante y valiosa de esta empresa	65
Tabla 18: Me apasiona hablar con mis familiares y amigos fuera de la jornada laboral sobre mi trabajo.....	66
Tabla 19: Me siento orgulloso que otras personas sepan que trabajo para esta empresa.....	67
Tabla 20: Las instalaciones en donde realizo mi trabajo son agradables para mi estadía diaria.....	68
Tabla 21: Existe igualdad y justicia de trato dentro del grupo de trabajadores que conformados el equipo de mi área de trabajo	69
Tabla 22: Fuera de mi horario de trabajo me considero parte de la empresa	71
Tabla 23: Me apasiona el trabajo que realizo.....	72
Tabla 24: Me gusta asistir a mi trabajo.....	73
Tabla 25: Estoy orgulloso de trabajar en esta organización.....	74
Tabla 26: Considero tener la suficiente confianza para hablar con mis jefes respecto a mi trabajo.....	75
Tabla 27: Mi desempeño es reconocido constantemente por mis superiores y por mi empresa.....	76
Tabla 28: Considero que esta organización me ha brindado muchos beneficios y oportunidades	78

Tabla 29: Resultado de Desempeño Laboral por Dimensiones	79
Tabla 30: Valoración de las dimensiones del desempeño laboral.....	81
Tabla 31: Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo	84
Tabla 32: Responde positivamente a las órdenes que le indican sus superiores.....	85
Tabla 33: Cumple con el horario de trabajo establecido.....	86
Tabla 34: Brinda un buen servicio al cliente	87
Tabla 35: Realiza sus labores completa y correctamente en el tiempo indicado.....	88
Tabla 36: Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.....	89
Tabla 37: Realiza los procesos, exactamente como están establecidos.	90
Tabla 38: Saluda de manera cordial a sus compañeros, jefes y visitantes.....	91
Tabla 39: Invierte tiempo y energía en la realización de sus labores.	92
Tabla 40: Cumple con las normas del uniforme establecido por la empresa.	93
Tabla 41: Es de las personas que llega justo a la hora de entrada a trabajar.....	94
Tabla 42: Necesita que le expliquen las cosas más de una vez	95
Tabla 43: Divulga y da a conocer a sus compañeros de las normas con las que se rige las diferentes áreas.....	96
Tabla 44: Ayuda al cliente en satisfacer sus necesidades	97
Tabla 45: Los resultados de su trabajo son satisfactorios.....	98
Tabla 46: Tiene una actitud amable hacia el cliente	99
Tabla 47: Logra comprender fácilmente nuevos conocimientos.	101
Tabla 48: Cumple con las normas de seguridad que se establece en el área de producción.....	102
Tabla 49: Suele quedarse después de su hora de salida.....	103
Tabla 50: Si alguien le falta el respeto se lo hace saber con una actitud tranquila y cordial.	104
Tabla 51: Al momento que le indican un nuevo procedimiento, lo aplica tal y como se le indico.....	105
Tabla 52: Saluda al cliente de forma adecuada.....	106
Tabla 53: Cuando se le pide que termine una tarea la realizan sin errores.....	107
Tabla 54: Utiliza el vocabulario y los modales adecuados hacia el cliente	108
Tabla 55: Cumple con asistir todos los días a su lugar de trabajo.	109
Tabla 56: Correlaciones	111

I. INTRODUCCIÓN

1. Problema de Investigación

A. Realidad Problemática

La identificación laboral de los empleados se refiere al proceso de reconocer y verificar la identidad de los empleados dentro de un entorno laboral. Es común que las organizaciones soliciten a sus empleados que proporcionen ciertos documentos o información para establecer su identidad y su autorización para trabajar legalmente. Esto suele ser parte de los procesos de contratación y gestión de recursos humanos. La identificación laboral puede incluir varios elementos, como documentos de identidad; los empleados suelen ser requeridos para proporcionar documentos legales de identificación, como pasaportes, tarjetas de identificación nacionales, licencias de conducir u otros documentos emitidos por el gobierno. Estos documentos se utilizan para verificar la identidad y asegurarse de que el empleado esté autorizado para trabajar.

Algunas organizaciones pueden requerir la verificación de empleo previo, donde los empleados deben proporcionar referencias de empleadores anteriores para confirmar su historial laboral y experiencia. y en ciertas industrias o roles sensibles, se puede realizar una verificación de antecedentes para garantizar que los empleados no tengan antecedentes penales o historial que pudiera afectar su idoneidad para el puesto.

En algunos países, los empleados deben proporcionar documentación que demuestre su autorización legal para trabajar, como visas de trabajo, permisos de residencia o tarjetas de permiso de trabajo. La identificación laboral es importante tanto para los empleadores como para los empleados, ya que ayuda a garantizar que las personas que trabajan en una organización sean legítimas y cumplan con las leyes y regulaciones aplicables. También puede ser utilizada para mantener registros precisos de los empleados y para proporcionar acceso a beneficios y privilegios dentro del entorno laboral.

Aparece entonces el interés por otro tipo de capacidades, cualidades, habilidades o aptitudes que van a marcar la diferencia entre un individuo con

un alto desempeño y los individuos desempeño promedio o inferiores. Comienza a darse importancia a las características individuales relacionadas con la creatividad, la lógica, la flexibilidad y la capacidad de comprensión de las situaciones laborales, incluyendo en ellas así mismo y los otros, entendiendo que todo sujeto posee determinantes afectivos, emocionales y sociales, que van más allá de la posesión de una alta capacidad lógica, un excelente razonamiento y un gran cúmulo de informaciones y conocimientos, es decir, se reconoce la importancia de la identidad laboral.

El desarrollo de la identidad laboral ha sido uno de los factores influyentes en el desempeño laboral mejorando la calidad de servicio que ofrecen las empresas en el mundo de hoy, el buen manejo de las emociones ha dado muy buenos resultados creando un buen ambiente laboral tanto interno y externo, también una de las estrategias muy importantes para alcanzar las metas establecidas, para fidelizar a los clientes y mejorar la imagen.

Chad-Meng Tan habla sobre varios casos de empresas en que la identidad laboral ha permitido mejoras en la calidad, rentabilidad e imagen. También comenta que a las escuelas de negocios y universidades aún les falta trabajar este tema, y que para avanzar en ello deben darle importancia a esta capacidad y reconocer que sí influye en el desempeño laboral. (Chad – Meng, 2015)

Según Meng empresas tan diferentes, como GE, Patagonia, Zappos, **Genentech American Expressy Met Life** han obtenido resultados positivos gracias a prácticas basadas en la identidad laboral.

Pero **Tony Hsieh**, consejero delegado de **Zappos**, levantó la empresa desde cero. Hoy, las ventas se sitúan en US\$ 1.000 millones. Es increíble. ¿Cómo lo hizo? Su fórmula, según su propio relato, consiste en "generar identidad".

El desempeño laboral de los empleados se refiere al nivel de rendimiento, competencia y eficacia con el cual los empleados llevan a cabo sus tareas y responsabilidades en el entorno de trabajo. Es una evaluación de cómo los empleados cumplen con las expectativas y los estándares establecidos por la organización en términos de calidad, cantidad y eficiencia de su trabajo.

El desempeño laboral puede evaluarse a través de diversos factores y criterios, que pueden incluir cumplimiento de metas y objetivos, donde se evalúa en qué medida los empleados logran alcanzar los objetivos y metas establecidos para ellos y su área de trabajo. Esto puede incluir metas cuantitativas, como ventas o producción, así como metas cualitativas, como la calidad del trabajo realizado.

También se analiza la precisión, la atención al detalle y la consistencia del trabajo realizado por los empleados. Se considera si cumplen con los estándares de calidad establecidos y si su trabajo cumple con los requisitos y expectativas de la organización y se evalúa la capacidad de los empleados para aplicar sus conocimientos y habilidades en el desempeño de sus tareas. Esto puede incluir competencias técnicas específicas relacionadas con su campo de trabajo, así como habilidades interpersonales, de comunicación y de resolución de problemas.

Por otra parte, se analiza la capacidad de los empleados para realizar su trabajo de manera eficiente, utilizando los recursos disponibles de manera adecuada y logrando resultados en un tiempo razonable. Y se considera la capacidad de los empleados para colaborar y trabajar efectivamente con otros miembros del equipo, compartir conocimientos, brindar apoyo y contribuir al logro de los objetivos colectivos.

La evaluación del desempeño laboral es importante para las organizaciones, ya que les permite identificar fortalezas y áreas de mejora en el rendimiento de los empleados. También sirve como base para la toma de decisiones relacionadas con la promoción, reconocimientos, incentivos y desarrollo profesional de los empleados. Además, ayuda a mantener altos estándares de calidad y productividad en el entorno laboral.

Para generar desempeño de los trabajadores los empleadores generan identidad y ellos mejorar su desempeño, el trato con los clientes, quienes amarian la empresa, y si aman la empresa, gastan más. La premisa es esa, y ha funcionado maravillosamente bien para la empresa. Zappos, por ejemplo, ha sido mejor evaluada que FourSeasons en servicio al consumidor.

En la ciudad de Trujillo se estudiará en qué medida la identidad laboral influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa, de una de las más grandes empresas del Perú en el rubro de financiero de la sucursal de Trujillo.

B. Formulación del Problema

¿Cómo la Identificación Laboral se relaciona en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Institución Financiera de la ciudad de Trujillo?

C. Justificación de la Investigación

- **Justificación teórica:**

La presente investigación encuentra su justificación teórica en la teoría de la Identificación y Desempeño Laboral, la misma que se utilizara para determinar qué tan identificados se encuentran los colaboradores de la institución financiera, así mismo se identificará el desempeño laboral, teniendo ambas como teorías se verá incidencia de una en la otra.

- **Justificación práctica**

La presente investigación permitirá optimizar la Identificación laboral para mejor el desempeño de los colaboradores de la institución Financiera de la ciudad de Trujillo. El rubro financiero es un rubro muy competitivo, y existe una alta rotación entre los colaboradores de estas instituciones, motivo por el cual las empresas financieras deben trabajar en su identificación, eso garantizara un desempeño laboral cada vez mejor y así poder lograr mayor rentabilidad.

2. Objetivos

A. Objetivo General

Determinar como la Identificación Laboral se relaciona con en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Institución Financiera de la ciudad de Trujillo.

B. Objetivos Específicos

- Medir la Identificación Laboral de la Institución Financiera de la ciudad de Trujillo.
- Medir el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Institución Financiera de la ciudad de Trujillo.
- Correlacionar la identificación laboral y el desempeño de los colaboradores de una Institución Financiera de la ciudad de Trujillo.

3. Método

A. Tipo de Investigación

Según el nivel de alcance o profundidad del conocimiento es Correlacional o causal.

Como explica Hernández, Fernández & Baptista (2010), cuando se habla sobre el alcance de una investigación no se debe pensar en una tipología, ya que más que una clasificación, lo único que indica dicho alcance es el resultado que se espera obtener del estudio (ver Tabla 1). Según estos autores, de una investigación es correlacionar cuando la información respecto a la relación actual entre dos o más variables, que permita predecir su comportamiento futuro.

B. Diseño de Investigación

No experimental

C. Método y procedimiento de análisis de datos

Se utilizará el programa estadístico IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions), a través de la técnica estadística del coeficiente de Pearson, estadígrafo que medirá el grado de asociación o afinidad entre las variables propuestas en la investigación y se denotará por “r”.

Para la confiabilidad de los instrumentos se utilizará el programa de análisis estadístico a través del coeficiente Alpha de Cronbach.

También se utilizará el Microsoft Excel para el procesamiento de los datos obtenidos:

Tablas y gráficos estadísticos, serán representaciones visuales que permitirán una mejor comprensión de la información presentada y el Microsoft Word como procesador de textos, para la redacción del presente trabajo de investigación.

D. Población:

La población estuvo conformada por los 34 colaboradores de la Institución Financiera de la ciudad de Trujillo.

E. Muestra:

La muestra fue la totalidad de la población, es decir los 34 colaboradores de la Institución Financiera de la ciudad de Trujillo

F. Técnicas e Instrumentos

Técnicas:

Encuesta

Instrumentos:

Ficha de Encuesta

G. Planteamiento de la Hipótesis

La Identificación Laboral influye directa y significativamente en el Desempeño de los colaboradores de la Institución Financiera de la ciudad de Trujillo.

H. Variables

G.1. Variable Independiente:

- Identificación Laboral

G.2. Variable Dependiente:

- Desempeño Laboral.

I. Operacionalización de Variables

Cuadro 1: Matriz de operacionalización de variable independiente

Variable	D. Conceptual	D. operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Identificación laboral	Identificación laboral es el "compromiso" es observado como una manera incondicional de afrontar los retos que tanto los procesos como la administración exigen al capital humano, así	La identificación laboral se mide a través del compromiso organizacional, la comunicación, la motivación, la cultura organizacional y la satisfacción laboral	Compromiso Organizacional	Grado de involucramiento e identificación con la organización.	2, 22, 25
			Comunicación	Grado de comunicación de la organización con el trabajador	3, 9
			Motivación	Grado de motivación del trabajador con la organización	1, 4, 8, 11, 20

	como la máxima expresión del vínculo entre patronos y empleados		Cultura organizacional	Grado de valores, tradiciones, creencias, hábitos, normas, actitudes, y conductas que dan identidad y destino a una organización para el logro de todos sus fines y metas.	6, 7, 10, 12, 14, 16, 19, 23
			Satisfacción laboral	Grado de satisfacción del trabajador con la organización	5, 13, 15, 17, 18, 21, 24
Desempeño laboral	El desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.	El desempeño laboral se mide a través de la Habilidad para aprender, Calidad de trabajo, Negociación de solución de problemas, Actitud y dedicación al trabajo, Relaciones interpersonales y Puntualidad Servicio al cliente	Habilidad para aprender	Grado de Habilidad para aprender	6, 12, 17, 21
			Calidad de trabajo	Grado de Calidad de trabajo	7, 23, 15
			Negociación de solución de problemas	Grado de Negociación de solución de problemas	2, 5, 9
			Actitud y dedicación al trabajo	Grado de Actitud y dedicación al trabajo	18, 13, 10
			Relaciones interpersonales	Grado de Relaciones interpersonales	1, 8, 20
			Puntualidad	Tiempo para cumplir las obligaciones.	3, 11, 25, 19

			Servicio al cliente	Grado de comunicación y la buena actitud que existe entre el trabajador y el cliente, con el fin de cumplir con las necesidades del cliente.	4, 14, 16, 24, 22
--	--	--	---------------------	--	-------------------

Fuente: Elaboración propia

II. MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes

Como antecedentes tenemos los siguientes trabajos:

A Nivel Internacional

En la tesis "Relación Entre Identificación Laboral Y Desempeño Laboral En Un Grupo De Trabajadores Del Área Operativa De Una Empresa De Abarrotes." Presentada por (Reyes, 2014), sustentada en el Universidad de Rafael Landívar, ciudad de Guatemala, presento como problema: "¿existe relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes El estudio fue de tipo descriptivo transversal correlacional, los sujetos estaban conformados por un total de 35 colaboradores comprendidos entre las edades de 21 – 57 años de edad, de género masculino y femenino del departamento operativo. Para establecer dicha relación se elaboraron dos instrumentos, ambos de tipo Escala Likert, el primer instrumento consistió en determinar el grado de identificación laboral de los sujetos de estudio, y el segundo instrumento consistió en establecer el nivel de desempeño laboral de los sujetos de estudio, ambos instrumentos están conformados por 25 preguntas. De acuerdo con los resultados obtenidos se indicó que no existe relación entre la identidad laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes, sin embargo los sujetos se encuentran en un promedio alto en ambas variables. Por lo que se recomendó a la organización establecer actividades y dar seguimiento continuo a la identificación laboral y al desempeño laboral para permitir que los colaboradores continúen mejorando y de esta manera mantener las puntuaciones altas que los colaboradores presentan hasta este momento"

La investigación de Araujo & Leal (2007) tuvo como propósito de determinar "la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del Nivel Directivo, en las Instituciones de Educación Públicas del estado de Trujillo, el estudio se encuentra sustentado teóricamente por Goleman (1995, 1996, 2000), Chiavenato (2002), Robbins (2004) y Benavides (2002). Se realiza dentro del paradigma

positivista, tipo descriptivo, cuantitativo correlacional, observacional, diseño no experimental, transaccional correlacional causal. La población es finita, se restringe a los individuos con responsabilidad gerencial y jerarquía de supervisores. Se diseñaron dos instrumentos, tipo escala Likert. Se demostró la existencia de una relación alta y positiva entre las variables estudiadas". (Araujo-Martín & Leal Guerra; 2007),

2. Bases Teóricas

2.1. Identificación Laboral

2.1.1. Definición

La identificación laboral se refiere al proceso mediante el cual se verifica y establece la identidad de un individuo en el ámbito laboral. Es un conjunto de datos, documentos y registros utilizados para identificar y confirmar la identidad de una persona dentro de su entorno de trabajo.

La identificación laboral puede involucrar diferentes elementos, tales como:

Documentos de identidad: Incluye documentos legales emitidos por el gobierno, como pasaportes, tarjetas de identificación nacionales, licencias de conducir u otros documentos que acrediten la identidad de un individuo.

Números de identificación: Estos pueden ser números de seguridad social, números de identificación tributaria o cualquier otro tipo de identificador único asignado por una autoridad gubernamental o empresarial.

Información personal: Incluye datos básicos sobre el empleado, como nombre completo, dirección, fecha de nacimiento, género, nacionalidad, estado civil y otros detalles relevantes.

Fotografía: Una imagen o fotografía del empleado puede ser

requerida para su identificación visual y para la creación de registros.

Firmas: En algunos casos, se puede solicitar la firma del empleado como parte de su identificación laboral.

La identificación laboral es esencial para asegurar que los empleados sean reconocidos y autenticados correctamente dentro de la organización. Además, ayuda a cumplir con las regulaciones y leyes laborales, y facilita la administración de recursos humanos, la nómina, los beneficios y otros procesos relacionados con el empleo. También puede ser utilizada para garantizar la seguridad y protección de la empresa y sus empleados.

La identificación laboral es un concepto fundamental en el ámbito laboral que se refiere a la conexión y sentido de pertenencia que los empleados sienten hacia su trabajo y la organización para la cual trabajan. Es un factor clave que influye en la motivación, el compromiso y el rendimiento de los empleados. En este ensayo, exploraremos la importancia de la identificación laboral, sus componentes y cómo se puede fomentar en el entorno laboral.

La identificación laboral es más que simplemente tener un empleo. Se trata de sentirse parte integral de la organización, de identificarse con sus valores, metas y cultura. Cuando los empleados se identifican laboralmente, se sienten más comprometidos con su trabajo y son más propensos a esforzarse por alcanzar los objetivos organizacionales.

Un componente clave de la identificación laboral es la alineación de valores. Los empleados tienden a sentirse más identificados cuando perciben que sus valores personales están en sintonía con los valores de la organización. Esto les brinda un sentido de propósito y coherencia, lo que a su vez aumenta su motivación y satisfacción laboral.

Además, la identificación laboral también implica sentirse parte de un equipo o comunidad. Los empleados que se identifican con su trabajo suelen tener relaciones sólidas con sus colegas y se sienten conectados con ellos. Esta conexión social y sentido de pertenencia fortalece la colaboración, la comunicación y el apoyo mutuo entre los empleados.

La identificación laboral puede ser fomentada y fortalecida por la organización a través de diversas estrategias. En primer lugar, es esencial comunicar claramente la misión, visión y valores de la organización para que los empleados puedan entender y alinearse con ellos. La transparencia y la apertura en la comunicación también son fundamentales para generar confianza y cultivar la identificación laboral.

Además, es importante brindar oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional a los empleados. Cuando los empleados sienten que tienen la posibilidad de desarrollar sus habilidades y avanzar en sus carreras dentro de la organización, es más probable que se identifiquen laboralmente y se comprometan a largo plazo.

El reconocimiento y la valoración del trabajo realizado también son elementos clave para fomentar la identificación laboral. Los empleados deben sentirse apreciados y reconocidos por sus contribuciones, lo que refuerza su sentido de pertenencia y motivación.

Asimismo, promover un ambiente laboral positivo y saludable es crucial. Esto implica crear un clima de confianza, respeto y colaboración, donde los empleados se sientan seguros y apoyados. La promoción del equilibrio entre el trabajo y la vida personal también es importante para fomentar la identificación laboral, ya que los empleados valoran el bienestar y la calidad de vida.

En conclusión, la identificación laboral es un factor clave en el ámbito

laboral que influye en la motivación, el compromiso y el rendimiento de los empleados. Cuando los empleados se identifican con su trabajo y la organización, se sienten más conectados y comprometidos, lo que beneficia tanto a los empleados como a la organización en general. Fomentar la identificación laboral requiere una combinación de factores, como la alineación de valores, el sentido de comunidad, el desarrollo profesional, el reconocimiento y un ambiente laboral positivo. Al cultivar la identificación laboral, las organizaciones pueden construir un equipo comprometido y productivo que contribuya al éxito y crecimiento continuo.

2.2. Desempeño laboral

2.2.1. Definición

Robbins, Stephen, Coulter (2013) El desempeño laboral se refiere al rendimiento, la competencia y la efectividad con la cual un empleado realiza sus tareas y responsabilidades en el entorno de trabajo. Es una evaluación de la calidad, la eficiencia y los resultados obtenidos por un individuo en relación con los objetivos y estándares establecidos por la organización.

El desempeño laboral se evalúa mediante varios factores, que pueden incluir:

Cumplimiento de metas y objetivos: Se refiere a la capacidad del empleado para alcanzar los resultados esperados, cumplir con las metas establecidas y contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Calidad del trabajo: Se evalúa la precisión, la exactitud y la atención al detalle en el desempeño de las tareas asignadas. Se considera la capacidad del empleado para producir un trabajo de alta calidad y cumplir con los estándares establecidos.

Habilidades y competencias: Se refiere a la capacidad del empleado para aplicar sus conocimientos, habilidades técnicas y competencias relevantes en el desempeño de su trabajo. Esto puede incluir habilidades técnicas específicas, habilidades de comunicación, habilidades de resolución de problemas y habilidades interpersonales.

Productividad y eficiencia: Se evalúa la capacidad del empleado para utilizar eficientemente los recursos disponibles, optimizar el tiempo y los esfuerzos para lograr resultados de manera oportuna y eficaz.

Colaboración y trabajo en equipo: Se considera la capacidad del empleado para trabajar en colaboración con otros miembros del equipo, contribuir de manera efectiva en proyectos conjuntos, compartir conocimientos y apoyar el logro de los objetivos colectivos.

La evaluación del desempeño laboral se utiliza para identificar las fortalezas y áreas de mejora de un empleado, proporcionar retroalimentación constructiva, determinar oportunidades de desarrollo profesional, establecer planes de capacitación y desarrollo, así como tomar decisiones relacionadas con ascensos, bonificaciones o incentivos. Además, el desempeño laboral contribuye al crecimiento y éxito de la organización al garantizar la eficacia y la calidad en la ejecución de las tareas laborales.

- Desempeño de las tareas

El desempeño de las tareas se refiere a la manera en que un empleado lleva a cabo y realiza las tareas y responsabilidades

específicas de su puesto de trabajo. Es la capacidad del empleado para ejecutar eficientemente las actividades requeridas, cumplir con los estándares de calidad y entregar los resultados esperados.

El desempeño de las tareas implica varios aspectos, tales como:

Conocimiento y competencia: El empleado debe tener el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar las tareas asignadas. Esto implica comprender los procedimientos, técnicas y mejores prácticas relacionadas con su trabajo, así como tener las habilidades necesarias para llevar a cabo las tareas de manera efectiva.

Organización y planificación: Implica la capacidad del empleado para organizar y planificar su trabajo de manera eficiente. Esto incluye establecer prioridades, asignar tiempo y recursos adecuados, y cumplir con los plazos establecidos.

Cumplimiento de estándares: El desempeño de las tareas implica cumplir con los estándares de calidad, precisión y eficiencia establecidos para el puesto de trabajo. Esto implica realizar las tareas de manera precisa, evitar errores y cumplir con las especificaciones y requisitos establecidos.

Uso adecuado de recursos: El empleado debe utilizar los recursos disponibles, como herramientas, materiales o tecnología, de manera adecuada y eficiente para llevar a cabo las tareas asignadas. Esto implica optimizar el uso de los recursos y evitar desperdicios o mal uso.

Adaptabilidad y resolución de problemas: El desempeño de las tareas implica la capacidad del empleado para adaptarse a situaciones cambiantes y resolver problemas que puedan surgir durante la ejecución de las tareas. Esto implica ser flexible, encontrar soluciones eficaces y tomar decisiones adecuadas cuando sea

necesario.

Evaluar el desempeño de las tareas es fundamental para garantizar que los empleados estén cumpliendo con sus responsabilidades y contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales. También permite identificar áreas de mejora, proporcionar retroalimentación constructiva y brindar oportunidades de desarrollo para maximizar la eficiencia y la calidad del trabajo realizado.

- **Civismo**

El civismo se refiere a la conducta y actitudes responsables, respetuosas y participativas de los ciudadanos hacia la sociedad en la que viven. Implica el compromiso de los individuos de cumplir con sus deberes y responsabilidades cívicas, así como de contribuir al bienestar común y al funcionamiento adecuado de la comunidad.

- **Falta de productividad**

La falta de productividad se refiere a la situación en la cual un empleado o un grupo de empleados no logran alcanzar los niveles esperados de rendimiento o eficiencia en su trabajo. Se caracteriza por una baja producción, falta de cumplimiento de metas y objetivos, y una utilización ineficiente de los recursos disponibles.

2.2.2. Objetivos de la evaluación de desempeño

Medir el rendimiento: La evaluación de desempeño tiene como objetivo principal medir y evaluar el rendimiento de los empleados en relación con los estándares y objetivos establecidos. Permite identificar fortalezas y áreas de mejora, y proporciona una retroalimentación constructiva para el desarrollo profesional.

Identificar necesidades de capacitación y desarrollo: La evaluación de desempeño ayuda a identificar las necesidades de capacitación y desarrollo de los empleados. Permite determinar las áreas en las que los empleados requieren mejorar sus habilidades y conocimientos, y

facilita la planificación de programas de formación adecuados.

Facilitar la toma de decisiones de recursos humanos: La evaluación de desempeño proporciona información valiosa para la toma de decisiones relacionadas con la gestión de recursos humanos. Ayuda a identificar empleados con alto potencial, posibles candidatos para promociones, así como empleados que requieren medidas correctivas o ajustes en sus funciones.

Establecer metas y objetivos: La evaluación de desempeño puede utilizarse como base para establecer metas y objetivos futuros. Permite definir objetivos específicos y realistas para cada empleado, alineados con los objetivos generales de la organización, lo que contribuye a mejorar el rendimiento individual y colectivo.

Reconocimiento y recompensa: La evaluación de desempeño proporciona información para el reconocimiento y la recompensa de los empleados. Permite identificar a aquellos empleados que han logrado un desempeño sobresaliente, lo que puede ser reconocido a través de incentivos, bonificaciones o oportunidades de crecimiento profesional.

En resumen, los objetivos de la evaluación de desempeño son medir el rendimiento, identificar necesidades de desarrollo, apoyar la toma de decisiones, establecer metas y reconocer el desempeño destacado de los empleados.

2.2.3. Determinar la razón para evaluar el desempeño de los empleados

Aamodt (2010) Existen varias razones para evaluar el desempeño de los empleados, entre las cuales se incluyen:

Retroalimentación y desarrollo: La evaluación de desempeño brinda

una oportunidad para proporcionar retroalimentación constructiva a los empleados sobre su rendimiento. Permite identificar fortalezas y áreas de mejora, y facilita el desarrollo profesional al establecer planes de capacitación y desarrollo personalizados.

Toma de decisiones de recursos humanos: La evaluación de desempeño proporciona información relevante para la toma de decisiones relacionadas con la gestión de recursos humanos. Ayuda a identificar empleados con alto potencial, posibles candidatos para promociones, y aquellos que pueden necesitar medidas correctivas o ajustes en sus funciones.

Alineación con los objetivos organizacionales: La evaluación de desempeño permite asegurarse de que el rendimiento de los empleados esté alineado con los objetivos y metas de la organización. Permite evaluar si los empleados están contribuyendo de manera efectiva al logro de los resultados deseados.

Identificación de necesidades de capacitación y desarrollo: La evaluación de desempeño ayuda a identificar las necesidades de capacitación y desarrollo de los empleados. Permite determinar las áreas en las que los empleados requieren mejorar sus habilidades y conocimientos, y facilita la planificación de programas de formación adecuados.

Evaluación del cumplimiento de metas y estándares: La evaluación de desempeño permite evaluar si los empleados están cumpliendo con las metas y estándares establecidos para su puesto de trabajo. Ayuda a identificar posibles brechas en el rendimiento y a tomar acciones correctivas si es necesario.

En general, la evaluación de desempeño tiene como objetivo principal mejorar el rendimiento de los empleados, alinear su trabajo con los objetivos organizacionales y proporcionarles oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional.

2.2.4. Proporcionar capacitación a los empleados

Aamodt (2010) definen que el uso más importante de la evaluación del desempeño es mejorar y así poder proporcionar capacitación sobre las actividades que se necesitan reforzar. Incluso si la capacitación de los empleados debe ser un proceso continuo a la revisión de la evaluación del desempeño, la cual es recomendable realizar dos veces al año, para reunirse con los empleados y hablar de sus fortalezas y debilidades. Sin embargo no se debe olvidar lo más importante que es establecer el momento para determinar cómo se pueden corregir estas últimas.

2.2.5. Determinar los incrementos salariales

Aamodt (2010) refiere que el valor de un puesto se determina mediante diferentes factores, un grado de responsabilidad y el nivel de formación requerido para desempeñarlos. Sin embargo, la diferencia en la compensación entre dos sujetos con el mismo puesto es una función tanto de la permanencia de los mismos en el desempeño laboral. En algunas circunstancias no sería justo pagar a un empleado con desempeño deficiente la misma cantidad que a uno que hace su trabajo de forma excelente. Por lo tanto, una importante razón para evaluar el desempeño de los empleados es proporcionar una base justa sobre la cual establecer el incremento salarial. Si los resultados de la evaluación del desempeño se usaran para fijar incrementos salariales, quizá se necesite un formato numérico en vez de un narrativo.

La determinación de los incrementos salariales es un proceso importante en la gestión de recursos humanos que busca asegurar

una remuneración justa y competitiva para los empleados. A continuación, se presentan algunos factores clave que se consideran al determinar los incrementos salariales:

Evaluación del desempeño: El desempeño individual de cada empleado suele ser uno de los principales factores considerados al determinar los incrementos salariales. La evaluación del desempeño puede basarse en metas alcanzadas, habilidades desarrolladas, contribuciones al equipo y logros personales. Los empleados que demuestran un rendimiento sobresaliente y superan las expectativas suelen recibir mayores incrementos salariales.

Análisis del mercado laboral: Es importante analizar el mercado laboral para determinar la competitividad salarial de la organización. Se deben considerar los salarios ofrecidos por otras empresas en el mismo sector y ubicación geográfica, así como los datos salariales de la industria en general. Este análisis ayuda a garantizar que los empleados reciban una compensación justa y acorde con las prácticas del mercado.

Políticas y presupuesto de la organización: Las políticas y el presupuesto de la organización también influyen en la determinación de los incrementos salariales. Algunas organizaciones tienen políticas establecidas que especifican los rangos de salario y los criterios para los incrementos. Además, el presupuesto disponible para los aumentos salariales influye en la cantidad y el alcance de los incrementos que se pueden otorgar.

Promociones y cambios en responsabilidades: Los incrementos salariales también pueden estar relacionados con promociones o cambios en las responsabilidades laborales. Si un empleado asume un puesto de mayor jerarquía o mayor responsabilidad dentro de la

organización, es común que se le otorgue un incremento salarial para reflejar su nuevo rol y nivel de contribución.

Retención de talento: Los incrementos salariales también se utilizan para retener y motivar a los empleados clave. Si la organización identifica a empleados de alto rendimiento y alto potencial, es importante proporcionarles una compensación competitiva para evitar la pérdida de talento. Los incrementos salariales pueden ser utilizados como una herramienta estratégica para fomentar la retención y el compromiso de los empleados valiosos.

Es importante destacar que la determinación de los incrementos salariales debe ser justa, transparente y consistente. Se deben establecer criterios claros y comunicar de manera efectiva el proceso de toma de decisiones a los empleados. Además, es fundamental considerar la equidad interna, es decir, garantizar que los incrementos salariales se otorguen de manera coherente y equitativa dentro de la organización, evitando cualquier forma de discriminación o sesgo injustificado.

En resumen, la determinación de los incrementos salariales implica evaluar el desempeño de los empleados, analizar el mercado laboral, considerar las políticas y el presupuesto de la organización, tener en cuenta promociones y cambios en las responsabilidades, y priorizar la retención del talento. Al combinar estos factores y seguir prácticas justas y transparentes, las organizaciones pueden establecer una política salarial efectiva que satisfaga las necesidades de los empleados y promueva un ambiente laboral motivador y equitativo.

2.2.6. La toma de decisiones para ascenso

Aamodt (2010) La toma de decisiones para ascenso es un proceso importante en la gestión de recursos humanos, donde se selecciona a empleados con potencial y habilidades para asumir roles de mayor responsabilidad y jerarquía dentro de la organización. Al tomar decisiones de ascenso, se evalúa el desempeño pasado, el potencial de desarrollo y las competencias relevantes de los empleados. Algunos factores clave a considerar en este proceso son:

Rendimiento actual: Se evalúa el desempeño actual del empleado en su puesto actual. Se considera su capacidad para cumplir con las metas establecidas, su nivel de productividad, calidad de trabajo y contribución al logro de los objetivos del equipo u organización.

Competencias y habilidades: Se evalúa la adecuación de las competencias y habilidades del empleado para el puesto de ascenso. Se considera si posee las habilidades técnicas, conocimientos y capacidades necesarias para asumir las nuevas responsabilidades y desafíos.

Potencial de desarrollo: Se analiza el potencial de desarrollo del empleado para crecer y asumir nuevas responsabilidades. Se considera su capacidad para aprender y adaptarse, su disposición para enfrentar desafíos y su capacidad para liderar o colaborar eficazmente en equipos de trabajo.

Experiencia relevante: Se evalúa la experiencia previa del empleado, especialmente aquella que es relevante para el puesto de ascenso. Se considera si ha tenido experiencias similares o ha demostrado éxito en roles que implican responsabilidades similares o habilidades transferibles.

Aptitudes de liderazgo: Si el puesto de ascenso implica funciones de liderazgo, se evalúan las habilidades de liderazgo del empleado. Se considera su capacidad para inspirar y motivar a otros, tomar

decisiones efectivas, comunicarse de manera clara y resolver problemas.

Evaluación de múltiples fuentes: Para obtener una evaluación más completa, se pueden considerar opiniones y evaluaciones de diferentes fuentes, como supervisores directos, colegas de trabajo y subordinados directos, mediante la utilización de métodos como encuestas de 360 grados.

Es importante asegurar que el proceso de toma de decisiones para ascenso sea transparente, objetivo y basado en criterios claros y consistentes. Se debe garantizar que se respeten los principios de igualdad de oportunidades y que se evite cualquier forma de sesgo o favoritismo. El objetivo final es seleccionar a los empleados que demuestren el mayor potencial para asumir roles de mayor responsabilidad y contribuir al éxito de la organización.

2.2.7. La importancia de realizar investigación de personal

Aamodt (2010) explica que la última razón para evaluar a los empleados es la investigación de personal. Se deben validar las pruebas laborales y una forma de hacerlo es correlacionar las puntuaciones de las pruebas con algunas medidas precisas del desempeño laboral. Sin embargo para hacerlo, debe estar disponible una medida precisa y confiable de este último. Lo mismo aplica al evaluar la efectividad de los programas de capacitación. Para determinar dicha efectividad, hay que contar con una medida precisa del desempeño para utilizarla al determinar si este mejora como resultado de la capacitación.

La investigación de personal es un proceso crucial en la gestión de recursos humanos que tiene como objetivo obtener información relevante y precisa sobre los candidatos o empleados de una organización. Esta investigación puede involucrar la verificación de antecedentes, referencias laborales, verificación de habilidades y competencias, entre otros aspectos. A continuación, se presentan

algunas razones importantes que destacan la importancia de realizar una investigación de personal adecuada:

Contratación efectiva: La investigación de personal desempeña un papel clave en el proceso de contratación. Permite a los empleadores obtener información valiosa sobre los candidatos, como su historial laboral, calificaciones, experiencia y antecedentes. Al realizar una investigación exhaustiva, se puede evaluar de manera más precisa la idoneidad de un candidato para el puesto, lo que ayuda a tomar decisiones de contratación informadas y reducir el riesgo de seleccionar a la persona equivocada.

Verificación de credenciales y habilidades: La investigación de personal permite verificar las credenciales y habilidades declaradas por los candidatos. Esto incluye verificar la autenticidad de los títulos académicos, certificaciones profesionales y licencias requeridas. Al verificar las habilidades y competencias, las organizaciones pueden asegurarse de que los candidatos posean las capacidades necesarias para desempeñar eficientemente el trabajo.

Seguridad en el lugar de trabajo: La investigación de personal contribuye a garantizar la seguridad en el lugar de trabajo. Al llevar a cabo verificaciones de antecedentes, se pueden identificar posibles problemas de seguridad, como antecedentes penales o comportamientos problemáticos en empleos anteriores. Esto ayuda a proteger a la organización y a sus empleados al evitar la contratación de personas con un historial que pueda representar un riesgo para el entorno laboral.

Cumplimiento legal y regulaciones: La investigación de personal

también se vincula con el cumplimiento de las leyes y regulaciones laborales. Dependiendo del país y de la industria, puede haber requisitos legales específicos que exijan la verificación de ciertos antecedentes o la obtención de autorizaciones para determinados puestos de trabajo. Cumplir con estas regulaciones es esencial para evitar problemas legales y proteger la reputación de la organización.

Retención y desarrollo del talento: La investigación de personal no se limita solo a los candidatos, también puede ser útil en el desarrollo y retención del talento interno. Al realizar evaluaciones de desempeño y seguimiento de empleados, se pueden identificar las fortalezas y áreas de mejora de cada individuo. Esto facilita la toma de decisiones informadas en relación con promociones, programas de capacitación y desarrollo profesional, lo que contribuye a la retención del talento y al crecimiento de la organización.

En resumen, la investigación de personal desempeña un papel esencial en la gestión de recursos humanos. Proporciona información valiosa que ayuda a tomar decisiones de contratación informadas, garantizar la seguridad en el lugar de trabajo, cumplir con las regulaciones legales, y desarrollar y retener al talento. Al realizar una investigación adecuada, las organizaciones pueden minimizar los riesgos, tomar decisiones más acertadas y construir equipos sólidos y eficientes.

2.2.8. ¿Quién realiza la evaluación de desempeño?

Dessler y Verela (2011) exponen que las evaluaciones de los supervisores inmediatos todavía es la parte esencial de la mayoría de los procesos de la evaluación. Conseguir la evaluación de un supervisor es relativamente directo y también cuenta con mucho sentido, el supervisor debería estar en la mejor posición para

observar y evaluar el desempeño de sus colaboradores. La mayoría de las evaluaciones las realizan el supervisor inmediato del empleado.

Por costumbre, la tarea de la evaluación ha recaído en los gerentes, ya que se les consideran responsables del desempeño de sus subalternos. Puesto que muchas de las organizaciones actualmente utilizan equipos auto dirigidos, trabajo a distancia y herramientas de la organización que alejan a los jefes de los empleados es posible que el supervisor inmediato no sea el mediador más confiable del desempeño de un trabajador, con frecuencia se les solicita a los compañeros e incluso a los subalternos, que formen parte del proceso. Una encuesta reveló que alrededor de la mitad de los ejecutivos y 53% de los empleados ahora participan en sus evaluaciones de desempeño.

En continuidad las evaluaciones son bastantes indulgentes, las cuales presentan una inclinación al servicio de los colaboradores y pocas veces coinciden con las calificaciones que designen los supervisiones. Tal vez sea más correcta para fines de desarrollo y deben combinarse con otras fuentes de información para disminuir errores de evaluación.

- Evaluación por parte de los colegas (pares)

Se realiza la evaluación de un trabajador por parte de los colegas (pares) gana más prestigio. Un empleado que es seleccionado para una evaluación anual elige a una autoridad evaluadora. Entonces esta designada a un supervisor. Los estudios indican que las evaluaciones de los pares suelen ser más efectivas y eficaces. Un estudio que se realizó colocó a estudiantes en grupo de trabajo autoadministrados. Los investigadores descubrieron que las evaluaciones por parte de los colegas tenían un impacto positivo inmediato sobre la apreciación de la comunicación abierta, la

motivación en las tareas de los empleados tienen como resultado la apatía, social viabilidad grupal, cohesión y satisfacción.

- **Comités evaluadores**

Algunas de las empresas usan comités evaluadores, por lo general están compuestos del supervisor inmediato del trabajador, y unos tres o cuatro supervisores. Usar múltiples evaluadores resulta ser positivo puede ayudar a resolver obstáculos como el prejuicio por parte de evaluadores individuales. Ya que también llega a ofrecer un recurso para introducir en la evaluación los diferentes facetas del desempeño de un trabajador que observan diferentes personas.

- **Evaluación por parte del personal subalterno**

En ciertas empresas permiten que los subalternos evalúen el desempeño de sus supervisores, un proceso que muchos denominan retroalimentación ascendente. Tal procedimiento ayuda a la alta gerencia a comprender los estilos administrativos de sus subalternos y a identificar problemas potenciales con los individuos y a tomar las medidas correctivas con cada gerente, según se requiere.

La investigación apoya la idea de que la retroalimentación ascendente puede ayudar a mejorar el desempeño de un gerente. Un estudio que se realizó, se enfocó en 252 gerentes durante cinco administraciones anuales de un programa de retroalimentación ascendente. Los gerentes a quienes inicialmente se les calificó como deficiente o moderados presentaron mejorías significativas en puntuaciones de retroalimentación ascendente, durante un periodo de cinco años. Los gerentes que se reúnen con los subalternos para analizar y examinar su retroalimentación ascendente mejoraron más que los gerentes que no lo hicieron.

2.2.9. Administración del desempeño

Este proceso integrado se denomina como administración del desempeño. Se trata de los del desarrollo mediante el cual las compañías tiene la seguridad de que la fuerza laboral se trabaje para alcanzar las metas que la organización, incorpora la prácticas por las cuales el gerente define las metas y tareas del empleado, aumenta sus habilidades y capacidades, y evalúa constantemente su comportamiento enfocado a metas y luego lo recompensan en una forma que se espera, Ya que esto obtendrá sentido en las necesidades de la compañía y a las aspiraciones profesional de cada empleado. La idea consiste en avalar que dichos elementos sean firmes en su interior y que todos tengan sentido en términos de lo que la compañía quiere llegar a lograr. El enfoque de la administración de desempeño actualmente refleja los intentos de los gerentes por reconocer la forma más clara de la naturaleza interrelacionada de los factores que tienen influencias en el desempeño del trabajador. Y refleja el énfasis que en la actualidad ponen los gerentes al motivar esfuerzos dirigidos a metas de alto desempeño en un mundo globalmente competitivo.

La administración del desempeño es un proceso continuo y sistemático que se lleva a cabo en las organizaciones para asegurar que los empleados cumplan con los objetivos organizacionales y alcancen su máximo potencial. Consiste en establecer expectativas claras, evaluar el desempeño, brindar retroalimentación, identificar áreas de mejora y desarrollar planes de acción para lograr un rendimiento óptimo. A continuación, se detallan los componentes y beneficios de la administración del desempeño.

Componentes de la administración del desempeño:

Establecimiento de metas y expectativas: Se definen metas y objetivos claros y medibles para cada empleado, alineados con los objetivos organizacionales. Estas metas deben ser desafiantes y realistas, y deben ser comunicadas de manera efectiva a los empleados.

Evaluación del desempeño: Se realiza una evaluación periódica del desempeño de los empleados para medir su rendimiento en relación con las metas establecidas. Puede incluir evaluaciones formales, como revisiones anuales, así como evaluaciones más frecuentes y continuas.

Retroalimentación y coaching: Se brinda retroalimentación constante y constructiva a los empleados sobre su desempeño. Esto puede incluir reconocer logros, identificar áreas de mejora y proporcionar orientación y apoyo para el desarrollo profesional.

Desarrollo y capacitación: Se identifican las necesidades de desarrollo de los empleados y se implementan programas de capacitación y desarrollo para mejorar sus habilidades y competencias. Esto ayuda a cerrar las brechas de desempeño y a promover el crecimiento profesional de los empleados.

Reconocimiento y recompensa: Se reconoce y recompensa el desempeño sobresaliente y los logros de los empleados. Esto puede incluir incentivos financieros, reconocimientos públicos, oportunidades de promoción o programas de reconocimiento personalizado.

Beneficios de la administración del desempeño:

Mejora del rendimiento: La administración del desempeño proporciona un marco para mejorar el rendimiento de los empleados al establecer metas claras, brindar retroalimentación constructiva y proporcionar oportunidades de desarrollo y capacitación.

Alineación con los objetivos organizacionales: Al establecer metas individuales alineadas con los objetivos organizacionales, la administración del desempeño garantiza que los esfuerzos individuales estén en línea con la estrategia y dirección de la organización.

Identificación de fortalezas y áreas de mejora: El proceso de evaluación del desempeño permite identificar las fortalezas individuales de los empleados y las áreas en las que pueden mejorar. Esto ayuda a asignar tareas y responsabilidades adecuadas y a desarrollar planes de desarrollo personalizados.

Comunicación y colaboración: La administración del desempeño fomenta la comunicación abierta y efectiva entre los empleados y los supervisores. Esto promueve la colaboración, el intercambio de ideas y la resolución de problemas.

Retención y compromiso de los empleados: Al brindar retroalimentación y reconocimiento constante, la administración del desempeño ayuda a aumentar el compromiso y la satisfacción de los empleados. Esto contribuye a la retención del talento y a la creación de un ambiente laboral positivo.

En resumen, la administración del desempeño es esencial para asegurar que los empleados cumplan con los objetivos organizacionales y alcancen su máximo potencial. A través del

establecimiento de metas, la evaluación del desempeño, la retroalimentación, el desarrollo y el reconocimiento, las organizaciones pueden mejorar el rendimiento de los empleados, alinearlos con los objetivos organizacionales y promover su desarrollo profesional.

2.2.10. Métodos de evaluación de desempeño

Dessler y Verela (2011) exponen que en la evaluación de desempeño se utilizan distintos métodos, en muchas de las empresas los que están a cargo de sus colaboradores se preguntan cómo se realiza una evaluación de desempeño de un trabajador y cuáles son las técnicas específicas de evaluación y dentro de ellas se encuentran

La evaluación de desempeño es un proceso fundamental en la gestión de recursos humanos que permite medir y valorar el rendimiento de los empleados en su puesto de trabajo. Existen diversos métodos de evaluación que las organizaciones pueden utilizar para llevar a cabo este proceso. En este ensayo, se explorarán algunos de los métodos más utilizados y se analizarán sus ventajas y desventajas.

Uno de los métodos tradicionales de evaluación de desempeño es la evaluación basada en la escala de calificaciones. En este enfoque, se utiliza una escala numérica o de calificaciones para valorar diferentes aspectos del desempeño del empleado, como la calidad del trabajo, la puntualidad, la capacidad de trabajo en equipo, entre otros. Si bien este método puede ser sencillo de aplicar, puede resultar subjetivo y sesgado, ya que depende de la interpretación y percepción del evaluador.

Otro método comúnmente utilizado es la evaluación por objetivos. En este enfoque, se establecen metas y objetivos claros y medibles para cada empleado, y se evalúa su desempeño en función de su

capacidad para alcanzar esos objetivos. Este método fomenta la orientación hacia resultados y puede ser efectivo para medir el rendimiento basado en logros concretos. Sin embargo, puede presentar desafíos si los objetivos no son realistas o si no se tienen en cuenta otros aspectos importantes del desempeño, como las habilidades interpersonales o la contribución al equipo.

La evaluación 360 grados es otro método ampliamente utilizado que involucra la retroalimentación de múltiples fuentes, incluyendo superiores, subordinados, compañeros de trabajo y clientes. Esta evaluación proporciona una perspectiva más completa del desempeño del empleado, ya que se recopilan diferentes puntos de vista. Sin embargo, puede ser complejo de implementar y requiere un proceso bien estructurado y confidencialidad para obtener resultados válidos y confiables.

La evaluación de desempeño también puede basarse en la observación directa del trabajo realizado por el empleado. Este método implica que los supervisores o evaluadores observen y registren el desempeño del empleado en situaciones reales de trabajo. La ventaja de este enfoque es que proporciona información directa y concreta sobre el rendimiento del empleado. Sin embargo, puede resultar costoso y requerir un tiempo considerable por parte de los evaluadores.

Además de estos métodos, también existen enfoques más modernos, como el feedback continuo y el uso de tecnología para evaluar el desempeño. El feedback continuo implica proporcionar retroalimentación regular y constructiva a lo largo del año, en lugar de realizar evaluaciones formales periódicas. Esto permite un enfoque más ágil y adaptativo, y fomenta una cultura de aprendizaje y mejora continua. El uso de tecnología, como herramientas de evaluación en línea o aplicaciones móviles, también puede facilitar

el proceso de evaluación y brindar datos más objetivos y cuantificables.

En conclusión, los métodos de evaluación de desempeño varían en su enfoque y aplicación, y cada uno tiene sus ventajas y desventajas. Es importante que las organizaciones seleccionen el método o combinación de métodos más adecuados para sus necesidades y cultura organizacional. Un enfoque equilibrado que combine diferentes métodos y fuentes de información puede proporcionar una evaluación más completa y precisa del desempeño de los empleados, lo que a su vez permite tomar decisiones informadas sobre el desarrollo y la gestión del talento en la organización.

3. **Marco Conceptual**

Cultura organizacional

Es el conjunto de valores y normas que son compartidos por personas y grupos de una organización y que controlan la manera que interaccionan unos con otros y ellos con el entorno de la organización (Davis, 2009).

Desempeño

Se define como nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

Expectativa

Una expectativa es lo que se considera lo más probable que suceda. Es una suposición centrada en el futuro, puede o no ser realista

Habilidad

Es el Talento innato o aptitud, inteligencia para realizar una tarea.

Reconocimiento

La acción de distinguir a una cosa, una persona o una institución entre las demás como consecuencia de sus características y rasgos se la designa como reconocimiento. También sirve para expresar la gratitud que se experimenta como consecuencia de algún favor o beneficio

Retroalimentación

La retroalimentación es un elemento que se utiliza constantemente en la comunicación y que puede favorecer u obstaculizar el aprendizaje. La retroalimentación consiste en la información que se proporciona a otra persona sobre su desempeño con intención de permitirle reforzar sus fortalezas y superar sus deficiencias. (Hirales, 2012)

III. RESULTADOS

- **Medir la Identificación Laboral de la Institución Financiera de la ciudad de Trujillo**

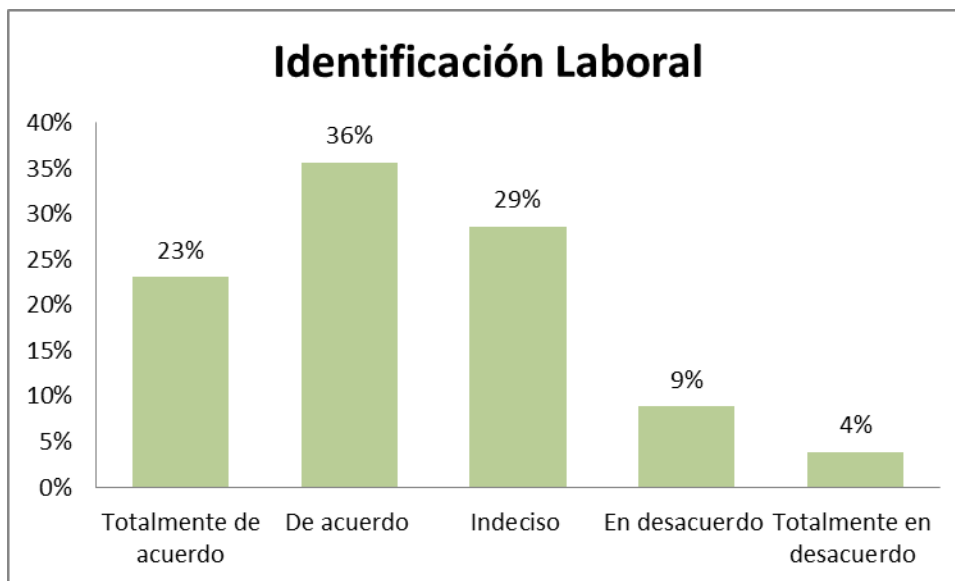
RESULTADO DE IDENTIFICACIÓN LABORAL POR DIMENSIONES

Tabla 1: Identificación Laboral de una institución financiera XYZ de la ciudad de Trujillo

Identificación Laboral	n	%
Totalmente de acuerdo	8	23%
De acuerdo	12	36%
Indeciso	10	29%
En desacuerdo	3	9%
Totalmente en desacuerdo	1	4%
Total	34	100%

Fuente: Encuesta de identificación laboral de los clientes de una institución financiera, de la ciudad de Trujillo

Figura 1: Identificación Laboral de una institución financiera de la ciudad de Trujillo



En la figura 1, se aprecia que los colaboradores de una institución financiera de la ciudad de Trujillo, están de acuerdo y totalmente de acuerdo (59%) con la identificación institucional, sin embargo hay un gran porcentaje de colaboradores que no saben o no tienen identificación institucional (41%).

Tabla 2: Valoración de las dimensiones de la identificación institucional de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo

Dimensión	n	%
Compromiso Organizacional		
Totalmente de acuerdo	6	17%
De acuerdo	10	28%
Indeciso	9	27%
En desacuerdo	6	18%
Totalmente en desacuerdo	3	10%
Comunicación		
Totalmente de acuerdo	9	25%
De acuerdo	10	29%
Indeciso	12	34%
En desacuerdo	3	7%
Totalmente en desacuerdo	2	4%

Motivación

Totalmente de acuerdo	9	28%
De acuerdo	14	42%
Indeciso	7	21%
En desacuerdo	2	6%
Totalmente en desacuerdo	1	3%

Cultura organizacional

Totalmente de acuerdo	9	26%
De acuerdo	13	38%
Indeciso	11	31%
En desacuerdo	2	5%
Totalmente en desacuerdo	0	1%

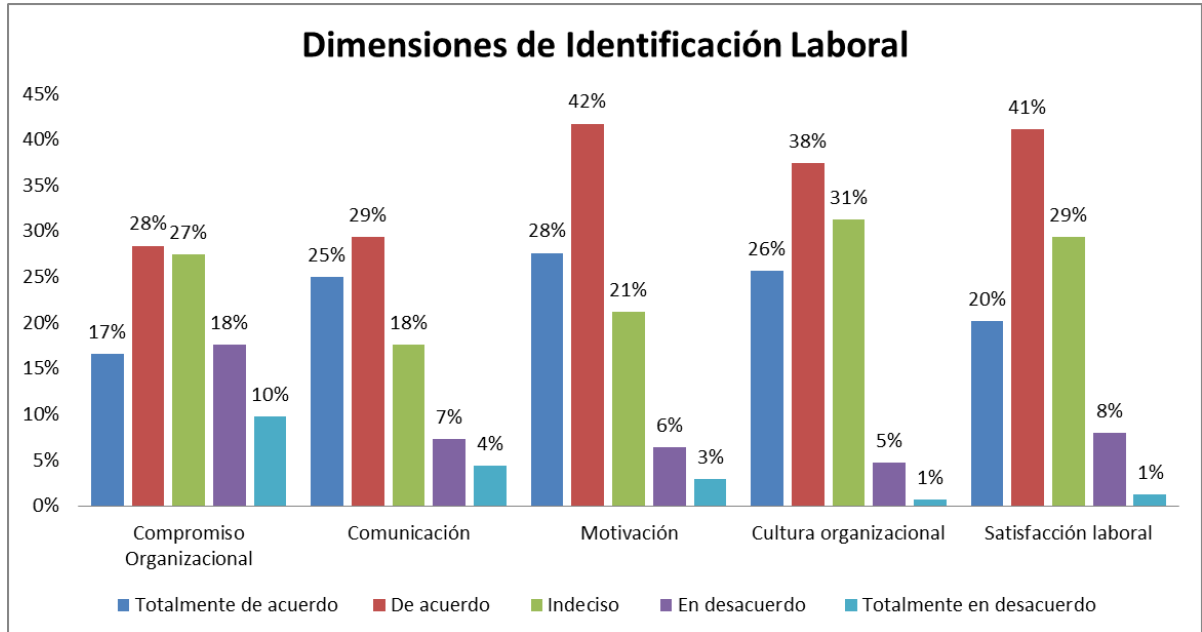
Satisfacción laboral

Totalmente de acuerdo	7	20%
De acuerdo	14	41%
Indeciso	10	29%
En desacuerdo	3	8%
Totalmente en desacuerdo	0	1%

Total	34	14%
--------------	-----------	------------

Fuente: Encuesta de identificación laboral de los clientes de una institución financiera, de la ciudad de Trujillo

Figura 2: Valoración de las dimensiones de la identificación institucional de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo



En la figura 2, se aprecia que están totalmente de acuerdo o de acuerdo que existe compromiso organizacional (45%), comunicación (54%), motivación (70%), cultura organizacional (54%) y satisfacción laboral (61%), según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

RESULTADOS DE LA IDENTIFICACION LABORAL POR PREGUNTA DEL INSTRUMENTO

Tabla 3: Me da gusto estar en mi trabajo diariamente

1. Me da gusto estar en mi trabajo diariamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Indeciso	7	20,6	20,6	23,5
	De acuerdo	16	47,1	47,1	70,6
	Totalmente de acuerdo	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 3: Me da gusto estar en mi trabajo diariamente



En la figura, se aprecia que están totalmente de acuerdo o de acuerdo con el gusto por su trabajo un 66.5%, están indecisos un 21%, y totalmente en desacuerdo 3%, según la

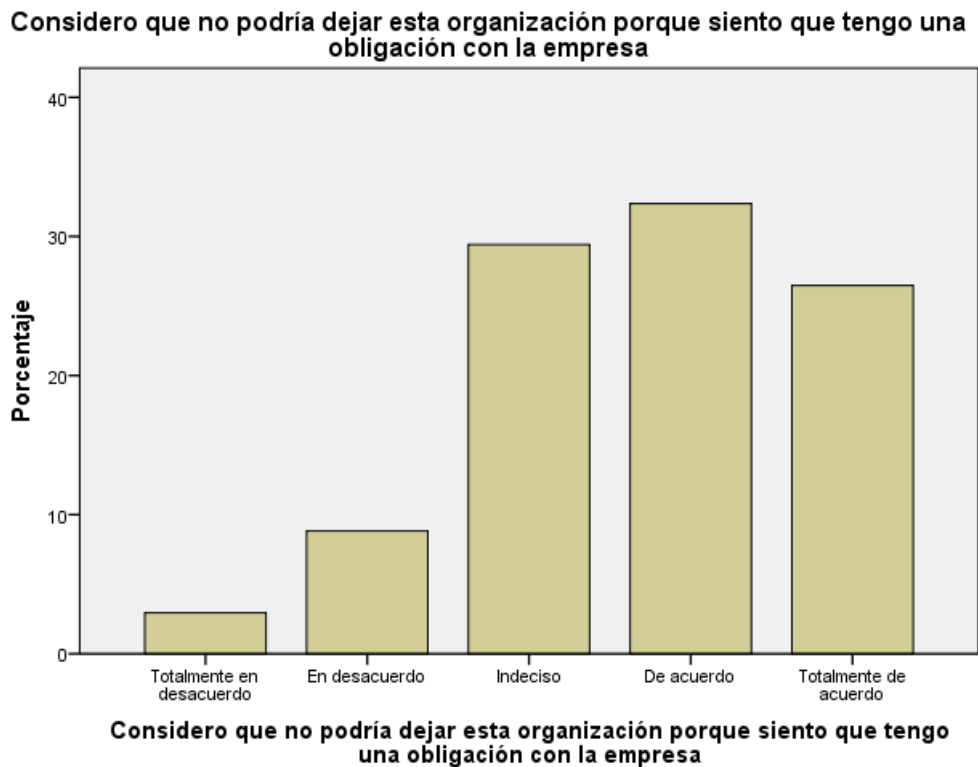
percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

2. Considero que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la empresa

Tabla 4: Considero que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	3	8,8	8,8	11,8
	Indeciso	10	29,4	29,4	41,2
	De acuerdo	11	32,4	32,4	73,5
	Totalmente de acuerdo	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 4: Considero que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la empresa



En la figura, se aprecia que respecto al ítem si podría no dejar esta organización porque siente que tiene una obligación con la empresa, están totalmente de acuerdo o de acuerdo un 59%, están indecisos un 29%, y en desacuerdo y totalmente en desacuerdo 11%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

- Me intereso por conocer las diferentes actividades que tiene la empresa fuera de mi horario laboral

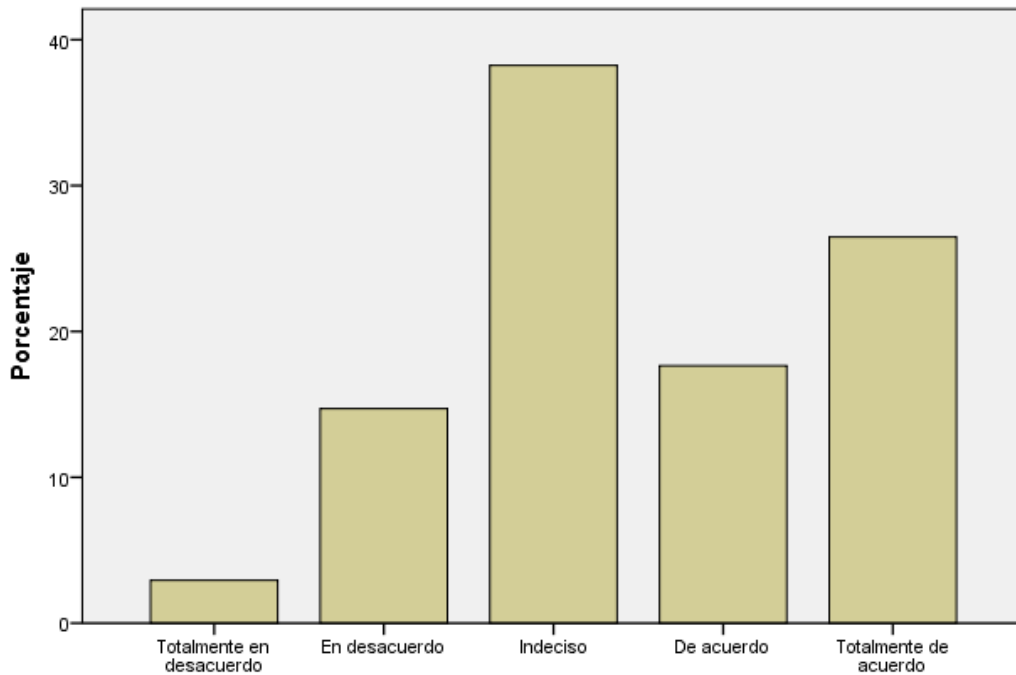
Tabla 5: Me intereso por conocer las diferentes actividades que tiene la empresa fuera de mi horario laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9

En desacuerdo	5	14,7	14,7	17,6
Indeciso	13	38,2	38,2	55,9
De acuerdo	6	17,6	17,6	73,5
Totalmente de acuerdo	9	26,5	26,5	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Figura 5: Me intereso por conocer las diferentes actividades que tiene la empresa fuera de mi horario laboral

Me intereso por conocer las diferentes actividades que tiene la empresa fuera de mi horario laboral



Me intereso por conocer las diferentes actividades que tiene la empresa fuera de mi horario laboral

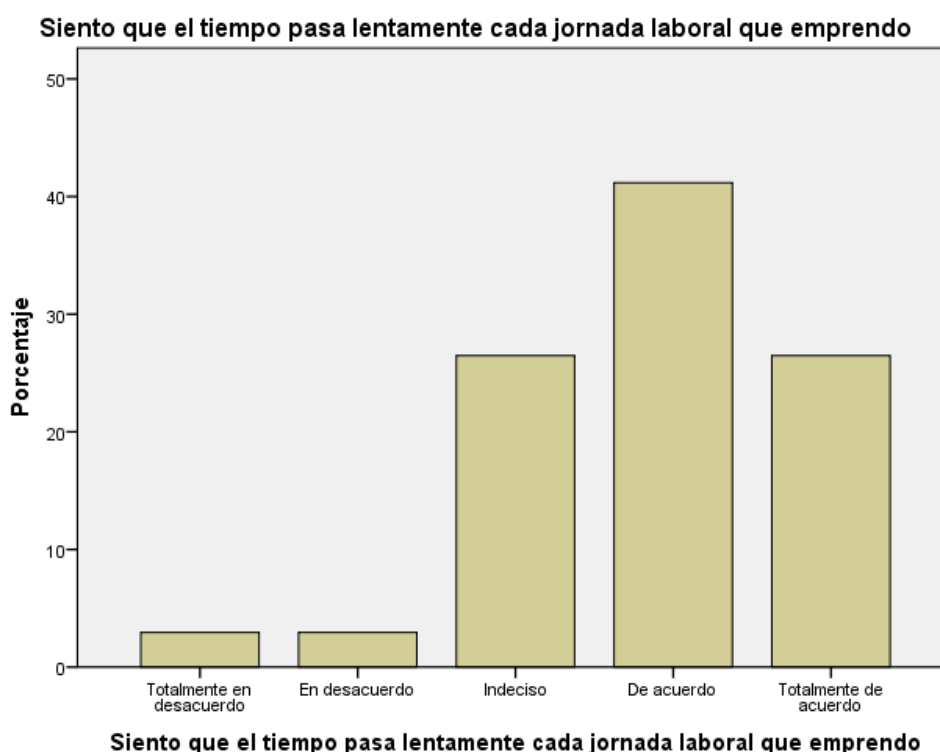
En la figura, se aprecia que respecto al ítem de interés por conocer las diferentes actividades que tiene la empresa fuera de su horario laboral, están totalmente de acuerdo o de acuerdo un 44%, están indecisos un 38%, y en desacuerdo y totalmente en desacuerdo 17%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

4. Siento que el tiempo pasa lentamente cada jornada laboral que emprendo

Tabla 6: Siento que el tiempo pasa lentamente cada jornada laboral que emprendo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	1	2,9	2,9	5,9
	Indeciso	9	26,5	26,5	32,4
	De acuerdo	14	41,2	41,2	73,5
	Totalmente de acuerdo	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Tabla 7: Siento que el tiempo pasa lentamente cada jornada laboral que emprendo



En la figura, se aprecia que respecto al ítem sobre el paso lento del tiempo en cada jornada de trabajo, están totalmente de acuerdo o de acuerdo un 68%, están indecisos

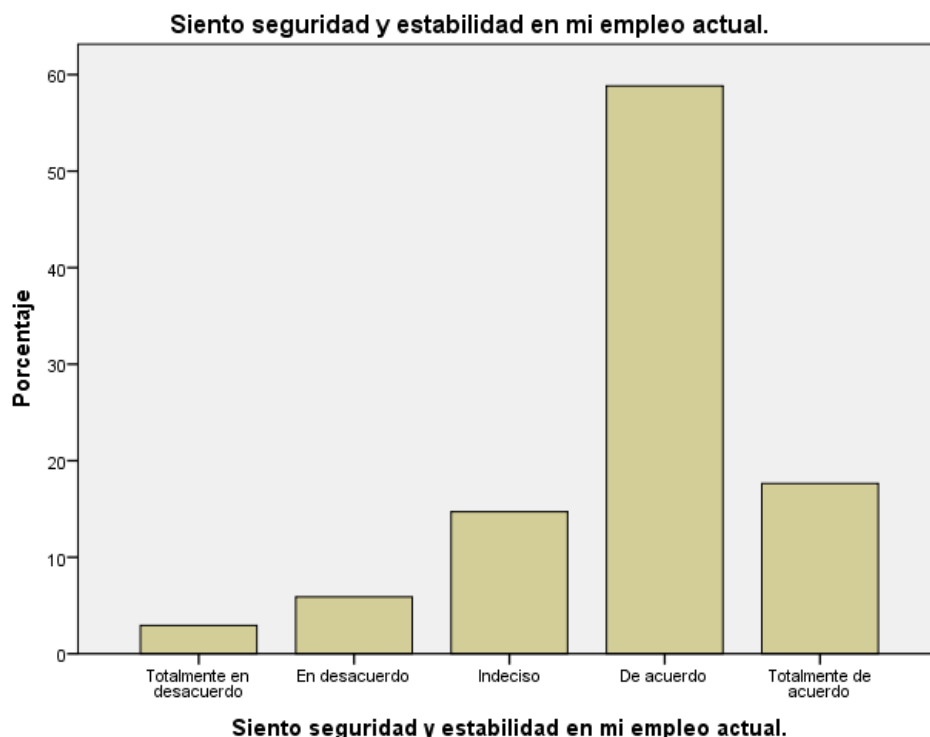
un 27%, y en desacuerdo y totalmente en desacuerdo 6%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

5. Siento seguridad y estabilidad en mi empleo actual.

Tabla 8: Siento seguridad y estabilidad en mi empleo actual.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	2	5,9	5,9	8,8
	Indeciso	5	14,7	14,7	23,5
	De acuerdo	20	58,8	58,8	82,4
	Totalmente de acuerdo	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 6: Siento seguridad y estabilidad en mi empleo actual.



En la figura, se aprecia que respecto al ítem seguridad y estabilidad en su empleo actual, están totalmente de acuerdo o de acuerdo un 76%, están indecisos un 15%, y en desacuerdo y totalmente en desacuerdo 9%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

6. Acepto los cambios que realice la empresa porque contribuirán al mejoramiento de mis actividades.

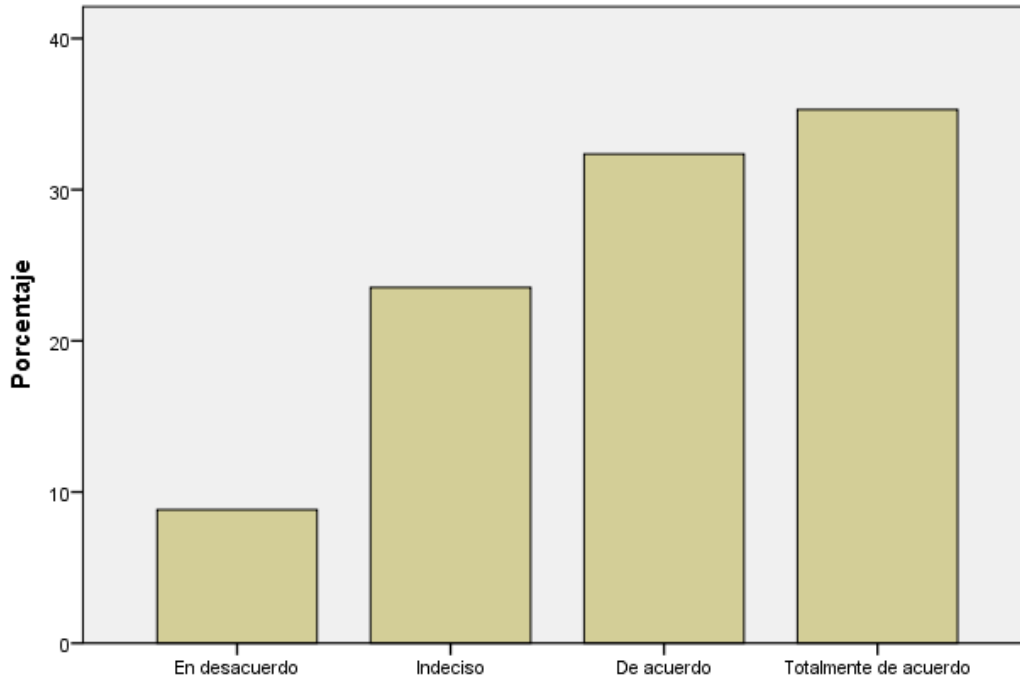
Tabla 9: Acepto los cambios que realice la empresa porque contribuirán al mejoramiento de mis actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	8,8	8,8	8,8
	Indeciso	8	23,5	23,5	32,4
	De acuerdo	11	32,4	32,4	64,7
	Totalmente de acuerdo	12	35,3	35,3	100,0

Total	34	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Figura 7: Acepto los cambios que realice la empresa porque contribuirán al mejoramiento de mis actividades.

Acepto los cambios que realice la empresa porque contribuirán al mejoramiento de mis actividades.



Acepto los cambios que realice la empresa porque contribuirán al mejoramiento de mis actividades.

En la figura, se aprecia que respecto al ítem de aceptar los cambios que realice la empresa porque contribuyen al mejoramientos de sus actividades, están totalmente de acuerdo o de acuerdo un 68%, están indecisos un 24%, y en desacuerdo 9%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

7. Participo en la mayoría de actividades y costumbres que realiza la empresa

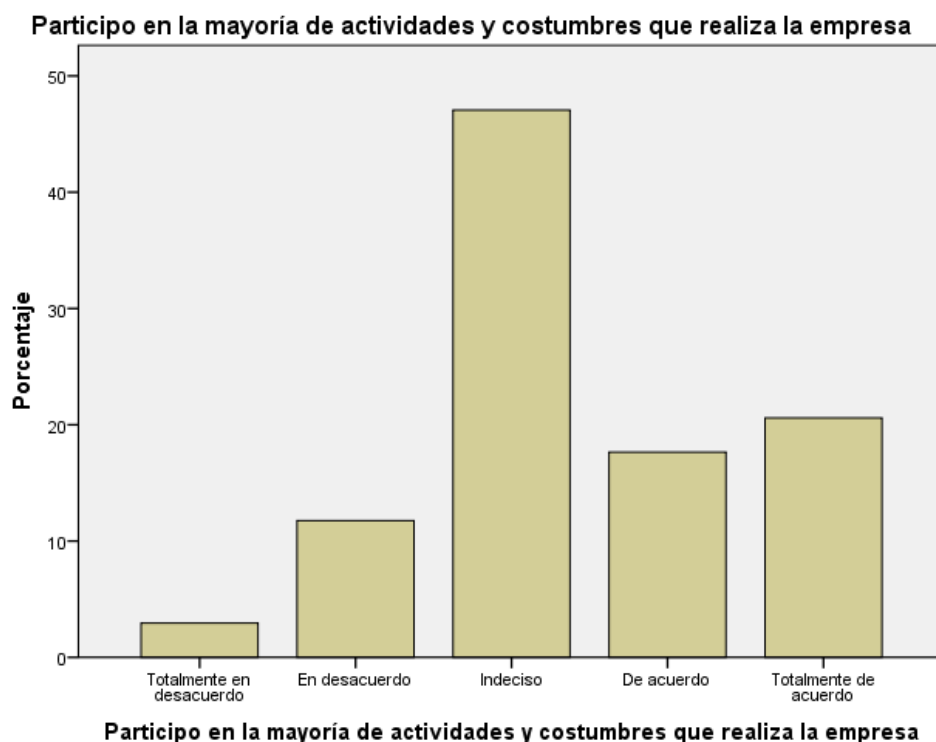
Tabla 10: Participo en la mayoría de actividades y costumbres que realiza la empresa

Participo en la mayoría de actividades y costumbres que realiza la empresa

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	4	11,8	11,8	14,7
	Indeciso	16	47,1	47,1	61,8
	De acuerdo	6	17,6	17,6	79,4
	Totalmente de acuerdo	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 8: Participo en la mayoría de actividades y costumbres que realiza la empresa



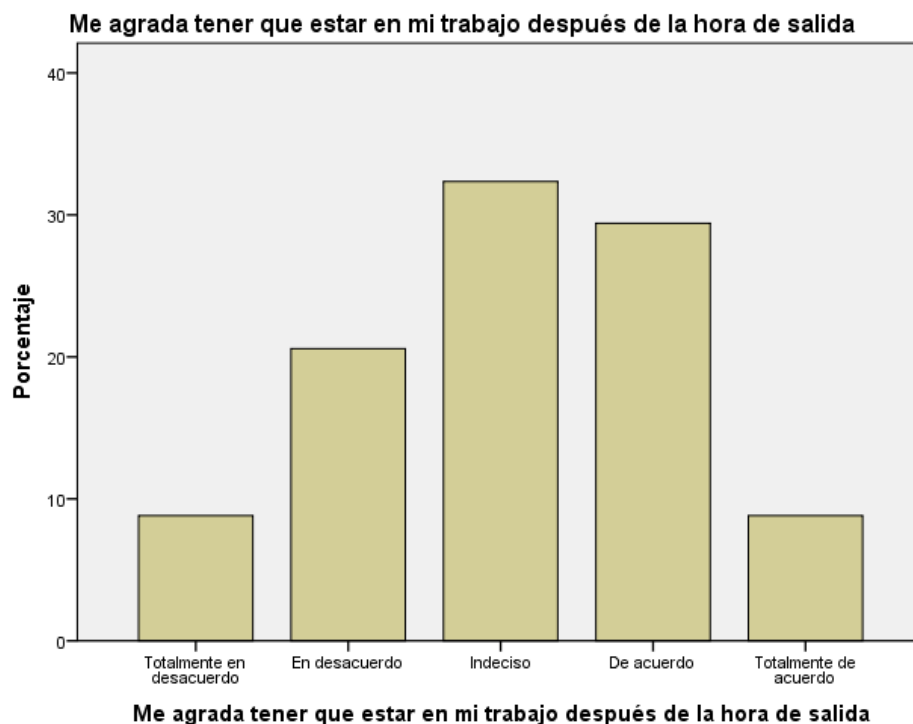
En la figura, se aprecia que respecto al ítem de participación en la mayoría de actividades y costumbres que realiza la empresa, están totalmente de acuerdo o de acuerdo un 38%, están indecisos un 47%, y en desacuerdo y totalmente en desacuerdo 15%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

8. Me agrada tener que estar en mi trabajo después de la hora de salida

Tabla 11: Me agrada tener que estar en mi trabajo después de la hora de salida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	8,8	8,8	8,8
	En desacuerdo	7	20,6	20,6	29,4
	Indeciso	11	32,4	32,4	61,8
	De acuerdo	10	29,4	29,4	91,2
	Totalmente de acuerdo	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 9: Me agrada tener que estar en mi trabajo después de la hora de salida



En la figura, se aprecia que respecto al ítem le agrada estar en su trabajo después de la hora de salida, están totalmente de acuerdo o de acuerdo un 38%, están indecisos un 32%, y en desacuerdo y totalmente en desacuerdo 39%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

- Me intereso por leer la información que la empresa coloca en los murales para mantenerme informado

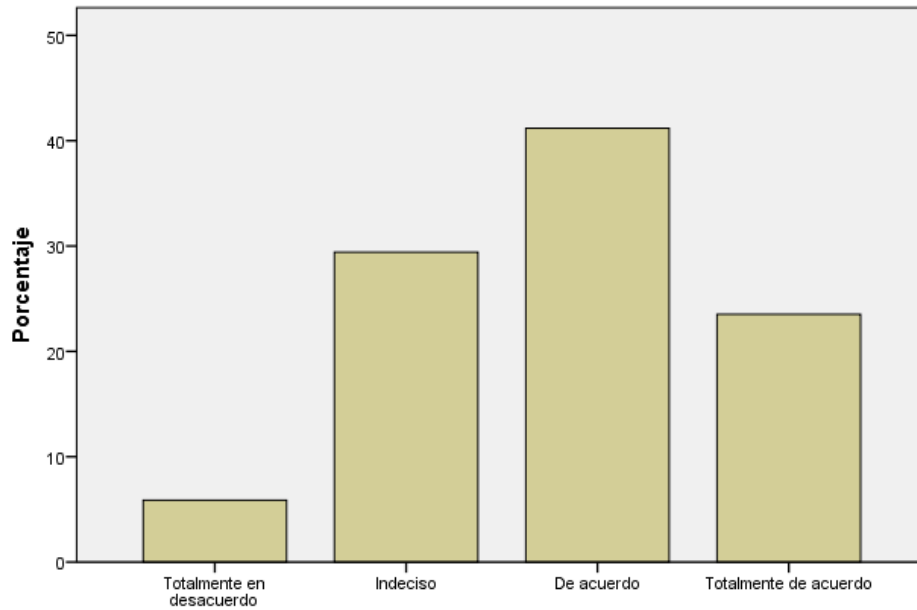
Tabla 12: Me intereso por leer la información que la empresa coloca en los murales para mantenerme informado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,9	5,9	5,9
	Indeciso	10	29,4	29,4	35,3
	De acuerdo	14	41,2	41,2	76,5

Totalmente de acuerdo	8	23,5	23,5	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Figura 10: Me intereso por leer la información que la empresa coloca en los murales para mantenerme informado

Me intereso por leer la información que la empresa coloca en los murales para mantenerme informado



Me intereso por leer la información que la empresa coloca en los murales para mantenerme informado

En la figura, se aprecia que respecto al ítem se interesa por leer la información que la empresa coloca en los murales para mantenerlos informados, están totalmente de acuerdo o de acuerdo un 64%, están indecisos un 29%, y en desacuerdo y totalmente en desacuerdo 6%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

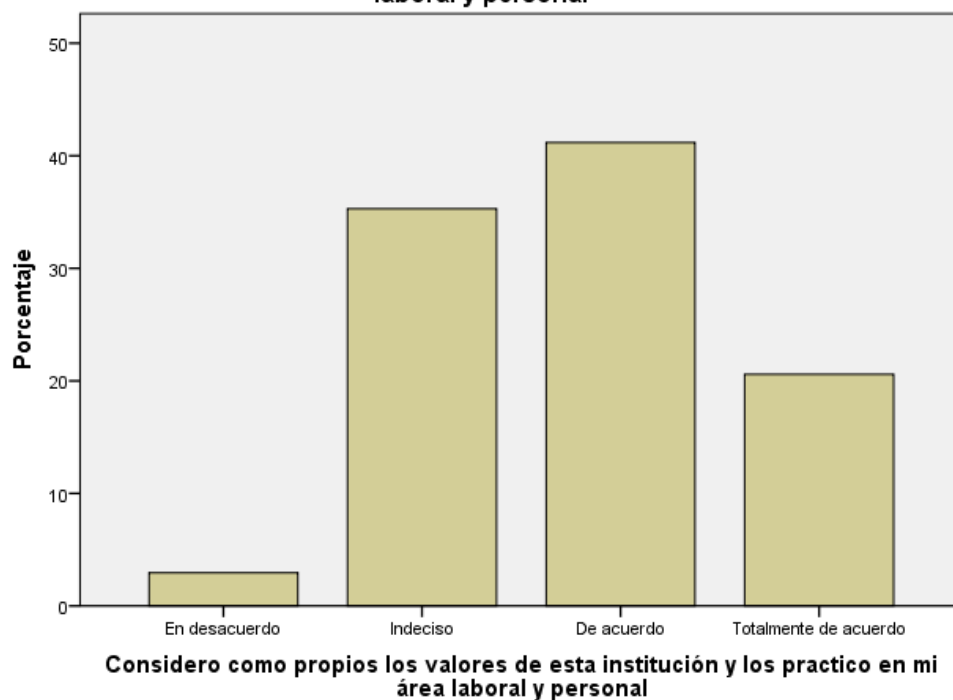
10. Considero como propios los valores de esta institución y los practico en mi área laboral y personal

Tabla 13: Considero como propios los valores de esta institución y los practico en mi área laboral y personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Indeciso	12	35,3	35,3	38,2
	De acuerdo	14	41,2	41,2	79,4
	Totalmente de acuerdo	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 11: Considero como propios los valores de esta institución y los practico en mi área laboral y personal

Considero como propios los valores de esta institución y los practico en mi área laboral y personal



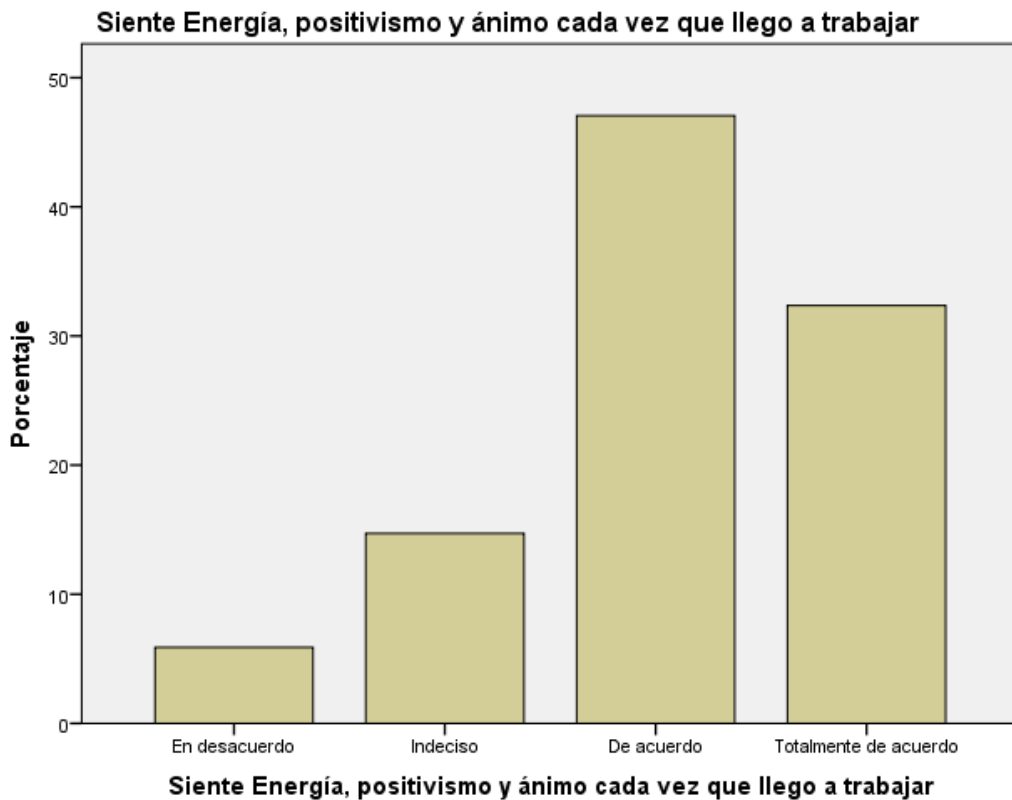
En la figura, se aprecia que respecto al ítem considera como propios los valores de esta institución y los practica en su área laboral y personal, están totalmente de acuerdo o de acuerdo un 68%, están indecisos un 35%, y en desacuerdo 6%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

11. Siente Energía, positivismo y ánimo cada vez que llego a trabajar

Tabla 14: Siente Energía, positivismo y ánimo cada vez que llego a trabajar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	5,9	5,9	5,9
	Indeciso	5	14,7	14,7	20,6
	De acuerdo	16	47,1	47,1	67,6
	Totalmente de acuerdo	11	32,4	32,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 12: Siente Energía, positivismo y ánimo cada vez que llego a trabajar



En la figura, se aprecia que respecto al ítem si siente energía, positivismo y ánimo cada vez que llegó a trabajar, están totalmente de acuerdo o de acuerdo un 80%, están indecisos un 15%, y en desacuerdo 5%, según la percepción de los colaboradores de

la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

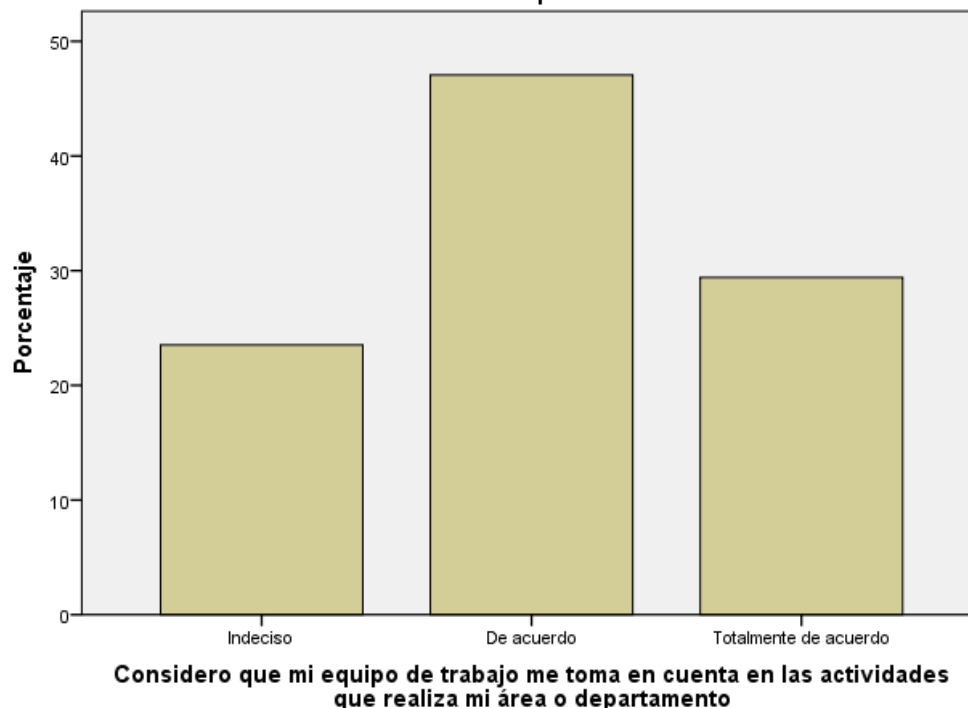
12. Considero que mi equipo de trabajo me toma en cuenta en las actividades que realiza mi área o departamento

Tabla 15 Considero que mi equipo de trabajo me toma en cuenta en las actividades que realiza mi área o departamento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	8	23,5	23,5	23,5
	De acuerdo	16	47,1	47,1	70,6
	Totalmente de acuerdo	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 13: Considero que mi equipo de trabajo me toma en cuenta en las actividades que realiza mi área o departamento

Considero que mi equipo de trabajo me toma en cuenta en las actividades que realiza mi área o departamento



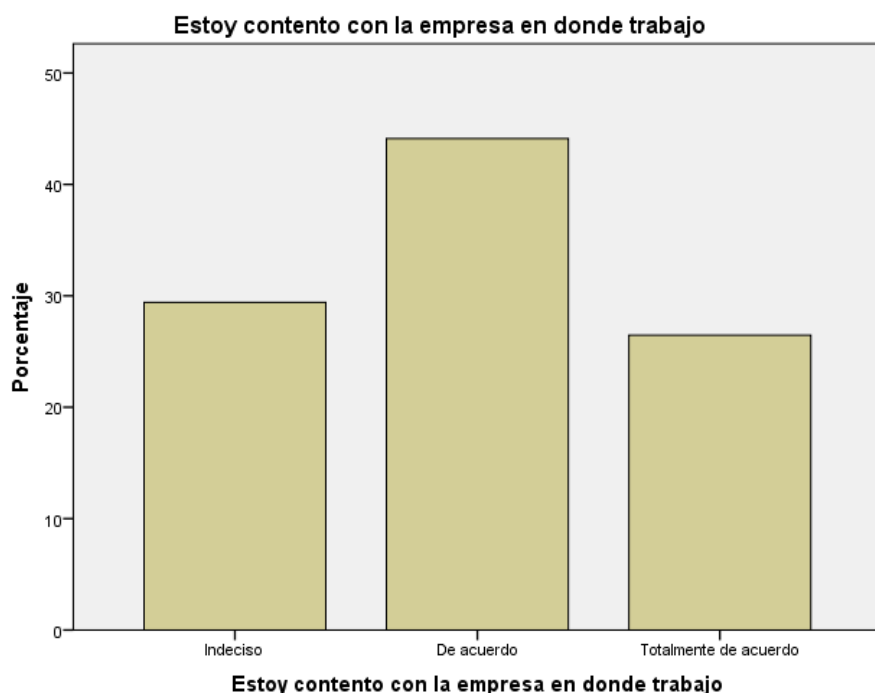
En la figura, se aprecia que respecto al ítem considera que el equipo de trabajo toma en cuenta las actividades que realiza su área o departamento, están totalmente de acuerdo o de acuerdo un 77% y están indecisos un 23%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

13. Estoy contento con la empresa en donde trabajo

Tabla 16 : Estoy contento con la empresa en donde trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	10	29,4	29,4	29,4
	De acuerdo	15	44,1	44,1	73,5
	Totalmente de acuerdo	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 14: Estoy contento con la empresa en donde trabajo



En la figura, se aprecia que respecto al ítem se encuentra contento con la empresa donde trabaja, totalmente de acuerdo o de acuerdo un 71% y están indecisos un 29%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

14. Me siento parte importante y valiosa de esta empresa

Tabla 17: Me siento parte importante y valiosa de esta empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Indeciso	7	20,6	20,6	23,5
	De acuerdo	13	38,2	38,2	61,8
	Totalmente de acuerdo	13	38,2	38,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 15: Me siento parte importante y valiosa de esta empresa



En la figura, se aprecia que respecto al ítem se siente importante y valioso en la empresa, están totalmente de acuerdo o de acuerdo un 76%, están indecisos un 21%, y en desacuerdo 3%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

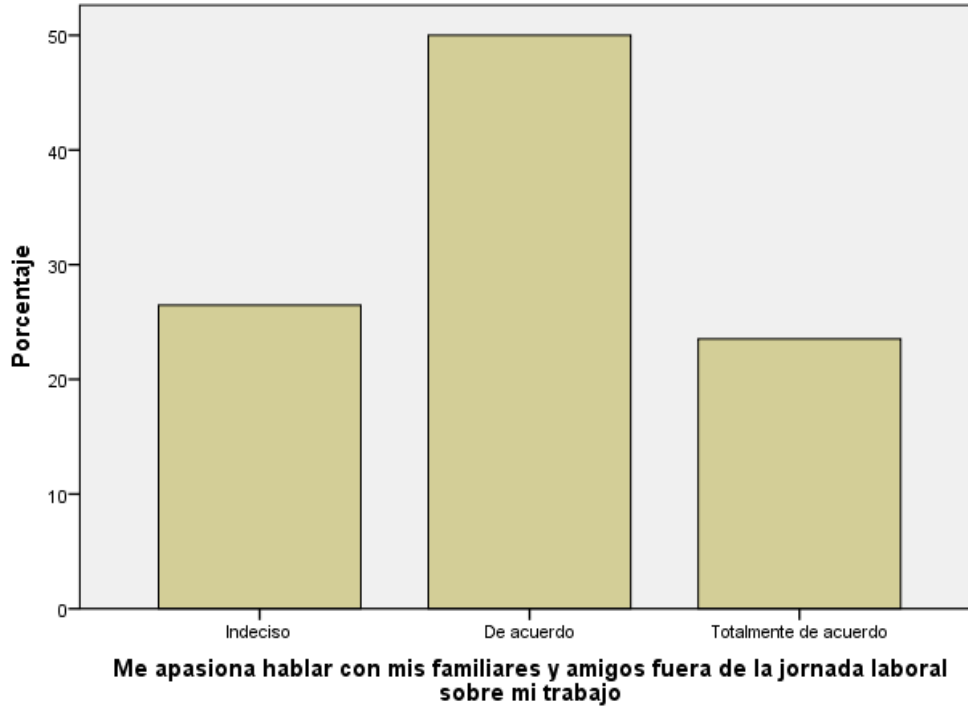
15. Me apasiona hablar con mis familiares y amigos fuera de la jornada laboral sobre mi trabajo

Tabla 18: Me apasiona hablar con mis familiares y amigos fuera de la jornada laboral sobre mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	9	26,5	26,5	26,5
	De acuerdo	17	50,0	50,0	76,5
	Totalmente de acuerdo	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 16: Me apasiona hablar con mis familiares y amigos fuera de la jornada laboral sobre mi trabajo

Me apasiona hablar con mis familiares y amigos fuera de la jornada laboral sobre mi trabajo



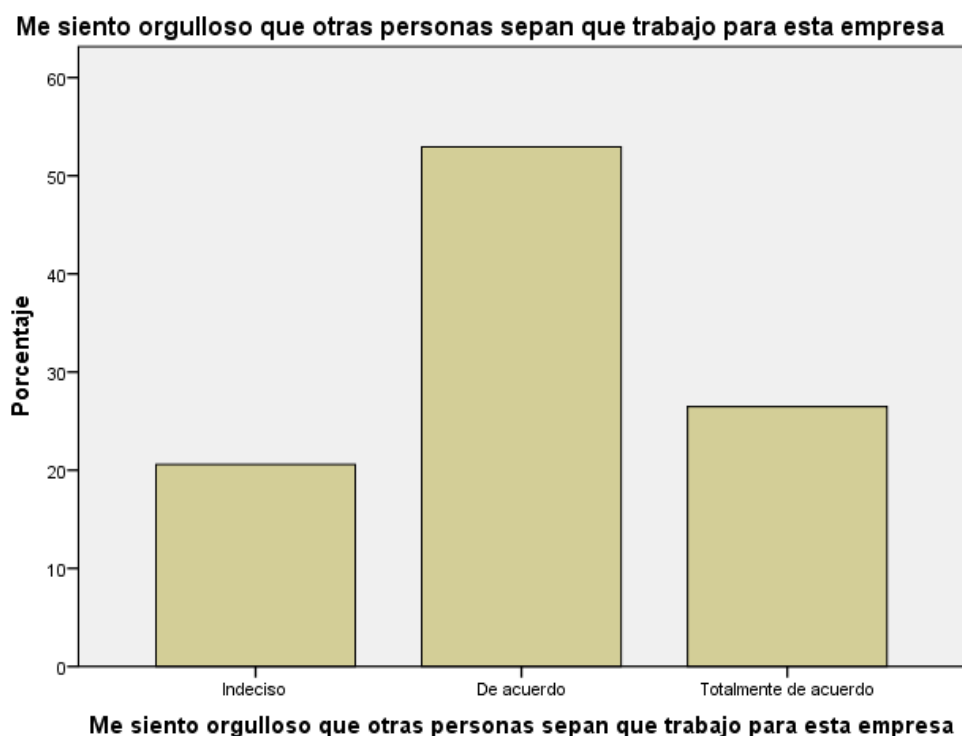
En la figura, se aprecia que respecto al ítem le apasiona hablar con sus familiares y amigos fuera de la jornada laboral sobre su trabajo, están totalmente de acuerdo o de acuerdo un 74% y están indecisos un 26%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

16. Me siento orgulloso que otras personas sepan que trabajo para esta empresa

Tabla 19: Me siento orgulloso que otras personas sepan que trabajo para esta empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	7	20,6	20,6	20,6
	De acuerdo	18	52,9	52,9	73,5
	Totalmente de acuerdo	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 17: Me siento orgulloso que otras personas sepan que trabajo para esta empresa



En la figura, se aprecia que respecto al ítem se siente orgulloso que otras personas sepan que trabaja para esta empresa, están totalmente de acuerdo o de acuerdo un 79% y están indecisos un 21%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

17. Las instalaciones en donde realizo mi trabajo son agradables para mi estadía diaria

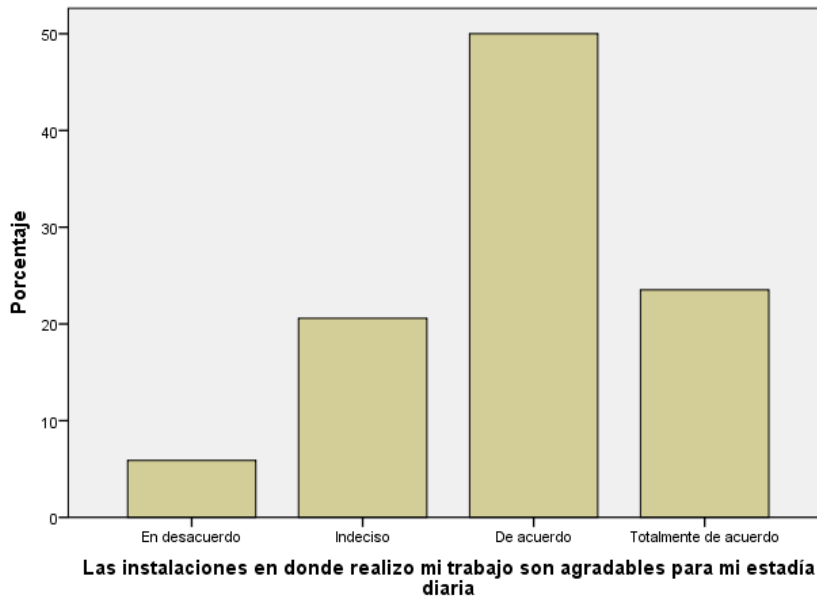
Tabla 20: Las instalaciones en donde realizo mi trabajo son agradables para mi estadía diaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	5,9	5,9	5,9
	Indeciso	7	20,6	20,6	26,5

De acuerdo	17	50,0	50,0	76,5
Totalmente de acuerdo	8	23,5	23,5	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Figura 18: Las instalaciones en donde realizo mi trabajo son agradables para mi estadía diaria

Las instalaciones en donde realizo mi trabajo son agradables para mi estadía diaria



En la figura, se aprecia que respecto al ítem de las instalaciones donde realiza su trabajo son agradables para su estadía diaria, están totalmente de acuerdo o de acuerdo un 74%, están indecisos un 21%, y en desacuerdo 6%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

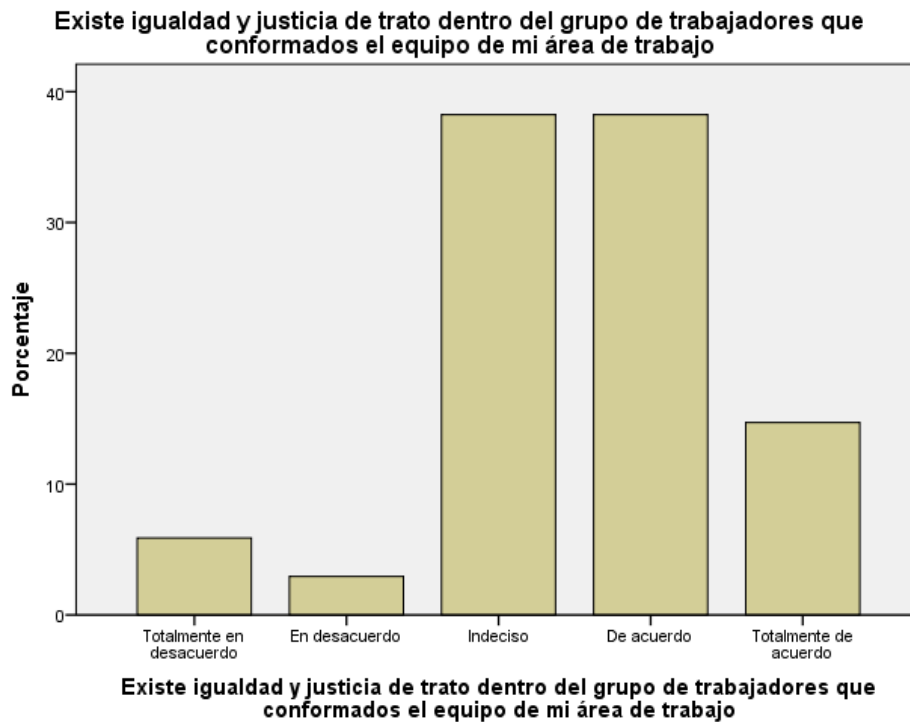
18. Existe igualdad y justicia de trato dentro del grupo de trabajadores que conformados el equipo de mi área de trabajo

Tabla 21: Existe igualdad y justicia de trato dentro del grupo de trabajadores que conformados el equipo de mi área de trabajo

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,9	5,9	5,9
	En desacuerdo	1	2,9	2,9	8,8
	Indeciso	13	38,2	38,2	47,1
	De acuerdo	13	38,2	38,2	85,3
	Totalmente de acuerdo	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 19: Existe igualdad y justicia de trato dentro del grupo de trabajadores que conformados el equipo de mi área de trabajo



En la figura, se aprecia que respecto al ítem existe igualdad y justicia de trato dentro del grupo de trabajadores que conforman el equipo de trabajo de su área, están totalmente de acuerdo o de acuerdo un 53%, están indecisos un 38%, y en desacuerdo y totalmente en desacuerdo 9%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

19. Fuera de mi horario de trabajo me considero parte de la empresa

Tabla 22: Fuera de mi horario de trabajo me considero parte de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	6	17,6	17,6	17,6
	De acuerdo	19	55,9	55,9	73,5
	Totalmente de acuerdo	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 20: Fuera de mi horario de trabajo me considero parte de la empresa



En la figura, se aprecia que respecto al ítem fuera de su trabajo se consideran parte de la empresa, están totalmente de acuerdo o de acuerdo un 82% y están indecisos un 18%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad

de Trujillo.

20. Me apasiona el trabajo que realizo

Tabla 23: Me apasiona el trabajo que realizo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Indeciso	4	11,8	11,8	14,7
	De acuerdo	15	44,1	44,1	58,8
	Totalmente de acuerdo	14	41,2	41,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 21: Me apasiona el trabajo que realizo



En la figura, se aprecia que respecto al ítem le apasiona el trabajo que realiza, están totalmente de acuerdo o de acuerdo un 85%, están indecisos un 12%, y en desacuerdo

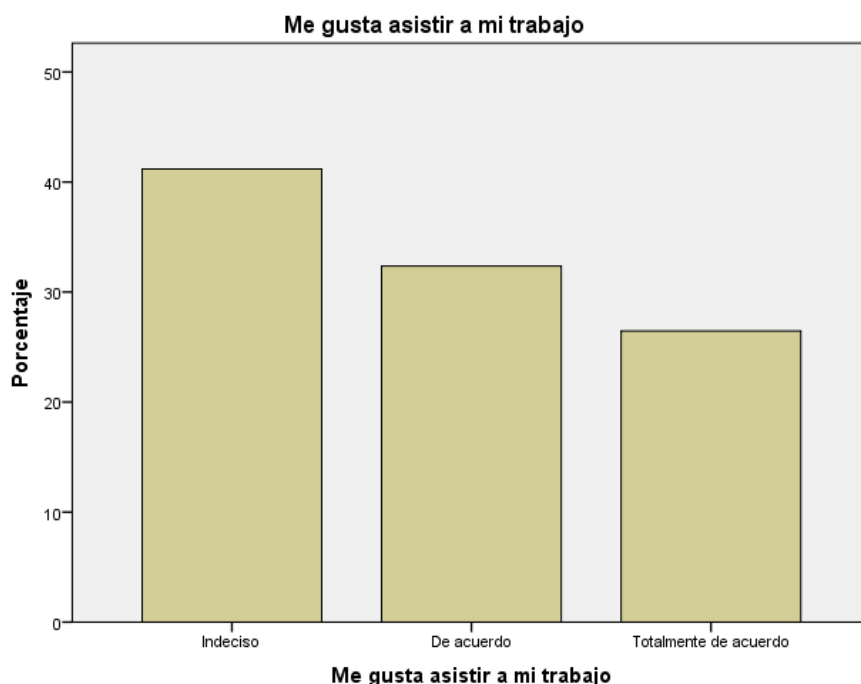
3%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

21. Me gusta asistir a mi trabajo

Tabla 24: Me gusta asistir a mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	14	41,2	41,2	41,2
	De acuerdo	11	32,4	32,4	73,5
	Totalmente de acuerdo	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 22: Me gusta asistir a mi trabajo



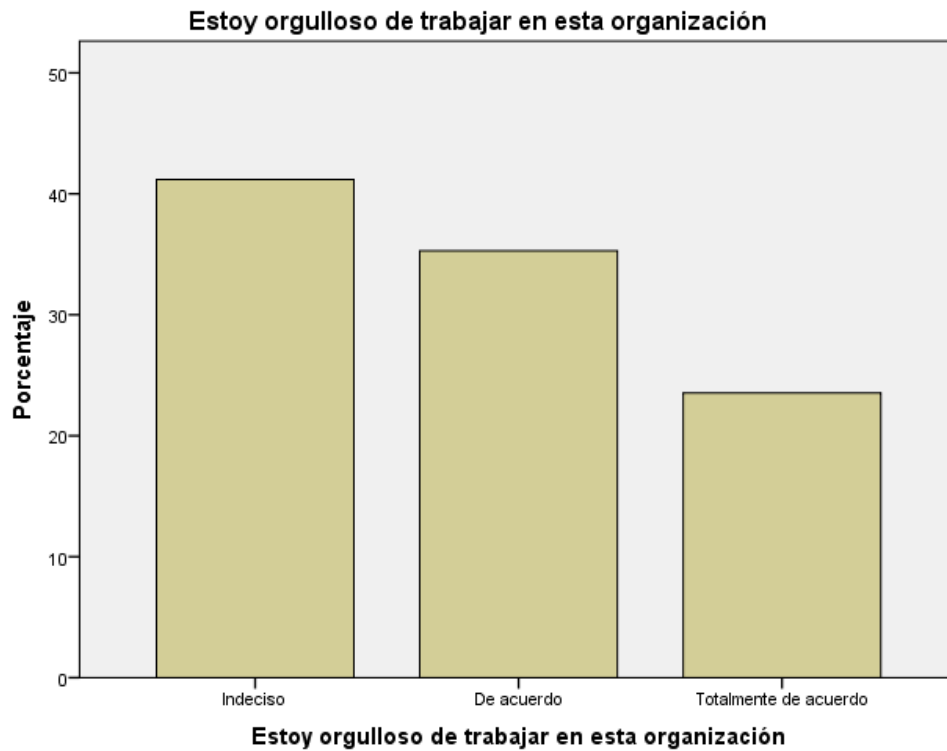
En la figura, se aprecia que respecto al ítem le agrada estar en su trabajo después de la hora de salida, están totalmente de acuerdo o de acuerdo un 59% y están indecisos un 41%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

22. Estoy orgulloso de trabajar en esta organización

Tabla 25: Estoy orgulloso de trabajar en esta organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	14	41,2	41,2	41,2
	De acuerdo	12	35,3	35,3	76,5
	Totalmente de acuerdo	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 23: Estoy orgulloso de trabajar en esta organización



En la figura, se aprecia que respecto al ítem está orgulloso de trabajar en esta organización, están totalmente de acuerdo o de acuerdo un 59% y están indecisos un 41%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

23. Considero tener la suficiente confianza para hablar con mis jefes respecto a mi trabajo

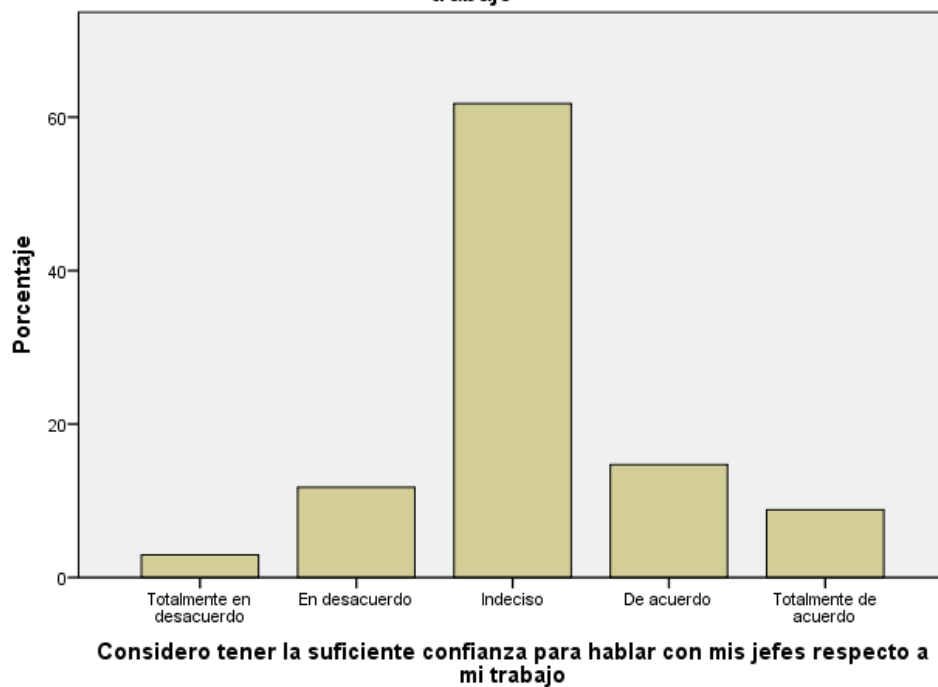
Tabla 26: Considero tener la suficiente confianza para hablar con mis jefes respecto a mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	4	11,8	11,8	14,7
	Indeciso	21	61,8	61,8	76,5

De acuerdo	5	14,7	14,7	91,2
Totalmente de acuerdo	3	8,8	8,8	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Figura 24: Considero tener la suficiente confianza para hablar con mis jefes respecto a mi trabajo

Considero tener la suficiente confianza para hablar con mis jefes respecto a mi trabajo



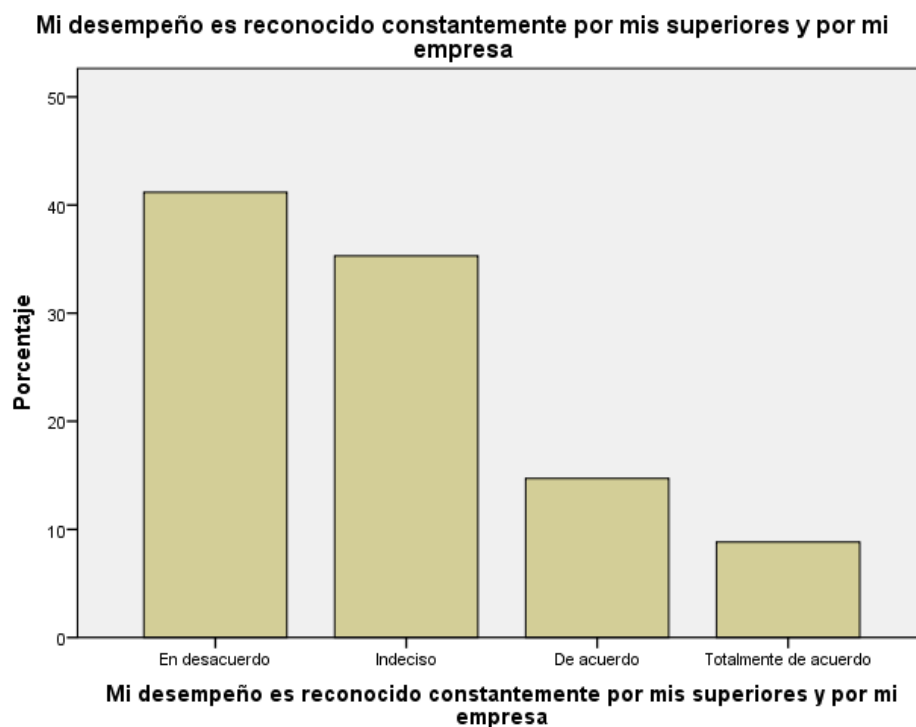
En la figura, se aprecia que respecto al ítem considera tener suficiente confianza para hablar con sus jefes respecto a su trabajo, están totalmente de acuerdo o de acuerdo un 24%, están indecisos un 62%, y en desacuerdo y totalmente en desacuerdo 14%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

24. Mi desempeño es reconocido constantemente por mis superiores y por mi empresa

Tabla 27: Mi desempeño es reconocido constantemente por mis superiores y por mi empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	41,2	41,2	41,2
	Indeciso	12	35,3	35,3	76,5
	De acuerdo	5	14,7	14,7	91,2
	Totalmente de acuerdo	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 25: Mi desempeño es reconocido constantemente por mis superiores y por mi empresa



En la figura, se aprecia que respecto al ítem el desempeño es reconocido constantemente por mis superiores y por mi empresa, están totalmente de acuerdo o de acuerdo un 24%, están indecisos un 35%, y en desacuerdo 41%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

25. Considero que esta organización me ha brindado muchos beneficios y oportunidades

Tabla 28: Considero que esta organización me ha brindado muchos beneficios y oportunidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	26,5	26,5	26,5
	En desacuerdo	15	44,1	44,1	70,6
	Indeciso	4	11,8	11,8	82,4
	De acuerdo	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 26: Considero que esta organización me ha brindado muchos beneficios y oportunidades



En la figura, se aprecia que respecto al ítem considera que esta organización ha brindado muchos beneficios y oportunidades, están de acuerdo un 17%, están indecisos un 12%, y en desacuerdo y totalmente en desacuerdo 44% y 27%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

- **Medir el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Institución Financiera de la ciudad de Trujillo.**

RESULTADO DE DESEMPEÑO LABORAL POR DIMENSIONES

Apreciación de los colaboradores sobre el desempeño laboral de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

Tabla 29: Resultado de Desempeño Laboral por Dimensiones

Desempeño Laboral	n	%
Siempre	15	45%
Casi siempre	12	34%

A veces	5	13%
Casi nunca	1	4%
Nunca	1	3%
Total	34	100%

Fuente: Encuesta de desempeño laboral de los clientes de una institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

Figura 27: Resultado de Desempeño Laboral por Dimensiones

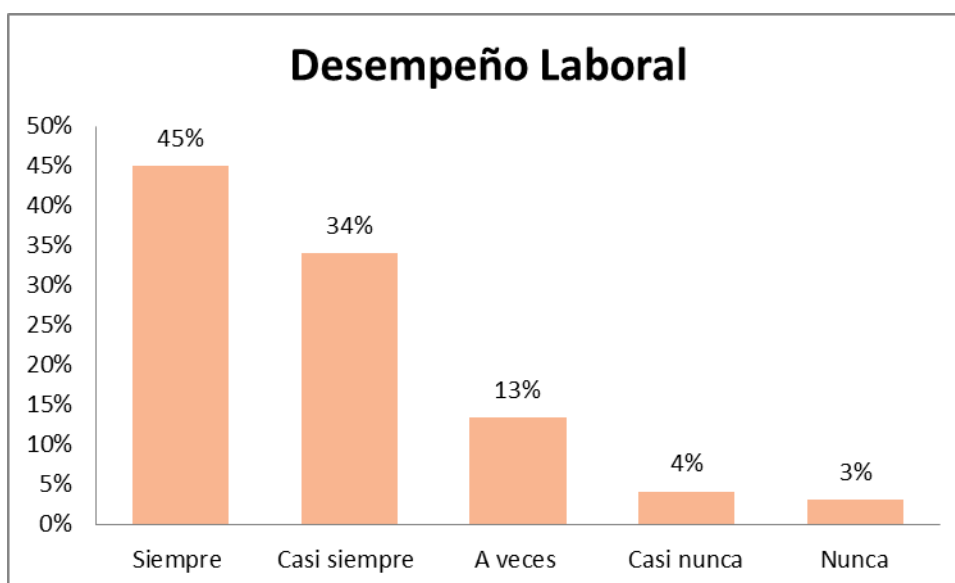


Figura 3: Desempeño laboral de los clientes de una institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

En la figura 3, se aprecia que los colaboradores de la institución financiera de la ciudad de Trujillo, tienen una percepción que su desempeño laboral siempre y casi siempre es bueno en un (89%).

Valoración de las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo

Tabla 30: Valoración de las dimensiones del desempeño laboral

Dimensión	n	%
Habilidad para aprender		
Siempre	22	65%
Casi siempre	8	24%
A veces	4	10%
Casi nunca	0	1%
Nunca	0	0%
Calidad de trabajo		
Siempre	9	26%
Casi siempre	15	45%
A veces	3	10%
Casi nunca	3	8%
Nunca	4	11%
Negociación de solución de problemas		
Siempre	9	27%
Casi siempre	20	58%
A veces	3	10%
Casi nunca	2	5%
Nunca	0	0%
Actitud y dedicación al trabajo		
Siempre	23	69%
Casi siempre	6	18%
A veces	3	8%
Casi nunca	1	2%
Nunca	1	4%

Relaciones interpersonales

Siempre	6	17%
Casi siempre	18	53%
A veces	7	21%
Casi nunca	2	7%
Nunca	1	3%

Puntualidad

Siempre	15	43%
Casi siempre	8	22%
A veces	11	32%
Casi nunca	1	1%
Nunca	0	1%

Servicio al cliente

Siempre	23	68%
Casi siempre	7	19%
A veces	1	4%
Casi nunca	2	6%
Nunca	1	4%

Total	34	14%
--------------	-----------	------------

Fuente: Encuesta del posicionamiento de la empresa Koi Maki Bar, de la ciudad de Trujillo.

Figura 28: Dimensiones de Desempeño Laboral

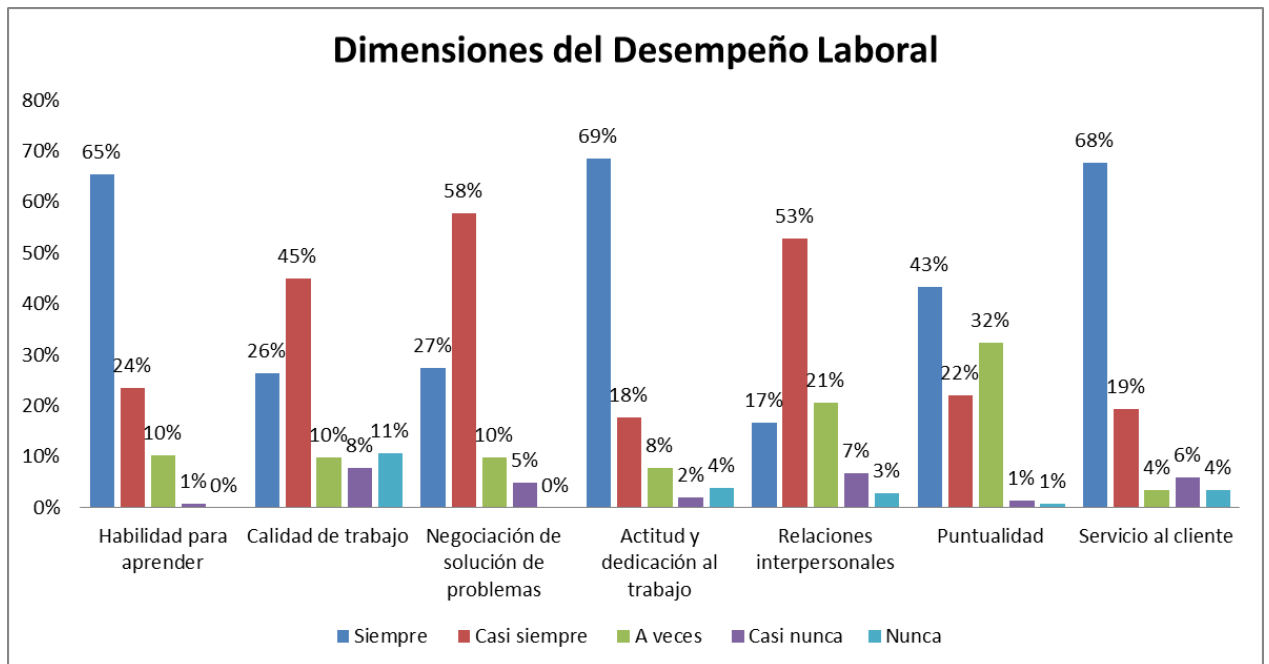


Figura 4: Dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

En la figura 4, se aprecia que siempre o casi siempre tienen habilidad para aprender (89%), calidad de trabajo (91%), Negociación de solución de problemas (85%), actitud y dedicación al trabajo (87%), Relaciones interpersonales (80%), Puntualidad (65%) y Servicio al cliente (87%), según la percepción de los colaboradores de una institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

RESULTADOS DE DESEMPEÑO LABORAL POR PREGUNTA DEL INSTRUMENTO

Tabla 31: Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo

1. Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	14,7	14,7	14,7
	Casi siempre	22	64,7	64,7	79,4
	Siempre	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 29: Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo



En la figura, se aprecia que respecto al ítem tiene buena relación con sus compañeros de trabajo, siempre un 20%, casi siempre un 65%, y a veces 15%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

2. Responde positivamente a las órdenes que le indican sus superiores.

Tabla 32: Responde positivamente a las órdenes que le indican sus superiores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	11,8	11,8	11,8
	Casi siempre	30	88,2	88,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 30: Responde positivamente a las órdenes que le indican sus superiores.



En la figura, se aprecia que respecto al ítem responde positivamente a las órdenes que

le indican sus superiores, casi siempre un 88%, y a veces 12%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

3. Cumple con el horario de trabajo establecido.

Tabla 33: Cumple con el horario de trabajo establecido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	30	88,2	88,2	88,2
	Casi siempre	3	8,8	8,8	97,1
	Siempre	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 31: Cumple con el horario de trabajo establecido.



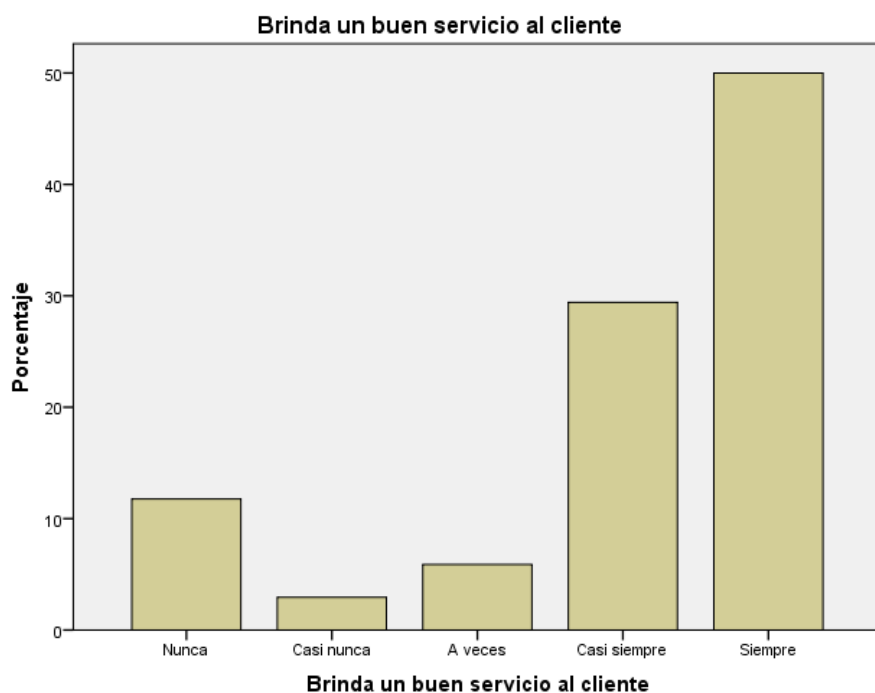
En la figura, se aprecia que respecto al ítem cumple con el horario de trabajo establecido, siempre un 3%, casi siempre un 9%, y a veces 88%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

4. Brinda un buen servicio al cliente

Tabla 34: Brinda un buen servicio al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	11,8	11,8	11,8
	Casi nunca	1	2,9	2,9	14,7
	A veces	2	5,9	5,9	20,6
	Casi siempre	10	29,4	29,4	50,0
	Siempre	17	50,0	50,0	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 32: Brinda un buen servicio al cliente



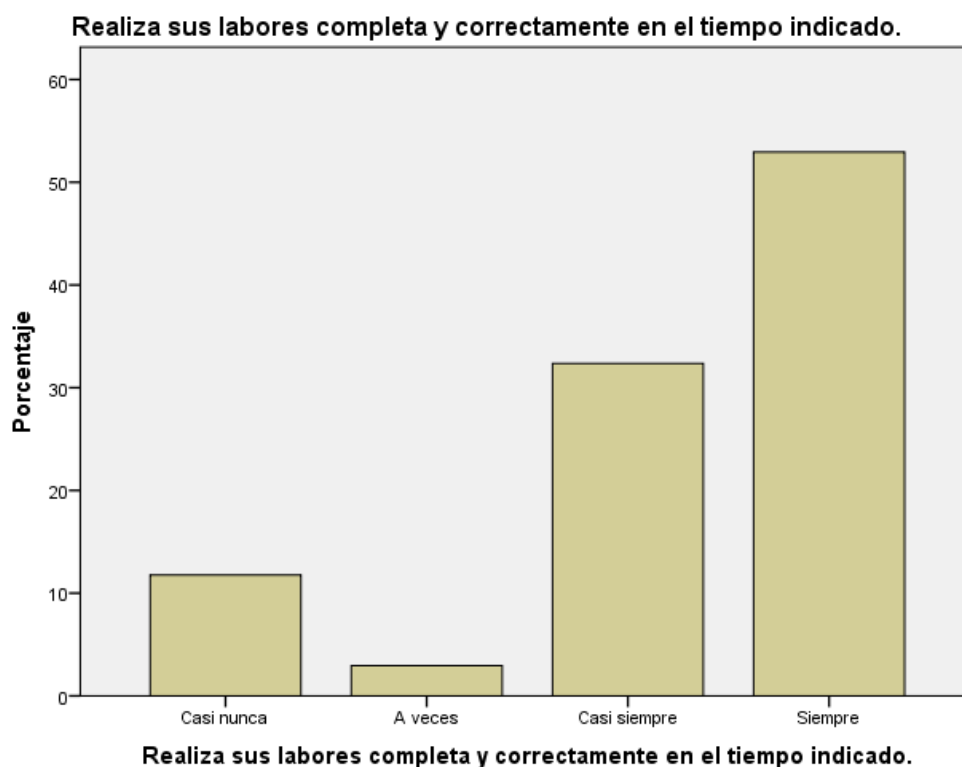
En la figura, se aprecia que respecto al ítem tiene buena relación con sus compañeros de trabajo, siempre y casi siempre un 79%, a veces 6% y nunca y casi nunca 15% según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

- Realiza sus labores completa y correctamente en el tiempo indicado.

Tabla 35: Realiza sus labores completa y correctamente en el tiempo indicado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	11,8	11,8
	A veces	1	2,9	14,7
	Casi siempre	11	32,4	47,1
	Siempre	18	52,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0

Figura 33: Realiza sus labores completa y correctamente en el tiempo indicado.



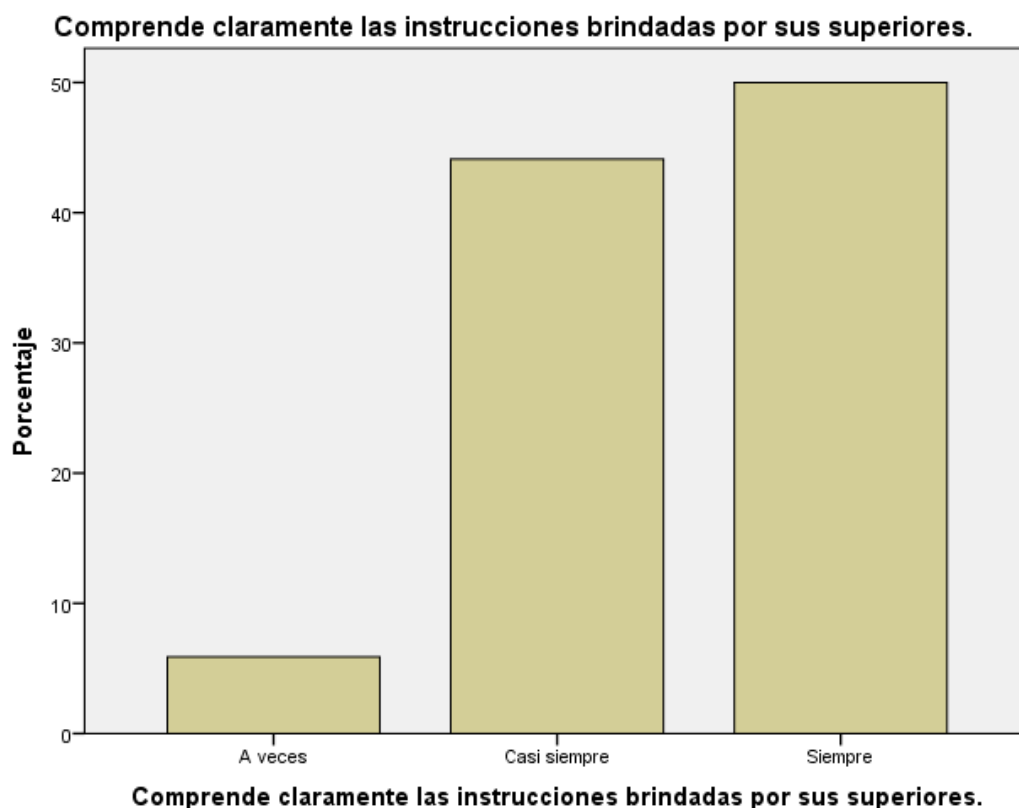
En la figura, se aprecia que respecto al ítem tiene buena relación con sus compañeros de trabajo, siempre y casi siempre un 85%, a veces 3% y casi nunca 12% según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo, año.

6. Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.

Tabla 36: Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	5,9	5,9	5,9
	Casi siempre	15	44,1	44,1	50,0
	Siempre	17	50,0	50,0	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 34: Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.



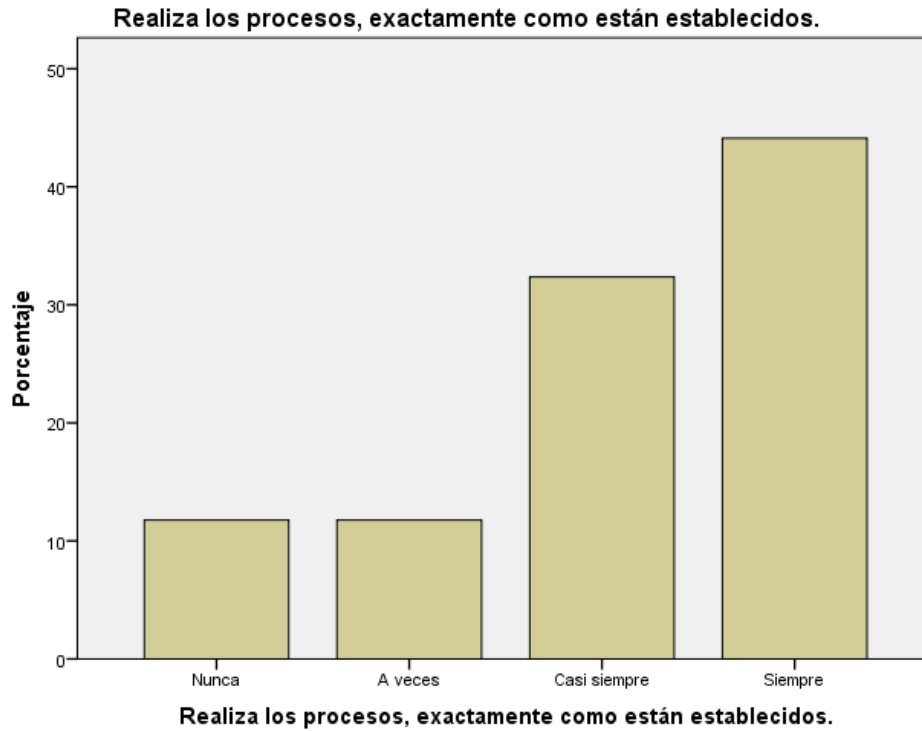
En la figura, se aprecia que respecto al ítem tiene comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores, siempre y casi siempre un 94% y a veces 6%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

7. Realiza los procesos, exactamente como están establecidos.

Tabla 37: Realiza los procesos, exactamente como están establecidos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	11,8	11,8	11,8
	A veces	4	11,8	11,8	23,5
	Casi siempre	11	32,4	32,4	55,9
	Siempre	15	44,1	44,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 35: Realiza los procesos, exactamente como están establecidos.



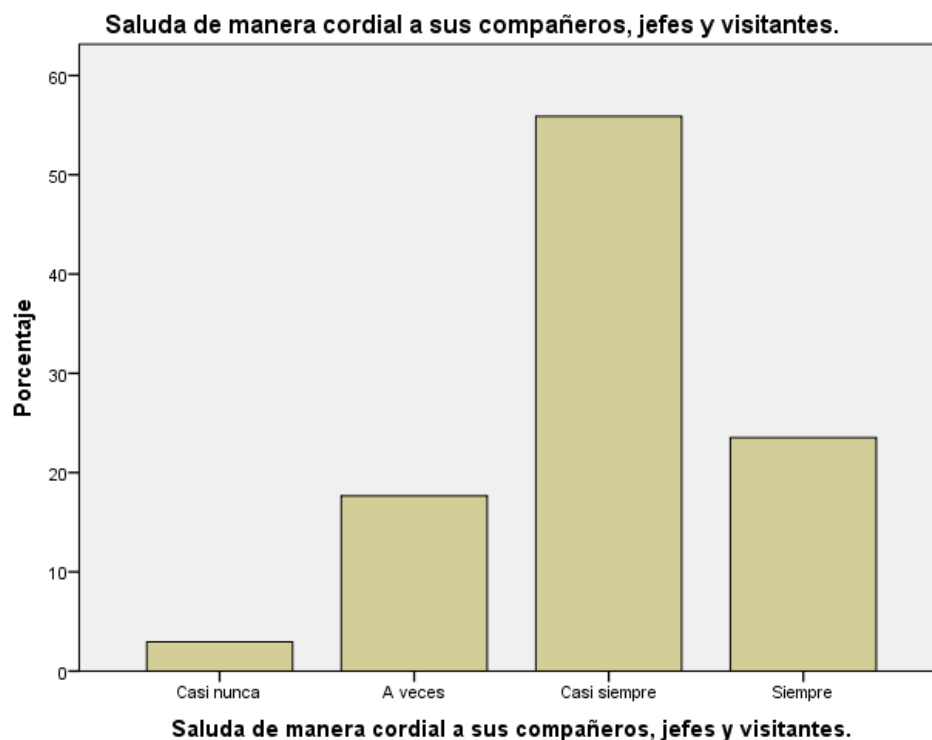
En la figura, se aprecia que respecto al ítem realiza los procesos exactamente como están establecidos, siempre y casi siempre un 76%, a veces 12 % y nunca 12%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

8. Saluda de manera cordial a sus compañeros, jefes y visitantes.

Tabla 38: Saluda de manera cordial a sus compañeros, jefes y visitantes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	6	17,6	17,6	20,6
	Casi siempre	19	55,9	55,9	76,5
	Siempre	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 36: Saluda de manera cordial a sus compañeros, jefes y visitantes.



En la figura, se aprecia que respecto al ítem saluda de manera cordial a sus compañeros, jefes y visitantes, siempre y casi siempre un 79%, a veces 18% y casi nunca 3%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

9. Invierte tiempo y energía en la realización de sus labores.

Tabla 39: Invierte tiempo y energía en la realización de sus labores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9
	A veces	5	14,7	17,6
	Casi siempre	18	52,9	70,6
	Siempre	10	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0

Figura 37: Invierte tiempo y energía en la realización de sus labores.



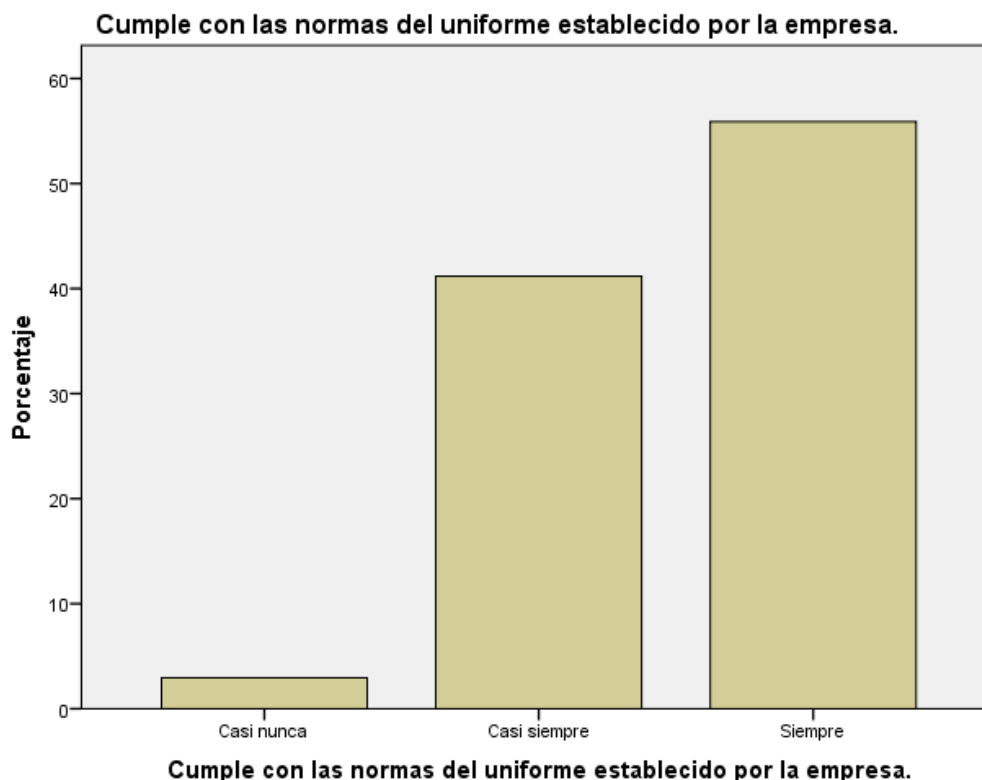
En la figura, se aprecia que respecto al ítem invierte tiempo y energía en la realización de sus labores, siempre y casi siempre un 82%, a veces 15% y casi nunca 3% según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

10. Cumple con las normas del uniforme establecido por la empresa.

Tabla 40: Cumple con las normas del uniforme establecido por la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Casi siempre	14	41,2	41,2	44,1
	Siempre	19	55,9	55,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 38: Cumple con las normas del uniforme establecido por la empresa.



En la figura, se aprecia que respecto al ítem cumple con las normas del uniforme establecido por la empresa, siempre y casi siempre un 97%, casi nunca 3%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

11. Es de las personas que llega justo a la hora de entrada a trabajar.

Tabla 41: Es de las personas que llega justo a la hora de entrada a trabajar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	4	11,8	11,8	14,7
	Casi siempre	7	20,6	20,6	35,3
	Siempre	22	64,7	64,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 39: Es de las personas que llega justo a la hora de entrada a trabajar.



En la figura, se aprecia que respecto al ítem es de las personas que llega a la hora de entrada a trabajar, siempre y casi siempre un 85%, a veces 12% y casi nunca 3%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

12. Necesita que le expliquen las cosas más de una vez

Tabla 42: Necesita que le expliquen las cosas más de una vez

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	11,8	11,8	11,8
	Casi siempre	7	20,6	20,6	32,4
	Siempre	23	67,6	67,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 40: Necesita que le expliquen las cosas más de una vez



En la figura, se aprecia que respecto al ítem necesita que le expliquen las cosas más de una vez, siempre y casi siempre un 88% y a veces 12%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

13. Divulga y da a conocer a sus compañeros de las normas con las que se rige las diferentes áreas.

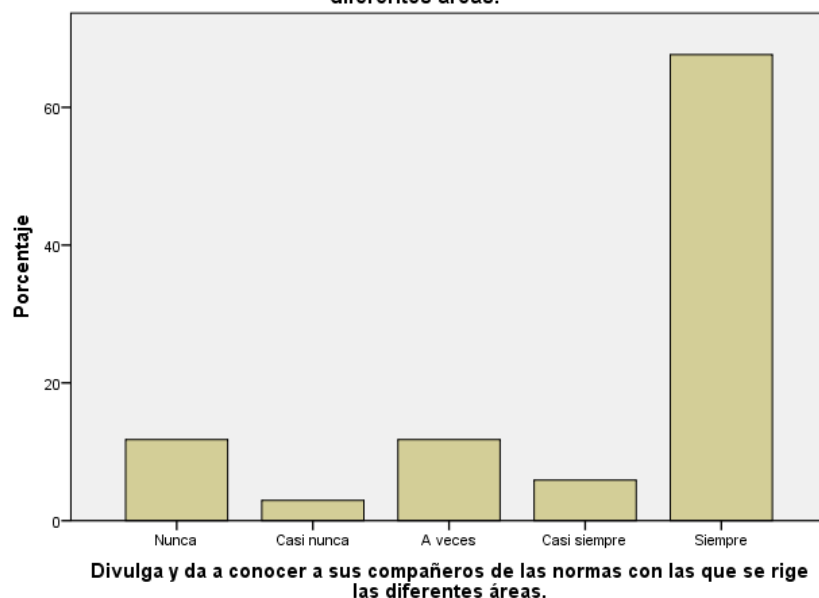
Tabla 43: Divulga y da a conocer a sus compañeros de las normas con las que se rige las diferentes áreas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	11,8	11,8	11,8
	Casi nunca	1	2,9	2,9	14,7
	A veces	4	11,8	11,8	26,5

Casi siempre	2	5,9	5,9	32,4
Siempre	23	67,6	67,6	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Figura 41: Divulga y da a conocer a sus compañeros de las normas con las que se rige las diferentes áreas.

Divulga y da a conocer a sus compañeros de las normas con las que se rige las diferentes áreas.



En la figura, se aprecia que respecto al ítem divulga y da a conocer a sus compañeros de las normas con las que se rige diferentes áreas, siempre y casi siempre un 74%, a veces 12% y nunca y casi nunca 14% según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

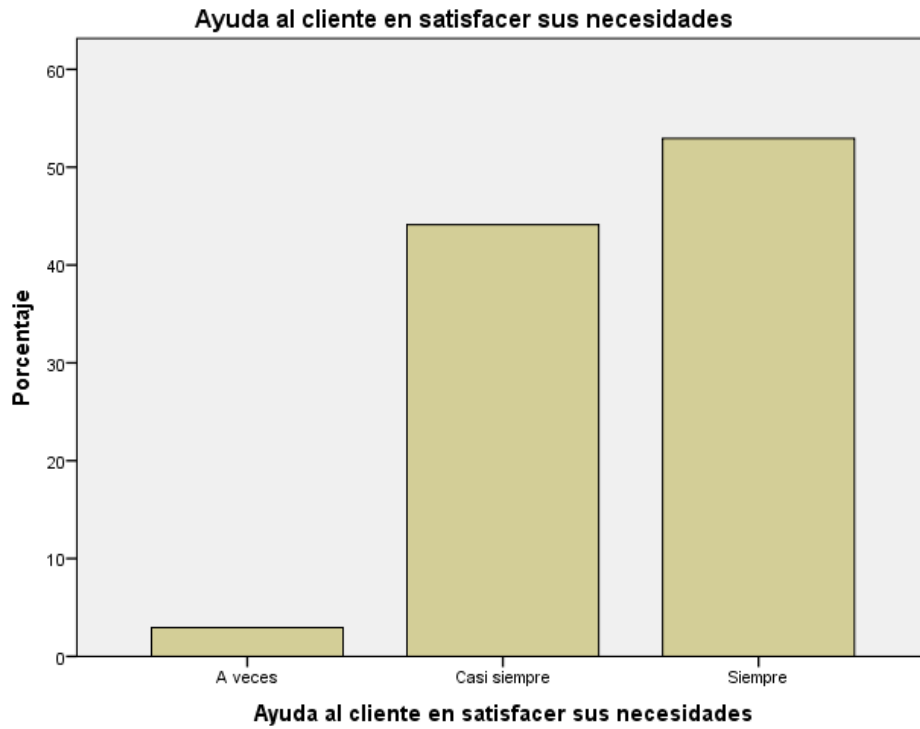
14. Ayuda al cliente en satisfacer sus necesidades

Tabla 44: Ayuda al cliente en satisfacer sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	2,9	2,9	2,9
	Casi siempre	15	44,1	44,1	47,1

Siempre	18	52,9	52,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Figura 42: Ayuda al cliente en satisfacer sus necesidades



En la figura, se aprecia que respecto al ítem ayuda al cliente en satisfacer sus necesidades, siempre y casi siempre un 97% y a veces 3%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

15. Los resultados de su trabajo son satisfactorios.

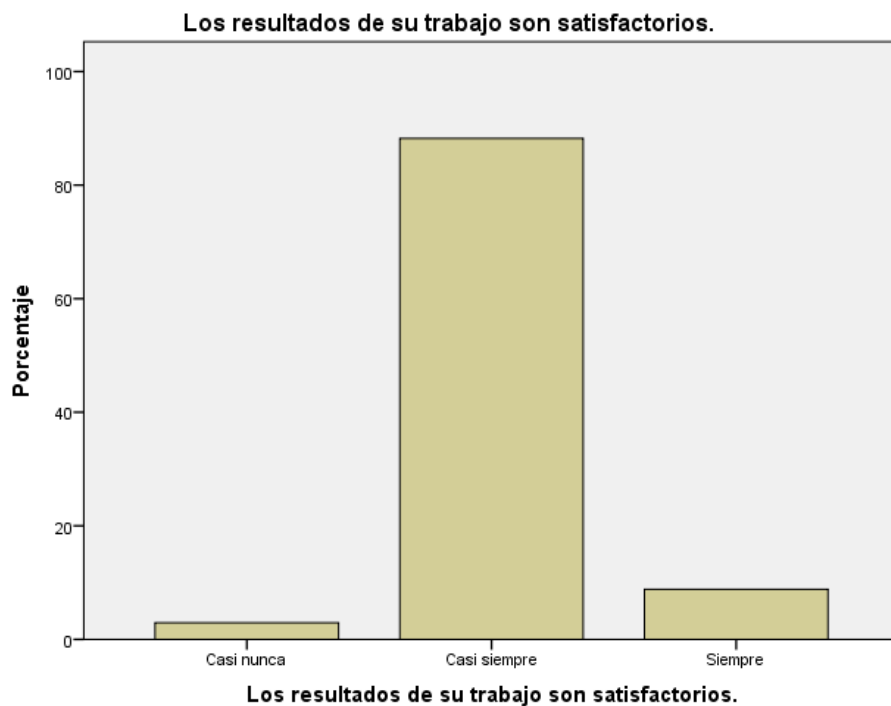
Tabla 45: Los resultados de su trabajo son satisfactorios.

Los resultados de su trabajo son satisfactorios.

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Casi siempre	30	88,2	88,2	91,2
	Siempre	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 43: Los resultados de su trabajo son satisfactorios.



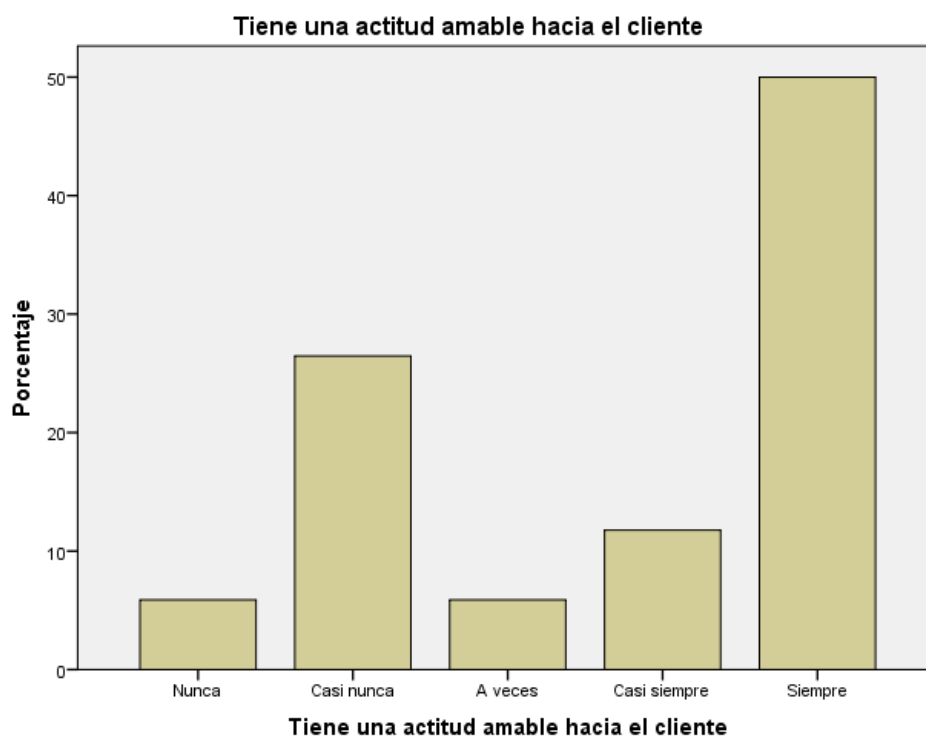
En la figura, se aprecia que respecto al ítem los resultados de su trabajo son satisfactorios, siempre y casi siempre un 97% y a veces 3%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

16. Tiene una actitud amable hacia el cliente

Tabla 46: Tiene una actitud amable hacia el cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,9	5,9	5,9
	Casi nunca	9	26,5	26,5	32,4
	A veces	2	5,9	5,9	38,2
	Casi siempre	4	11,8	11,8	50,0
	Siempre	17	50,0	50,0	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 44: Tiene una actitud amable hacia el cliente



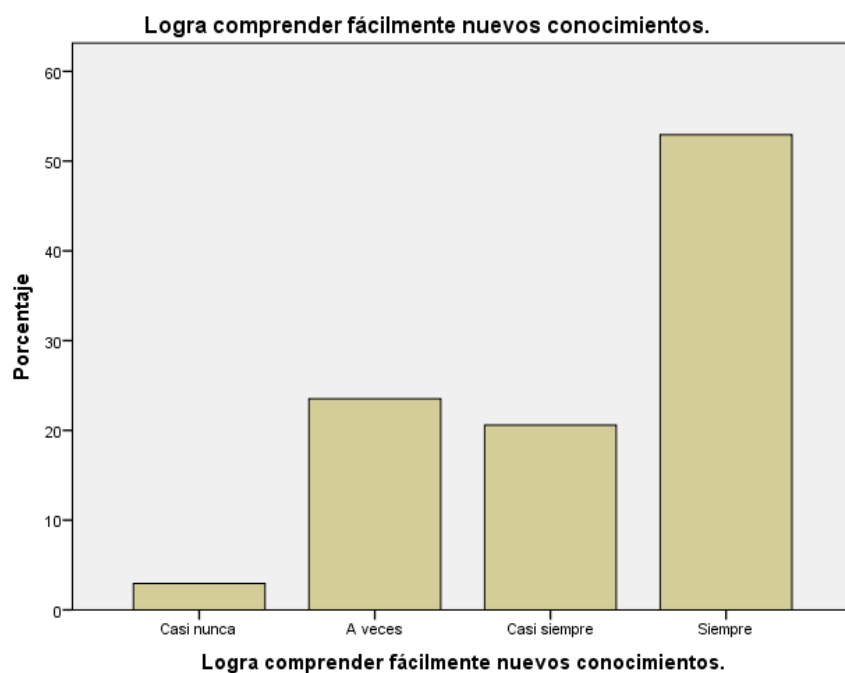
En la figura, se aprecia que respecto al ítem tiene una actitud amable hacia el cliente, siempre y casi siempre un 62%, a veces 6% y nunca y casi nunca 32%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

17. Logra comprender fácilmente nuevos conocimientos.

Tabla 47: Logra comprender fácilmente nuevos conocimientos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	8	23,5	23,5	26,5
	Casi siempre	7	20,6	20,6	47,1
	Siempre	18	52,9	52,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 45: Logra comprender fácilmente nuevos conocimientos.



En la figura, se aprecia que respecto al ítem logra comprender fácilmente nuevos conocimientos, siempre y casi siempre un 74%, a veces 23% y casi nunca 3% según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

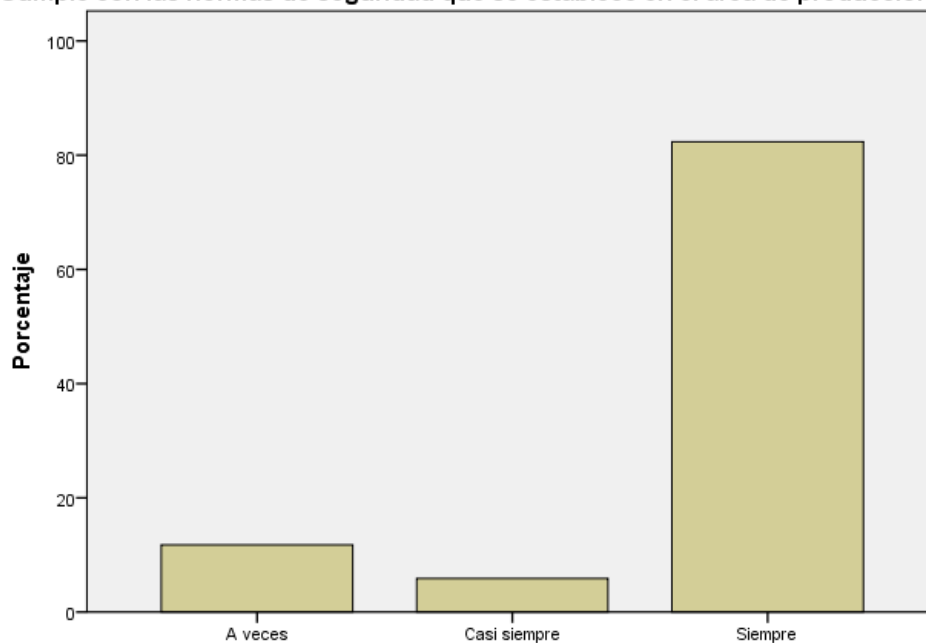
18. Cumple con las normas de seguridad que se establece en el área de producción.

Tabla 48: Cumple con las normas de seguridad que se establece en el área de producción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	11,8	11,8	11,8
	Casi siempre	2	5,9	5,9	17,6
	Siempre	28	82,4	82,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 46: Cumple con las normas de seguridad que se establece en el área de producción.

Cumple con las normas de seguridad que se establece en el área de producción.



Cumple con las normas de seguridad que se establece en el área de producción.

En la figura, se aprecia que respecto al ítem cumple con las normas de seguridad que se establece en el área de producción, siempre y casi siempre un 88% y a veces 12%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

19. Suele quedarse después de su hora de salida.

Tabla 49: Suele quedarse después de su hora de salida.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,9	2,9	2,9
	Casi nunca	1	2,9	2,9	5,9
	A veces	8	23,5	23,5	29,4
	Casi siempre	16	47,1	47,1	76,5
	Siempre	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 47: Suele quedarse después de su hora de salida.



En la figura, se aprecia que respecto al ítem suele quedarse después de su hora de salida, siempre y casi siempre un 71%, a veces 24% y nunca y casi nunca 5%, según

la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

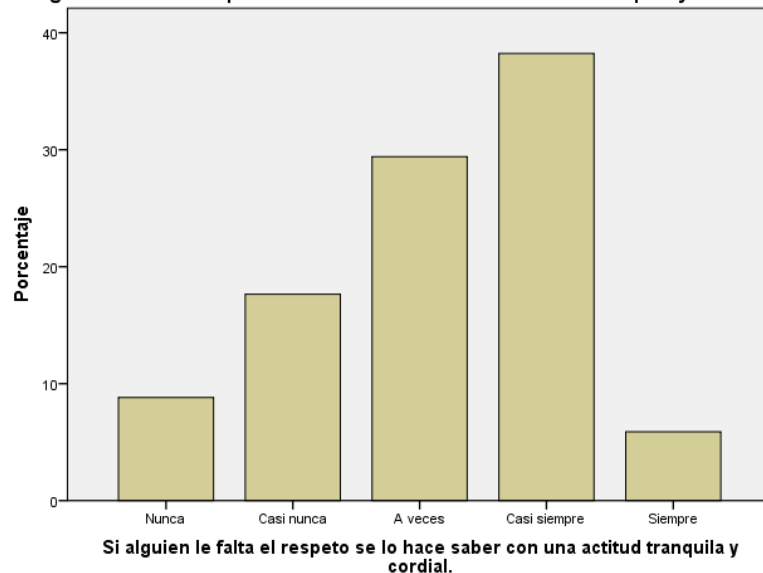
20. Si alguien le falta el respeto se lo hace saber con una actitud tranquila y cordial.

Tabla 50: Si alguien le falta el respeto se lo hace saber con una actitud tranquila y cordial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	8,8	8,8	8,8
	Casi nunca	6	17,6	17,6	26,5
	A veces	10	29,4	29,4	55,9
	Casi siempre	13	38,2	38,2	94,1
	Siempre	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 48: Si alguien le falta el respeto se lo hace saber con una actitud tranquila y cordial.

Si alguien le falta el respeto se lo hace saber con una actitud tranquila y cordial.



En la figura, se aprecia que respecto al ítem si alguien le falta el respeto se lo hace saber con una actitud tranquila y cordial, siempre y casi siempre un 44%, a veces 29% y nunca y casi nunca 27%, según la percepción de los colaboradores de la institución

financiera, de la ciudad de Trujillo.

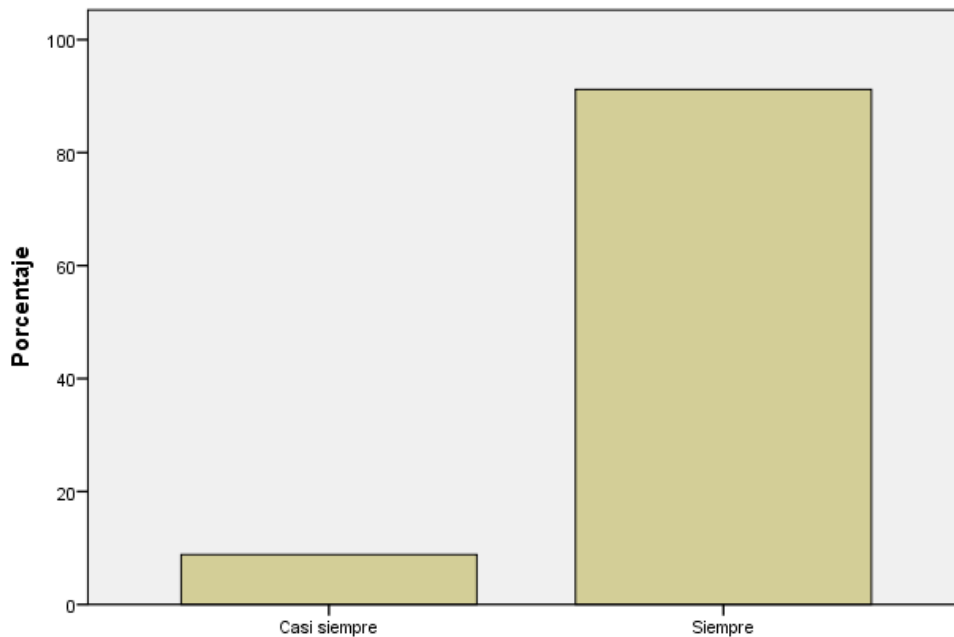
21. Al momento que le indican un nuevo procedimiento, lo aplica tal y como se le indico.

Tabla 51: Al momento que le indican un nuevo procedimiento, lo aplica tal y como se le indico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	3	8,8	8,8	8,8
	Siempre	31	91,2	91,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 49: Al momento que le indican un nuevo procedimiento, lo aplica tal y como se le indico.

Al momento que le indican un nuevo procedimiento, lo aplica tal y como se le indico.



Al momento que le indican un nuevo procedimiento, lo aplica tal y como se le indico.

En la figura, se aprecia que respecto al ítem al momento que le indican un nuevo procedimiento, lo aplica tal y como se le indicó, siempre y casi siempre un 100%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

22. Saluda al cliente de forma adecuada.

Tabla 52: Saluda al cliente de forma adecuada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	1	2,9	2,9	2,9
	Siempre	33	97,1	97,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 50: Saluda al cliente de forma adecuada.



En la figura, se aprecia que respecto al ítem saluda al cliente de forma adecuada, siempre y casi siempre un 100%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

23. Cuando se le pide que termine una tarea la realizan sin errores.

Tabla 53: Cuando se le pide que termine una tarea la realizan sin errores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	20,6	20,6	20,6
	Casi nunca	7	20,6	20,6	41,2
	A veces	6	17,6	17,6	58,8
	Casi siempre	5	14,7	14,7	73,5
	Siempre	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 51: Cuando se le pide que termine una tarea la realizan sin errores.



En la figura, se aprecia que respecto al ítem cuando se le pide que termine una tarea la

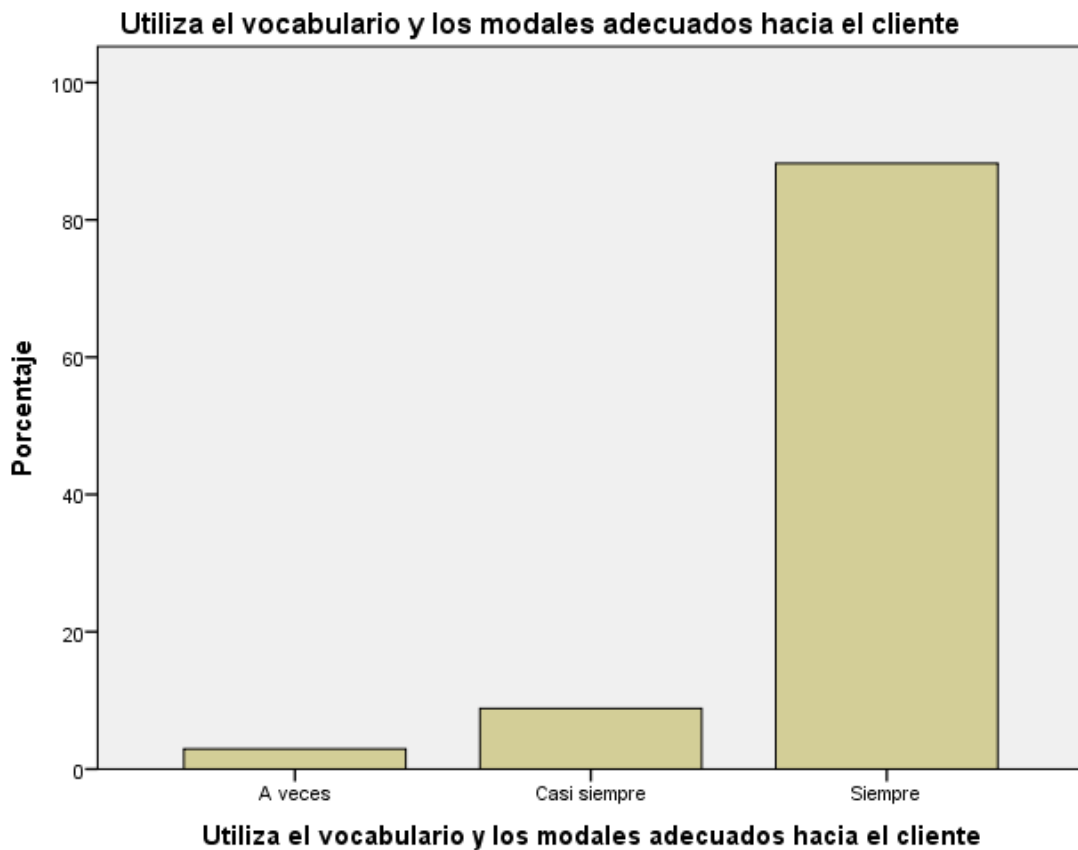
realizan sin errores, siempre y casi siempre un 31%, a veces 18% y nunca y casi nunca 41% según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

24. Utiliza el vocabulario y los modales adecuados hacia el cliente

Tabla 54: Utiliza el vocabulario y los modales adecuados hacia el cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	2,9	2,9	2,9
	Casi siempre	3	8,8	8,8	11,8
	Siempre	30	88,2	88,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 52: Utiliza el vocabulario y los modales adecuados hacia el cliente



En la figura, se aprecia que respecto al ítem utiliza el vocabulario y los modales adecuados hacia cliente, siempre y casi siempre un 97%, a veces 3%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

25. Cumple con asistir todos los días a su lugar de trabajo.

Tabla 55: Cumple con asistir todos los días a su lugar de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	5,9	5,9	5,9
	Casi siempre	4	11,8	11,8	17,6
	Siempre	28	82,4	82,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Figura 53: Cumple con asistir todos los días a su lugar de trabajo



En la figura, se aprecia que respecto al ítem cumple con asistir todos los días a su lugar de trabajo, siempre y casi siempre un 94%, a veces 6%, según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

- **Correlacionar la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de una Institución Financiera**

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Correlación entre la Identificación Laboral y el Desempeño Laboral en los colaboradores de una institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

Tabla 56: Correlaciones

		Identificación Laboral	Desempeño Laboral
Identificación Laboral	Correlación de Pearson	1	,920**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,920**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

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

En la tabla 5, se observa una correlación directa, muy fuerte y altamente significativa ($p < .01$) entre la identificación laboral y el desempeño laboral, de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

IV. **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. **CONCLUSIONES**

- La identificación laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera de la ciudad de Trujillo; confirmándose la hipótesis de investigación
- Se midió la Identificación Laboral de la Institución Financiera de la ciudad de Trujillo, y se demostró que los colaboradores están de acuerdo y totalmente de acuerdo (59%) con la identificación institucional, sin embargo hay un gran porcentaje de colaboradores que no saben o no tienen identificación institucional (41%). Y respecto a las dimensiones se aprecia que están totalmente de acuerdo o de acuerdo que existe compromiso organizacional (45%), comunicación (54%), motivación (70%), cultura organizacional (54%) y satisfacción laboral (61%), según la percepción de los colaboradores de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.
- Se midió que el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Institución Financiera de la ciudad de Trujillo y se aprecia que los colaboradores de la institución financiera de la ciudad de Trujillo, tienen una percepción que su desempeño laboral siempre y casi siempre es bueno en un (89%), respecto a las dimensiones se aprecia que siempre o casi siempre tienen habilidad para aprender (89%), calidad de trabajo (91%), Negociación de solución de problemas (85%), actitud y dedicación al trabajo (87%), Relaciones interpersonales (80%), Puntualidad (65%) y Servicio al cliente (87%), según la percepción de los colaboradores de una institución financiera, de la ciudad de Trujillo.
- En la correlación la identificación laboral y el desempeño de los colaboradores de una Institución Financiera se observa que es 0.920 indicando una correlación directa, muy fuerte y altamente significativa ($p < .01$) entre la identificación laboral y el desempeño laboral, de la institución financiera, de la ciudad de Trujillo.

2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda una propuesta de mejora para la identidad laboral de los colaboradores y de esa manera mejorar el desempeño laboral de la institución financiera. Esta propuesta debe incluir actividades de compartir en fechas importantes para la institución.
- Se recomienda periódicamente realizar evaluaciones para medir la identificación laboral y el desempeño de los colaboradores
- Se recomienda realizar planes periódicos para determinar la eficacia de propuesta de mejora.
- Se recomienda realizar una correcta identificación de metas para medir el desempeño de los colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvizurez, P. (1997). *Manual de comunicación lingüística*. Cuaqtemala: NM.
- Arroyo, S. (01 de 12 de 2012). <http://www.usergioarboleda.edu.co>. Obtenido de http://www.usergioarboleda.edu.co/encontexto/material/trabajos_de_grado/propuesta_plan_comunicacion_pdf: <http://www.usergioarboleda.edu.co>
- Bartoli, A. (1992). *Comunicación y Organización*. España: Ediciones Paidós.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptima Edición ed.). Brasil: McGraw-Hill Interamericana.
- Cirigliano, C. (2008 de 08 de 24). *Monografias.com*. Recuperado el 2 de Febrero de 2012, de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos15/comunic-interna/comunic-interna.shtml>
- Davis, K. (25 de 02 de 2009). <http://www.losrecursoshumanos.com/>. Obtenido de <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/296-cultura-organizacional-concepto.html>
- Eldin, F. (1998). *El Management de la Comunicación*. Argentina: Edicial S.A.
- Espuny, M. T. (15 de 01 de 2010). <http://tesisenred.net/handle/10803/369/browse>. Obtenido de <http://tesisenred.net/handle/10803/369/browse>: <http://tesisenred.net/handle/10803/369/browse>
- Fernandez Sotelo, J. L. (1999). *La comunicación en las relaciones humanas*. México: Trillas.
- Goldhaber, G. M. (1977). *Comunicación organizacional*. México: Logos.
- Hirales, A. (07 de 05 de 2012). <http://albertohirales.blogspot.com/2010>. Obtenido de <http://albertohirales.blogspot.com/2010/>: <http://albertohirales.blogspot.com/2010/05/temas.html>
- Lucas Marin, A. (1997). *La comunicación en la empresa y en las organizaciones*. España: Bosch casa editorial.
- Muñiz González, R. (2 de www.rrppnet.com.ar/comunicacioninterna.html de 2009). *RRPPNET*. Recuperado el 22 de Mayo de 2012, de RRPPNET.
- Ramos, E. E. (12 de 07 de 2007). <http://www.miempresapropia.com>. Obtenido de <http://www.miempresapropia.com>: <http://www.miempresapropia.com/2007/maquila-en-el-peru/>
- Reyes León, V. (7 de mayo de 23). *RRPPNet*. Recuperado el 17 de febrero de 2012, de La comunicación al interior de las organizaciones: Un factor clave en su desarrollo estratégico: www.rrppnet.com.ar/comunicacion%20interna.htm
-

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.

Rodriguez, P. (2009). *Comunicacion.net*. Obtenido de <http://tiposdecomunicacion.net/>

Romero, P. (20 de 04 de 2011). Impacto de un modelo de comunicación corporativa y la satisfacción del personal de Caja Trujillo. Trujillo, Trujillo, Perú.

Somoza, F. (1996). *La comunicación interna, instrumento de motivación de la empresa*. Barcelona: Alta Dirección.

Vértice, E. (2008). *Comunicación interna, Gestión de empresas*. España: Vértice.

Zevallos Luque, R. (2007). *Diseño de estrategias de motivación para mejorar el desarrollo institucional*. Recuperado el 26 de enero de 2012, de www.slideshare.net

ANEXOS

ANEXO Nº 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO: MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TÍTULO: La identificación laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera xyz de la ciudad de Trujillo				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	V. Independiente	1. Tipo de Investigación Aplicada 2. Nivel de Investigación Correlacional 3. Método: Inductivo – Deductivo

				<p>4. Diseño de la Investigación:</p> <p>Diseño no expeerimental o Descriptivo de corte transversal</p> <p>5. Marco Muestral:</p> <p>Lista de colaboradores de la Empresa XYZ proporconada por RRHH</p> <p>6. Población:</p>
--	--	--	--	---

				Los 34 colaboradores de la Empresa XYZ
				6. Muestra: Los 34 colaboradores de la Empresa XYZ

<p>¿En que medida la identificación laboral incide en el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera xyz de la ciudad de Trujillo?</p>	<p>Determinar si la identificación laboral incide en el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera xyz de la ciudad de Trujillo.</p>	<p>La identificación laboral incide directa y significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera xyz de la ciudad de Trujillo.</p>	<p>La identificación laboral</p>	
<p>2. Problemas Específicos:</p>	<p>2. Objetivos Específicos</p>	<p>2. Hipótesis Específicas (opcional):</p>	<p>V. Dependiente:</p>	<p>7. Técnicas:</p>

<p>1. ¿Cuál es la identificación laboral de los colaboradores de una institución financiera xyz de la ciudad de Trujillo?</p> <p>2. ¿Cuál es el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera de la ciudad de Trujillo?</p>	<p>Medir la identificación laboral de los colaboradores de una institución financiera xyz de la ciudad de Trujillo</p> <p>Medir el desempeño laboral de los colaboradores de una institución financiera xyz de la ciudad de Trujillo</p>		<p>Desempeño laboral</p>	<p>Encuesta</p>
--	--	--	--------------------------	-----------------

				8. Instrumentos: Ficha de Encuesta
--	--	--	--	---

ANEXO Nº 2 INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

DATOS GENERALES

Nombre del evaluador

Nombre del evaluado

INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador: A continuación se le presenta un instrumento para que evalúe cuidadosamente el desempeño de la persona que ocupa el puesto en cuestión. Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca y coloque una X en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta. Para responder:

- Use lápiz para marcar y contestar esta encuesta.
- Marque con una X en la casilla que crea correspondiente.
- Borre completamente cualquiera de las marcas que usted desea modificar.

1. Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo.
2. Responde positivamente a las órdenes que le indican sus superiores.
3. Cumple con el horario de trabajo establecido.
4. Brinda un buen servicio al cliente
5. Realiza sus labores completa y correctamente en el tiempo indicado.
6. Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores.
7. Realiza los procesos, exactamente como están establecidos.
8. Saluda de manera cordial a sus compañeros, jefes y visitantes.
9. Invierte tiempo y energía en la realización de sus labores.
10. Cumple con las normas del uniforme establecido por la empresa.
11. Es de las personas que llega justo a la hora de entrada a trabajar.
12. Necesita que le expliquen las cosas más de una vez

13. Divulga y da a conocer a sus compañeros de las normas con las que se rige las diferentes áreas.
14. Ayuda al cliente en satisfacer sus necesidades
15. Los resultados de su trabajo son satisfactorios.
16. Tiene una actitud amable hacia el cliente
17. Logra comprender fácilmente nuevos conocimientos.
18. Cumple con las normas de seguridad que se establece en el área de producción.
19. Es de las primeras personas en irse cuando ya es hora de salida.
20. Si alguien le falta el respeto se lo hace saber con una actitud tranquila y cordial.
21. Al momento que le indican un nuevo procedimiento, lo aplica tal y como se le indico.
22. Saluda al cliente de forma adecuada.
23. Cuando se le pide que termine una tarea la realizan sin errores.
24. Utiliza el vocabulario y los modales adecuados hacia el cliente
25. Cumple con asistir todos los días a su lugar de trabajo.

ANEXO Nº 3 INSTRUMENTO PARA MEDIR LA IDENTIFICACIÓN LABORAL

EVALUACIÓN DE LA IDENTIFICACIÓN LABORAL

DATOS GENERALES

Nombre del evaluador

Nombre del evaluado

Instrucciones

A continuación se le presenta una serie de enunciados a las cuales usted tendrá que responder según su criterio si está de acuerdo o no, para la cual deberá leer detenidamente cada afirmación y marcar con una "X" en la casilla correspondiente tomando en cuenta la escala de repuestas, que se le presentan a continuación. Debe responder a todas y cada uno de los enunciados sin dejar uno en blanco. Sigue el ejemplo 0:

No.	Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
0	Me gusta trabajar en equipo...		X			

Al terminar de completar los datos generales y leer las instrucciones, continúen con las preguntas.

No.	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; background-color: #4a86e8; color: white; padding: 10px; display: inline-block;"> Agradecemos su participación, los resultados serán totalmente CONFIDENCIALES. </div>	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente acuerdo
1.	Me da gusto estar en mi trabajo diariamente.					
2.	Considero que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la empresa.	—	—	—	—	—
3.	Me intereso por conocer las diferentes actividades que tiene la empresa fuera de mi horario laboral.					
4.	Siento que el tiempo pasa lentamente cada jornada laboral que emprendo.					
5.	Siento seguridad y estabilidad en mi empleo actual.					
6.	Acepto los cambios que realice la empresa porque contribuirán al mejoramiento de mis actividades.					
7.	Participo en la mayoría de actividades y costumbres que realiza la empresa.					
8.	Me molesta tener que estar en mi trabajo después de la hora de salida.					
9.	Me intereso por leer la información que la empresa coloca en las cateleras para mantenerme informado.					
10.	Considero como propios los valores de esta institución y los práctico en mi área laboral y personal.					
11.	Siente Energía, positivismo y ánimo cada vez que llego a trabajar.					
12.	Considero que mi equipo de trabajo me toma en cuenta en las actividades que realiza mi área o departamento.					
13.	Estoy contento con la empresa en donde trabajo.					
14.	Me siento parte importante y valiosa de esta empresa.					
15.	Me apasiona hablar con mis familiares y amigos fuera de la jornada laboral sobre mi trabajo.					
16.	Me siento orgulloso que otras personas sepan que trabajo para esta empresa.					
17.	Las instalaciones en donde realizo mi trabajo son agradables para mi estadía diaria.					
18.	Existe igualdad y justicia de trato dentro del grupo de trabajadores que conformados el equipo de mi área de trabajo.					
19.	Fuera de mi horario de trabajo me considero parte de la empresa.					
20.	Me apasiona el trabajo que realizo.					
21.	Me gusta asistir a mi trabajo.					

22.	Estoy orgulloso de trabajar en esta organización.	—	—	—	—	—
23.	Considero tener la suficiente confianza para hablar con mis jefes respecto a mi trabajo.					

No.	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; background-color: #4a86e8; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> Agradecemos su participación, los resultados serán totalmente CONFIDENCIALES. </div>	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente acuerdo
24.	Mi desempeño es reconocido constantemente por mis superiores y por mi empresa.					
25.	Considero que esta organización me ha brindado muchos beneficios y oportunidades.	—	—	—	—	—

FICHA TÉCNICA

Nombre Original o del instrumento:	Encuesta de Identificación Laboral												
Autor y año:	María René Quevec, Michelle Francis. Abby Patricia Monroy. 2016.												
Objetivo del instrumento:	Determinar como la Identificación Laboral se relaciona con en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Institución Financiera de la ciudad de Trujillo, 2017.												
Usuarios:	Colaboradores de la Institución Financiera de la ciudad de Trujillo, 2017.												
Población y muestra:	Los 34 colaboradores de la Institución Financiera de la ciudad de Trujillo. La encuesta será aplicada a toda la población.												
Forma de Administración o Modo de aplicación:	La encuesta se aplica a colaboradores de la Institución Financiera de la ciudad de Trujillo, de manera anónima.												
Duración:	La aplicación del instrumento toma en promedio 15 minutos.												
Calificación o Puntuación:	Se está considerando la siguiente escala de calificación: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Escala</th> <th>Valoración</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente en desacuerdo</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Indeciso</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Escala	Valoración	Totalmente en desacuerdo	1	En desacuerdo	2	Indeciso	3	De acuerdo	4	Totalmente de acuerdo	5
Escala	Valoración												
Totalmente en desacuerdo	1												
En desacuerdo	2												
Indeciso	3												
De acuerdo	4												
Totalmente de acuerdo	5												
Puntuaciones para valoración:	Los puntajes que se obtendrían pueden variar en lo detallado a continuación: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Puntaje</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Máximo</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>Mínimo</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>	Puntaje	Valor	Máximo	125	Mínimo	25						
Puntaje	Valor												
Máximo	125												
Mínimo	25												
Confiabilidad:	<p>CONFIABILIDAD:</p> <p>El alfa de Cronbach permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las n variables observadas.</p> <p style="text-align: center;">Estadísticas de fiabilidad</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">,847</td> <td style="text-align: center;">25</td> </tr> </tbody> </table> <p>Según el estadístico alfa de cronbach, si es mayor al 0.7 es confiable estadísticamente. En nuestra variable "Identificación laboral" con un valor $\alpha=0.847$, resultado obtenido con el SPSS Statistics 24, podemos concluir que el instrumento es</p>	Alfa de Cronbach	N de elementos	,847	25								
Alfa de Cronbach	N de elementos												
,847	25												

	confiable estadísticamente para ser aplicado en diferentes poblaciones.
--	---

FICHA TÉCNICA

Nombre Original o del instrumento:	Encuesta de Desempeño Laboral												
Autor y año:	Regina Reyes. 2016.												
Objetivo del instrumento:	Determinar como la Identificación Laboral se relaciona con en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Institución Financiera de la ciudad de Trujillo, 2017.												
Usuarios:	Colaboradores de la Institución Financiera de la ciudad de Trujillo, 2017.												
Población y muestra:	Los 34 colaboradores de la Institución Financiera de la ciudad de Trujillo. La encuesta será aplicada a toda la población.												
Forma de Administración o Modo de aplicación:	La encuesta se aplica a colaboradores de la Institución Financiera de la ciudad de Trujillo, de manera anónima.												
Duración:	La aplicación del instrumento toma en promedio 15 minutos.												
Calificación o Puntuación:	Se está considerando la siguiente escala de calificación: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Escala</th> <th>Valoración</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente en desacuerdo</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Indeciso</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Escala	Valoración	Totalmente en desacuerdo	1	En desacuerdo	2	Indeciso	3	De acuerdo	4	Totalmente de acuerdo	5
Escala	Valoración												
Totalmente en desacuerdo	1												
En desacuerdo	2												
Indeciso	3												
De acuerdo	4												
Totalmente de acuerdo	5												
Puntuaciones para valoración:	Los puntajes que se obtendrían pueden variar en lo detallado a continuación: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Puntaje</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Máximo</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>Mínimo</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>	Puntaje	Valor	Máximo	125	Mínimo	25						
Puntaje	Valor												
Máximo	125												
Mínimo	25												

<p>Confiabilidad:</p>	<p>CONFIABILIDAD:</p> <p>El alfa de Cronbach permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las n variables observadas.</p> <p style="text-align: center;">Estadísticas de fiabilidad</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Alfa de Cronbach</th> <th style="text-align: center;">N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">,861</td> <td style="text-align: center;">25</td> </tr> </tbody> </table> <p>Según el estadístico alfa de cronbach, si es mayor al 0.7 es confiable estadísticamente. En nuestra variable “Desempeño laboral” con un valor $\alpha=0.861$, resultado obtenido con el SPSS Statistics 24, podemos concluir que el instrumento es confiable estadísticamente para ser aplicado en diferentes poblaciones.</p>	Alfa de Cronbach	N de elementos	,861	25
Alfa de Cronbach	N de elementos				
,861	25				