

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**“Ética profesional y desempeño laboral de los trabajadores de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022”**

Línea de Investigación

Relaciones Humanas Laborales

Autores

Soldado Santa Maria, Karina Cecilia

Estrada Ruiz, Gerardo Alonso

Jurado evaluador:

Presidente : Uceda Dávila, Lucero de los Remedios

Secretario : Mendoza Otiniano, Royer Anthony

Vocal : Fiorentini Candiotti, Giovanni Fernando

Asesora

Vidalón Moreno, Rosa Beatriz

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4606-7185>

TRUJILLO – PERÚ

2023

Fecha de sustentación: 2023 / 12 / 04

Ética profesional y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.undac.edu.pe

Fuente de Internet

2%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

4

expansion.mx

Fuente de Internet

1%

5

www.scribd.com

Fuente de Internet

1%

Ms. Vidalón Moreno, Rosa Beatriz
Profesor asesor

Excluir citas

Activo

Exclude assignment

Activo

Excluir bibliografía

Activo

template

Excluir coincidencias

< 1%

Dra. LUCERO UCEDA DAVILA
Presidente

Mg. ROYER MENDOZA OTINIANO
Secretario

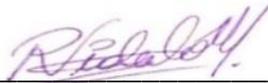
Mg. GIOVANNI FIORENTINI CANDIOTTI
Vocal

Declaración de originalidad

Yo; *Vidalón Moreno Rosa Beatriz*, docente del Programa de Estudio de Administración, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada “*Ética profesional y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022*”, cuya autoría pertenece a los bachilleres *Soldado Santa María Karina Cecilia* y *Estrada Ruiz Gerardo Alonso*, dejo constancia de lo siguiente:

- *El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 8%, así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 05 de septiembre del 2023.*
- *He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.*
- *Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.*

Trujillo, 05 de septiembre de 2023



Ms. Vidalón Moreno, Rosa Beatriz

DNI: 18122105

Orcid: 0000-0002-4606-7185



Soldado Santa Maria, Karina Cecilia

DNI: 47196605



Estrada Ruiz, Gerardo Alonso

DNI: 46752080

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: *ÉTICA PROFESIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO AÑO 2022*".

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es *Determinar la relación entre la ética profesional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022*.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.

Atentamente,



Br. Soldado Santa María, Karina
Cecilia



Br. Estrada Ruiz, Gerardo Alonso

DEDICATORIA

A mi madre, por su amor y abnegado apoyo incondicional. En memoria de mi padre, por sus enseñanzas. Sigue y seguirá siempre presente en mi día a día.

Gerardo

A mis padres Rosa y Mario que son los pilares en mi vida, que con su amor infinito me llenaron de valores, principios y perseverancia.

A mis hermanas Maritza y Roxana que han sido mi apoyo contante por alcanzar mis metas.

Karina

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarnos salud y persistencia para poder terminar nuestras carreras universitarias.

Agradecemos a nuestros padres por todas sus enseñanzas.

RESUMEN

La investigación tiene por nombre “Ética profesional y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022”, su objetivo principal fue determinar la relación entre la ética profesional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022. El estudio de investigación es de tipo correlacional, con un diseño no experimental de corte trasversal, el método fue hipotético deductivo, la población la conformo los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario con 160 empleados y una muestra de 114 de estos que integran la institución. Se realizó la confiabilidad y validación de los instrumentos contextualizados a la realidad de la entidad, utilizando el alfa de Cronbach siendo el 95,6% para ética profesional y 92,0% para desempeño laboral. Para la constatación de la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, con un nivel de significancia menor a 0.05; por lo que se concluyó que existe una relación significativa entre la ética profesional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – 2022, esto es debido a que el indicador demuestra que existe un grado de relación alto entre las variables Ética profesional y Desempeño Laboral a un nivel de 85,9%

Palabras claves: Ética profesional, desempeño laboral, Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario

ABSTRACT

The research is called "Professional ethics and work performance of the workers of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario year 2022", its main objective was to determine the relationship between professional ethics and the work performance of the workers of the Cooperative of Savings and Credit Nuestra Señora del Rosario year 2022. The research study is of a correlational type, with a non-experimental cross-sectional design, the method was hypothetical deductive, the population was made up of the collaborators of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario with 160 employees and a sample of 114 of these that make up the institution. The reliability and validation of the instruments contextualized to the reality of the entity was carried out, using Cronbach's alpha being 95.6% for professional ethics and 92.0% for work performance. For the verification of the hypothesis, the Spearman correlation coefficient was used, with a significance level of less than 0.05; Therefore, it was concluded that there is a significant relationship between professional ethics and work performance in the workers of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario - 2022, this is because the indicator shows that there is a high degree of relationship between the variables Professional Ethics and Work Performance at a level of 85,9%

Keywords: Professional ethics, work performance, Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Formulación del Problema	11
1.1.1. Realidad problemática	11
1.1.2. Enunciado del problema	13
1.2. Justificación	13
1.2.1. Teórica	13
1.2.2. Práctica	13
1.2.3. Metodológica	13
1.3. Objetivos	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	14
II. MARCO DE REFERENCIA	15
2.1. Antecedentes	15
2.1.1. A nivel internacional	15
2.1.2. A nivel nacional	16
2.1.3. A nivel local	18
2.2. Marco teórico	19
2.2.1. Ética profesional	19
2.2.2. Desempeño laboral	26
2.3. Marco conceptual	33
2.4. Hipótesis	34
2.5. Variables	36

2.5.1. Operacionalización de variables.....	36
III. MATERIAL Y MÉTODOS	37
3.1. Material	37
3.1.1. Población.....	37
3.1.2. Muestra	37
3.2. Métodos	38
3.2.1. Diseño de investigación.....	38
3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación	38
3.2.3. Validez y confiabilidad del instrumento.....	39
3.2.4. Procesamiento y análisis de datos	41
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	42
4.1. Presentación de resultados	42
4.2. Contraste de hipótesis.....	51
4.3. Discusión de resultados	52
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS	57
ANEXOS.....	62

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Operacionalización de las variables	36
Tabla 2. Escala de Alfa de Cronbach	40
Tabla 3. Análisis de fiabilidad de la variable Ética profesional	40
Tabla 4. Análisis de fiabilidad de la variable Desempeño laboral.....	40
Tabla 5. Nivel de ética profesional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario	42
Tabla 6. Resultados generales de la dimensión Principios	43
Tabla 7. Resultados generales de la dimensión Deberes	44
Tabla 8. Resultados generales de la dimensión Valores.....	45
Tabla 9. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario	46
Tabla 10. Resultados generales de la dimensión Disponibilidad para el trabajo	47
Tabla 11. Resultados generales de la dimensión Cooperación	48
Tabla 12. Resultados generales de la dimensión Iniciativa	49
Tabla 13. Resultados generales de la dimensión Compromiso institucional.....	50
Tabla 14. Relación entre los deberes y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario.....	51
Tabla 15. Relación entre la ética profesional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario	52

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Nivel de ética profesional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario	42
Figura 2 Resultados generales de la dimensión Principios	43
Figura 3 Resultados generales de la dimensión Deberes	44
Figura 4 Resultados generales de la dimensión Valores.....	45
Figura 5 Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario	46
Figura 6 Resultados generales de la dimensión Disponibilidad para el trabajo	47
Figura 7 Resultados generales de la dimensión Cooperación.....	48
Figura 8 Resultados generales de la dimensión Iniciativa	49
Figura 9 Resultados generales de la dimensión Compromiso institucional.....	50

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

El comportamiento de los gerentes en la empresa a menudo se cita como un factor importante en la creación de una cultura de ética. Por lo que es fácil entender cómo todos los empleados pueden ser motivados a través de políticas formales y respetados por los gerentes de la empresa a tomar decisiones y tener actitudes éticamente aceptables. En las empresas donde existe un entorno de respeto por los valores éticos, todos entienden que lograr sus objetivos no justifica el uso de herramientas poco éticas. Lo que quiere decir que en organizaciones donde la política formal se enfoca solo en lograr metas económicas, sus miembros olvidan fácilmente los principios éticos, (Velasco, 2016).

En el mundo actual, cuando los procesos de globalización del mercado, que aceleran el desarrollo de la ciencia y la tecnología, se plantean grandes desafíos, es así como las empresas necesitan adecuar sus sistemas y modelos de desempeño para no desviarse de los nuevos requerimientos de la sociedad. En este proceso de cambio, el trabajo de los directivos y empleados se vuelve fundamental, porque son profesionales cuya tarea no es solo contribuir al desarrollo empresarial, sino también al desarrollo social. En la actualidad, la ética es un elemento que se considera necesario para promoverla en el desarrollo empresarial para asegurar la actividad responsable y el compromiso con el bienestar de la sociedad, por lo que su inclusión en las estrategias empresariales debería ser obligatoria, (Luján, 2016).

El entorno ético formal en una empresa es importante no solo porque anima a los empleados a comportarse de forma ética, sino también porque pueden confiar en una buena política empresarial cuando desean hacer respetar sus propios valores. Se produce el fenómeno de los valores compartidos, las personas quieren identificarse con su organización, tienen que confiar y creer en la empresa para la que trabajan, porque contribuyen a su éxito a través de su esfuerzo. Este vínculo de valores compartidos es fundamental para otras cosas, enfatizando a la empresa como la institución en la que

trabajan, con la que se identifican y merecen la admiración de sus compañeros, así como de la comunidad, (Aguilar, 2017).

Esto debe ser fuertemente solicitado por sus líderes con la ética de los colaboradores que integran la organización, pues si su comportamiento es sospechoso, pueden contaminar a las personas de las que dependen. Su integridad personal es de particular importancia. La fortaleza de una empresa es su ética interna, las buenas relaciones de los superiores con sus colegas, lo que requiere una fuerte dosis de respeto mutuo que contribuya a la eficiencia general, (Valdiviezo, 2017).

Por lo que, el tema de la ética en las organizaciones ha aumentado su vigencia, en paralelo se ha consolidado con la participación de la sociedad contemporánea. Las empresas han alcanzado una posición clave porque generan riqueza y además son un lugar que concentra una cantidad considerable de tiempo y también es un espacio imprescindible para que las personas aprendan, por lo que no hay evento en la sociedad que carezca de una relación directa y explícita con el mundo de las organizaciones, (Sánchez, 2018).

A todo esto se suma la imposibilidad de vincular las actividades humanas a las implicaciones éticas, y actualmente este tema ha renovado su vigencia, toda vez que la complejidad del entorno así lo determinan. Al respecto, se puede demostrar que si antes era importante prestar atención a este factor en el desarrollo de las empresas, ahora es muy necesario. Si bien la ética ha sido vista como un principio, ahora es de naturaleza estratégica, dado que puede afectar el desempeño de cada miembro de la organización, lo que se traduce en el cumplimiento o incumplimiento de las metas y objetivos de esta, (Araya, 2018).

Está comprobado que una empresa surge a través de sus empleados y podrá crecer económica y competitivamente solo con el compromiso y motivación del objetivo y propósito que persigue. Sin duda, la forma en que un líder hace su gestión aumenta su influencia y liderazgo o el rechazo de sus empleados. Mucho se ha dicho sobre las formas de liderazgo y sus ventajas y desventajas; sin embargo, se ignora la moral y por consecuente

la ética, que se cree que mueve a una persona de forma voluntaria, (Dávila, 2019).

Por tanto, el presente proyecto de investigación buscó determinar la relación de la ética profesional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2021.

1.1.2. Enunciado del problema

¿Cómo se relaciona la ética profesional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022?

1.2. Justificación

1.2.1. Teórica

En lo que respecta al valor teórico, la justificación se refiere a la inquietud que surge por parte de los investigadores en profundizar el enfoque teórico de la ética profesional y el desempeño laboral.

1.2.2. Práctica

La investigación tuvo una justificación práctica, dado que busca establecer la relación de la ética profesional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022, para determinar la implementación de procedimientos y estrategias de mejora en el desenvolvimiento del personal de la empresa.

1.2.3. Metodológica

En lo metodológico, se toma en cuenta el uso de las metodologías generales y específicas, así como el empleo de las técnicas con sus respectivos instrumentos, tales resultados sirven como aporte al estudio planteado en este caso y su aplicación en posteriores investigaciones.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre la ética profesional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosa7 bnnnnnnnnnnnriro año 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de ética profesional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022.
- Establecer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022.
- Determinar la relación entre los deberes y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Rioja (2018), en su tesis titulada *Ética profesional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Alianza de la ciudad de Bogotá, 2018*”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración realizada en la Universidad Nacional Francisco José de Caldas. En la presente investigación, el objetivo principal fue: determinar la relación que existe entre la ética profesional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Alianza de la ciudad de Bogotá, 2018. La investigación fue de tipo aplicada y de diseño descriptivo no correlacional; el método deductivo nos permitió abordar las principales teorías de nuestras variables: ética pública y desempeño laboral, el método utilizado es el inductivo, lo que permitió el análisis de nuestro objeto de estudio desde la realidad. La población materia de estudio fue de 27 trabajadores de dicha empresa, por ser una población pequeña no se tomó muestra, se utilizó como instrumento un cuestionario de 33 preguntas, con respuestas en la escala de Likert. Los resultados nos demuestran que, de los datos obtenidos de la investigación, se concluye que existe relación directa entre la variable ética profesional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, con un valor de significancia (valor crítico observado) $0,000 < 0,005$, así mismo se logró determinar que existe relación directa entre la dimensión principios y el desempeño laboral. Las respuestas con mayor frecuencia fueron las de algunas veces seguida de cerca por el de casi nunca, de los datos obtenidos permitieron establecer que existe relación directa entre la dimensión deberes y el desempeño laboral del personal de la empresa, así mismo la investigación nos permitió establecer que existe relación directa entre la dimensión prohibiciones y el desempeño laboral.

Iturralde (2018), en su investigación titulada *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus LTDA de la ciudad de Ambato en el año 2018*”. Trabajo de graduación previo a la obtención del título de

ingeniera en contabilidad y auditoría CPA realizada en la Universidad Técnica de Ambato. El presente trabajo de investigación con el tema: *La Evaluación de Desempeño Laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato en el año 2018*”, tiene como objetivo primordial proponer soluciones que le permita mejorar en el corto plazo la situación que atraviesa, la investigación consta de seis capítulos que se mencionan a continuación: En el primer capítulo se denomina el problema en donde encontraremos el tema de investigación y las causas que la originaron, además se argumenta la justificación y se planteó los objetivos explicando el propósito del estudio. En el segundo capítulo extracta toda la indagación puesto que se refiere a antecedentes investigativos, fundamentaciones que sustenten el tema a realizar, figuras de inclusión que permiten realizar el análisis de la variable independiente y dependiente. En el tercer capítulo puntualiza las técnicas empeladas, métodos en donde se precisan la certeza del procesamiento de datos, de igual forma como se desarrolló estadísticamente los pasos para determinar la población y muestra, tomando en cuenta que el universo constaba de 98 trabajadores y como muestra obtuvimos un promedio de 78 trabajadores que sirvió para la comprobación y estudio de la hipótesis. En el cuarto capítulo consta del análisis e interpretación de la información obtenida en la aplicación de las encuestas. En el quinto capítulo, consta de las conclusiones que son tomadas en cuenta para elaborar las respectivas recomendaciones que son el resultado de la investigación. Finalmente, en el sexto capítulo se precede a elaborar la propuesta que se pretende entregar a la Cooperativa aprobada e implantada de manera inmediata.

2.1.2. A nivel nacional

Calzada (2017), en su tesis titulada *La ética profesional y la calidad de servicio en la cooperativa de ahorro y crédito Señor de los Milagros – Huánuco 2017*”. Investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración realizada en la Universidad de Huánuco. La presente investigación tiene por objetivo determinar de qué manera la ética profesional se relaciona con la calidad de servicio de la cooperativa de

ahorro y crédito SEÑOR DE LOS MILAGROS - sede Huánuco 2017, esta investigación es del tipo aplicada, el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y diseño transversal no experimental; donde la variable independiente es la Ética Profesional, y la variable dependiente es la Calidad de Servicio. La población está conformada por todo el personal de la cooperativa de ahorro y crédito SEÑOR DE LOS MILAGROS – sede Huánuco 2017 (N = 5) y los clientes de la empresa que se considera (N = 650 clientes al mes), la muestra en el caso de los trabajadores será la misma población (N = 5) y en el caso de los clientes se considera un total de (n = 151 clientes). Para la contratación de la hipótesis se comparó los gráficos de la variable independiente (ética profesional) con la variable dependiente (calidad de servicio) y se obtuvo como resultado que la ética profesional se relaciona con la calidad de servicio de la cooperativa de ahorro y crédito SEÑOR DE LOS MILAGROS – sede Huánuco 2017.

Panca (2016), en su investigación titulada *Clima laboral y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá*”. Tesis para optar el título profesional de Contador Público realizada en la Universidad San Pedro. El trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación del clima laboral y el desempeño laboral del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá se utilizó la metodología descriptiva correlacional porque se centra en explicar el clima laboral en el desempeño laboral del personal y con un diseño no experimental de corte transversal la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario la población estuvo formada por un total de 20 trabajadores. El trabajo de tesis elaborado se concluyó que con un resultado favorable puesto que obtuvimos una satisfacción buena por parte de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá como lo muestra los resultados estadísticos de los 20 colaboradores encuestados, 100% de los encuestados indicaron que el clima laboral incidiría de manera positiva en su desempeño laboral, el 100% de los encuestados indicaron que si están de acuerdo sobre motivación que es un aspecto fundamental para desempeñar un buen trabajo y así mismo el 95% de los encuestados también indicaron que si realizan trabajo en equipo la

cual muestra que la motivación y satisfacción laboral entre los colaboradores es buena y muy importante, la cual permitirá dar soluciones y a la vez lograr un buen equilibrio de clima laboral puesto que esto influirá altamente en su rendimiento del personal y así llegar a cumplir sus objetivos trazados de manera eficaz y eficiente en todas las funciones que se les encomiende.

2.1.3. A nivel local

Moreno (2018), en su tesis titulada *Evaluación de auditores internos y su incidencia en el desempeño laboral de la unidad auditoría interna Caja Trujillo, Trujillo 2018*". Tesis para obtener el grado académico de Maestra en ciencias económicas mención auditoría realizada en la Universidad Nacional de Trujillo. El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad determinar la incidencia de la evaluación de los auditores internos en el desempeño laboral de la unidad de auditoría interna de la Caja Trujillo – Trujillo 2018. El problema fue ¿Cuál será la incidencia de la evaluación de los auditores internos en el desempeño laboral de la unidad de auditoría interna de la Caja Trujillo – Trujillo 2018? Y se estableció como hipótesis que la evaluación de los auditores internos tendrá una incidencia favorable en el desempeño laboral de la unidad de auditoría interna de la Caja Trujillo – Trujillo 2018. Asimismo, se desarrolló los antecedentes y realidad problemática tomando como referencia información de la empresa y de sus colaboradores. Para dicha investigación se utilizó un diseño descriptivo y se aplicó la técnica de la encuesta a 13 auditores internos al área de auditoría interna de Caja Trujillo. Culminando con el proceso de investigación y analizando las 2 variables, se concluyó que: La evaluación de los auditores internos tiene una incidencia favorable en el desempeño laboral de la unidad de auditoría interna de la Caja Trujillo – Trujillo 2018. La mayoría de los colaboradores reconoce el desempeño en la labor que viene realizando el grupo de auditoría interna en la Caja Trujillo, lo cual les sirve de incentivo para motivarlos a seguir trabajando en el logro de metas anuales.

Julián (2018), en su tesis titulada *Responsabilidad social y su influencia en el posicionamiento de Caja Municipal de ahorro y crédito de Trujillo, en el*

distrito de Trujillo”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración realizada en la Universidad Nacional de Trujillo. La presente investigación ha sido elaborada con la finalidad de conocer la influencia que tiene la responsabilidad social en el posicionamiento de Caja Trujillo, pues actualmente estas actividades son estrategias positivas para la relación entre una institución, la comunidad y sus clientes. Con esta investigación, la institución podrá analizar el efecto que está teniendo al aplicar estas acciones de responsabilidad social. Este informe se ha desarrollado con un diseño de contrastación descriptivo, los métodos que se han aplicado fueron: método inductivo y estadístico; y como técnica de investigación se aplicaron encuestas a los clientes y a la comunidad. En las encuestas aplicadas a los clientes de Caja Trujillo en el distrito de Trujillo, podemos resaltar que los clientes encuestados consideran que la Caja Trujillo es una institución socialmente responsable, pese a que el 56% no tienen conocimiento de su labor social. Caso contrario ocurre con la comunidad encuestada, puesto que esta sí conoce su labor social, pero consideran que no apoya en el desarrollo de su comunidad. Luego de esta investigación podemos concluir que la responsabilidad social influye de manera positiva en el posicionamiento de Caja Trujillo, es por ello por lo que esta debe continuar trabajando en estas actividades de responsabilidad social.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Ética profesional

❖ *Ética*

La palabra ética tal como es utilizada actualmente se deriva de la palabra griega *ethos*”, que originalmente se refería a las prácticas y costumbres ordinarias. Por eso no es fácil definir términos que tengan una larga historia; a lo largo de los años, los usuarios los han enriquecido con sutiles diferencias, y tratar de definirlos en una sola definición es imposible, (Maroni, 2015).

Sin embargo, ante esta advertencia, se puede señalar en primer lugar que la ética es un tipo de conocimiento que busca orientar la acción humana en el sentido racional, es decir, busca la acción racional, (Zaldivar, 2016).

Por otro lado, Vázquez (2013), afirma que la ética es un elemento fundamental cuyos valores básicos deben organizar la vida social y es como la libertad y la dignidad humana y también se basa en conceptos morales como el bien común, lo bueno, lo justo y lo equitativo.

Al analizar estas definiciones se identifican dos conceptos implícitos: por un lado, las relaciones interpersonales, que definen socialmente a los individuos; y por otro lado, un modelo de acción deseable, donde hay una especie de conocimiento que crea un sistema moral, en la cual se distingue entre lo que no se debe hacer y lo que se debe hacer, elegir entre la virtud y el vicio, entre el mal y el bien, (Cuba, 2015).

La ética puede ser considerada como un saber completamente práctico, de tal manera que se actúe racionalmente en la vida y se utilice en la mayor medida posible, para ello es necesario saber cómo alcanzar las metas de la vida de manera inteligente, (Rodas, 2013).

Por eso, desde las raíces de la ética, se suele hacer la primera distinción en el cuerpo del conocimiento humano: los teóricos que buscan encontrar las cosas, sin un interés explícito por la acción; los prácticos, a quienes les es importante reconocer lo que se debe hacer y cómo se debe dirigir el comportamiento, (Grados, 2011).

De manera similar, hay una variedad de otras posiciones sobre la ética, abordadas por primera vez por Sarmiento (2010), el padre de la ética utilitaria, dada su posición, la ética define lo bueno como aquello que crea placer y el mal como aquello que produce sufrimiento. Por lo tanto, el individuo siempre busca su propia felicidad, es bueno para ella crear felicidad y es deber del legislador lograr un equilibrio entre los intereses públicos y privados, (Silva, 2012).

Asimismo, en los procesos de gestión empresarial, la determinación de valores éticos es una acción fundamental que orienta a todos sus integrantes en sus actividades empresariales en un contexto lógico y ético. Por ello, es interesante conocer un poco sobre la ética profesional y su relación con los valores y principios. (Goicochea, 2015)

- *La ética y su relación con los valores y principios*

En este contexto, la mayoría de las personas inmersas en una cultura particular y en un momento determinado comparten valores, es decir, establecen un conjunto de normas culturales que guían culturalmente las relaciones entre las personas de la comunidad en la que viven, por lo que están de acuerdo en lo que se ha probado que es bueno y malo, (Estrada, 2013).

De manera similar, determinar si el comportamiento de los miembros de una organización es ético depende en gran medida del sistema de valores de esos individuos, dado que son los criterios que guían cómo los individuos se comportan individualmente o como miembros de grupos, organizaciones y comunidades más grandes, (Nolasco, 2012).

En algunos casos, los valores se perciben como sinónimos de creencias y, a veces, como actitudes, por lo que se puede crear una contradicción entre estos términos.

Según Sandoval y Mejía (2012), las creencias se conciben como estructuras intelectuales que se desarrollan y arraigan en la experiencia y explican cómo es y se presenta la realidad de los individuos antes de que se configuren los valores.

En cambio, las actitudes según Gallardo (2014) son aspectos perdurables de la personalidad que surgen de creencias y sentimientos sobre algo que dan lugar a una tendencia a comportarse positiva o negativamente. Según Lavandería y Hernández (2012), son el resultado de valores y normas y pueden presentarse positiva o negativamente ante cualquier situación o evento.

Como se discutió hasta ahora, las actitudes se pueden pensar como creencias con las mismas características intrínsecas, son similares porque las actitudes están predispuestas, las creencias son convicciones, ambas son emocionales, racionales y variables, reflejando así la posición y predicción de uno a la tendencia a actuar de cierta manera, (Lutiger, 2011).

Según Rodríguez (2014), los valores, actitudes y creencias están relacionados con el comportamiento de las personas y tienen un gran impacto en cómo las personas perciben todo lo que les rodea.

Por otro lado, de acuerdo con Cordoba (2016), los valores y actitudes pueden ser considerados como creencias que las personas aprenden a lo largo de su vida, dado que los valores son más hacia la parte moral de la persona y las actitudes que el comportamiento en cada una de las condiciones.

Al respecto, Delgado (2011), confirma que los valores sociales de la mayoría de las personas en la sociedad inciden en las creencias y comportamientos de las personas. Del mismo modo, los valores personales de los altos directivos influyen en las estrategias organizativas; el desempeño ético o inmoral del gerente es el resultado de una interacción compleja entre la etapa del desarrollo ético del gerente, diversas variables moderadoras que incluyen características individuales, diseño estructural organizacional, cultura organizacional actual y la intensidad de la ética.

De lo anterior se puede inferir que es poco probable que las personas que carecen de un fuerte sentido de la moralidad hagan cosas malas si están limitadas por leyes, políticas, descripciones de puestos de trabajo o normas culturales estrictas que no aceptan tales comportamientos. Debido a la estructura y la cultura organizativa que permite actos inmorales, esta situación puede incluso extenderse a personas hasta corromper a individuos muy moralistas, (Araya, 2018).

Por eso los valores determinan las creencias de las personas; y la ética de juzgar las obligaciones morales de los individuos hacia la comunidad a la que pertenecen. Desde este punto de vista, hay que tener en cuenta que las normas morales cambian con el tiempo, lo que dificulta distinguir con precisión entre lo bueno y lo malo, por lo que los grupos que pertenecen a una comunidad difieren o presentan ideas distintas sobre lo que está bien y lo que está mal, (Mejía & Sandoval, 2012).

De lo anterior se confirma que actuar con honestidad requiere un comportamiento leal frente a las obligaciones y deberes que deben desempeñar los miembros de la organización, es decir, debe actuar de acuerdo con creencias y requisitos éticos, aunque suponga un costo. (Gomez, 2012).

El comportamiento basado en estos valores, como la confianza, la honestidad, la integridad, los principios, entre otros, es en beneficio de toda la comunidad, la empresa y la economía en la que se ubica la cooperativa, dado que determina la calidad del desempeño al lograr que los colaboradores se identifiquen con los fines de la organización y combina las medidas necesarias para lograr estos fines con las virtudes morales de cada uno de ellos, (Goyoneche, 2015).

De manera similar, el sentido de orgullo que los empleados pueden tener en su productividad y actitud general es importante cuando visualizan pertenecer a una organización que define los valores éticos como una forma de vida. (Quina, 2017)

- *La ética y su influencia en las actitudes personales y organizacionales*

La conciencia de los objetivos que se persiguen y el hábito de actuar sobre ellos es la clave de la ética de las personas, especialmente de las empresas. Asimismo, las formas predeterminadas de actuar, que deben actuar en la dirección deseada y se incorporan a la personalidad de los individuos mediante acciones repetidas, son actos tradicionalmente llamados hábitos, que, bien dirigidos, reciben el nombre de virtudes y cuando no son propensos a lograr la meta, se les llama vicios, (Riojas, 2013).

La ética, en cambio, es, en el primer sentido, un conocimiento práctico que busca comprender cómo deben ser las acciones humanas; de igual forma, decidir sobre aspectos como: qué hábitos tener en cuenta, cómo ordenar metas intermedias, valores por los que guiarse y cómo debe ser, o cómo debe incorporar carácter. Todo esto actúa como una precaución, apuntando a la decisión correcta basada en la libertad de elegir un camino u otro, todo lo cual debe estar íntimamente ligado a la responsabilidad, lo que significa que se debe responder por lo que se ha elegido, (Mendieta, 2012).

En otro orden de ideas, cuando se habla de actitudes, se suele pensar en personas que pueden ser percibidas tanto por miembros internos como externos a la organización. Si se piensa en cómo operan las empresas, se

debe tener en cuenta que desde el punto de vista de las personas, el conocimiento ético guía sus acciones para permitirles ser felices o prosperar, alcanzar la perfección y la autorrealización, (García, 2015).

Sin embargo, cuando se trata de empresas, no tiene sentido creer que el fin de este tipo de organizaciones es la felicidad, porque las personas son felices, no las organizaciones que tienen otros objetivos. Desde este punto de vista, es importante conocer los objetivos de la empresa, para que sus miembros se esfuercen por alcanzarlos, siempre que este esfuerzo sea recompensado, (Aguilar, 2017).

Según Ugarriza (2013), las metas u objetivos en el entorno empresarial se determinan mediante el diseño de un conjunto de reglas y estándares. Es por eso por lo que el significado de las actividades deriva de los objetivos de la organización y las reglas sólo pueden determinarse de acuerdo con los objetivos, que sin duda son de naturaleza social.

Asimismo, es necesario agregar que estas reglas, que se establecen para la administración de la organización, no siempre se hacen cumplir porque los miembros deciden lograr el objetivo de la organización. Esto no es fácil porque el comportamiento ético de los empleados depende tanto de sus valores como del clima ético de la organización, (Dávila, 2019).

En este sentido, puede suceder cuando el sistema de recompensas de la organización refuerza los comportamientos pecaminosos, lo que lleva a las personas a hacer cosas malas. No importa lo que diga la gerencia, las personas en las organizaciones prestan atención a cómo manejan las recompensas reales, (Godoy, 2010).

Ante lo anterior, se refuerza la noción de que los superiores deben asegurar de que sus empleados cumplan con las reglas de la organización y además crear un entorno en el que puedan desenvolverse adecuadamente, (Chávez, 2013).

Importancia de la ética en una empresa

Hay cuestiones organizativas en las que la toma de decisiones está sujeta a estándares éticos, y esto conduce a la investigación y el análisis sobre si se pueden desarrollar estándares globales de comportamiento para

determinar cuándo una decisión es mejor o peor que otras posibles soluciones. La ética en los negocios es más que una moda, para cualquier organización, una necesidad, una exigencia que se intensifica por la complejidad del contexto social, (Godoy, 2010).

El tema de la ética en la mayoría de las empresas hoy en día es más que un principio, también es de carácter estratégico, porque está relacionado con su supervivencia y la convivencia de las personas que trabajan en ellas, (Ugarriza, 2013).

Asimismo, el propósito de las organizaciones es mantener un propósito social porque cualquier organización se crea para brindar bienes o servicios mediante los cuales se legitima su existencia ante la sociedad, y este es un punto importante en la formulación de un código ético, (Dávila, 2019).

Bernaola (2015), reconoce que las organizaciones deben proporcionar bienes a la sociedad para que sean aceptados por ella; lógicamente, si no se producen, la sociedad tiene derecho a exigirlos, y por último deslegitimarlos. Estos activos se obtienen mediante el desarrollo de actividades participativas específicas. Y aquí se puede recordar la distinción entre los bienes internos de una actividad cooperativa y los que son externos a ella.

Sosa (2014), señala que para diseñar la ética de las organizaciones se deben dar los siguientes pasos: determinar el objetivo específico, el bien interno de la actividad relacionada y por el que cobra su legitimidad social; a continuación, averiguar cuáles son las herramientas adecuadas para una buena producción y qué valores deben tenerse en cuenta para lograrlo; luego, para examinar qué hábitos debe considerar la organización en su conjunto y los miembros que la integran para incorporar estos valores y encarnarse en una personalidad que les permita deliberar y tomar decisiones acertadas sobre el objetivo.

Asimismo, se debe reconocer cuál debe ser la relación con las distintas actividades y organizaciones, así como entre sus activos internos y externos; y finalmente, determinar cuáles son los valores cívicos morales de la sociedad en la que se inscribe; entonces se necesita saber qué

derechos reconoce la sociedad para las personas. Es decir, ¿cuál es la conciencia moral que adquiere la sociedad?, (Gomez, 2012).

Además, se analiza cómo la distinción entre racionalidad comunicativa y estratégica será muy importante a la hora de crear la ética empresarial; dado que tradicionalmente la empresa se suele dirigir con racionalidad estratégica y su objetivo es obtener el máximo beneficio, mientras que su momento moral es la racionalidad comunicativa, apareciendo entonces, que la empresa y la ética parezcan incompatibles, (Huaman, 2011).

Para Quintana (2014), sin embargo, cualquier ética práctica (así como empresarial) debe recurrir a estos dos tipos de racionalidad, dado que debe tener tanto una estrategia como una relación que le permita tener interlocutores creíbles (clientes internos y externos).

2.2.2. Desempeño laboral

Para las organizaciones, el desempeño laboral no es nuevo porque el individuo ha estado asociado durante mucho tiempo con su trabajo. De esta forma, el desempeño laboral puede entenderse como una competencia que puede mejorar tanto a las organizaciones como a su personal, (Garces, 2012).

Según Mori (2014), el desempeño laboral es la forma en que los miembros de una organización trabajan de manera efectiva para lograr objetivos comunes, de acuerdo con las reglas básicas ya establecidas.

Chiavenato (2000), por su parte, expone que el desempeño laboral como una evaluación sistemática del desempeño, el potencial de desarrollo personal en el cargo, y afirma que toda evaluación es un proceso para motivar o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de algunos individuos.

De acuerdo con estas definiciones, se puede decir que el desempeño de los supervisores de una empresa es la forma en que los empleados logran sus metas u objetivos, así como el desempeño laboral le permite visualizar el punto que un empleado puede hacer; se debe aclarar que esta función incluye no solo la producción de unidades tangibles sino también intangibles como el pensamiento creativo, inventar un nuevo producto,

resolver conflictos entre otros o vender bienes o servicios, (Cabanillas, 2015).

Actualmente, el desempeño laboral ocurre cuando en un entorno laboral, rodeado y regulado por reglas, restricciones, expectativas de los demás, deseos, incentivos y posiblemente recursos o asistencia para garantizar la calidad del desempeño-el resultado, (Balta, 2012).

En el caso de Quintero (2012), expone que el desempeño laboral significa brindar una imagen clara de las características que debe esperar de un buen colaborador, no solo por tener las mejores calificaciones posibles, sino también por el motivo por actitudes y características personales favorables. El trabajo eficaz también es una consecuencia característica de la personalidad, como la paciencia, la perseverancia, la capacidad de analizar los problemas y comprender a los clientes, es decir, las responsabilidades de un trabajador en la institución están relacionadas no solo con su formación educativa sino también con su personalidad.

Administración del desempeño

La gestión del desempeño es un enfoque sistemático que se utiliza para la gestión diaria del personal en el lugar de trabajo y su propósito es evaluar los resultados esperados en la ejecución de un proceso; utilizando el compañerismo como fuente principal para optimizar los resultados. La misma posee un enfoque sistémico cuando las medidas administrativas se integran individual y colectivamente para reducir las acciones no deseadas y aumentar los deseados, (Arroe, 2015).

También se pretende aclarar los resultados esperados en términos de calidad, costo y oportunidad, de manera individual y grupal, para continuar el proceso de seguimiento, que es el deseo de evitar un desempeño confiable con el empleado y sugerir mejoras en los procesos que realiza o ejecuta u obtiene los resultados deseados. Para lograr este objetivo, es necesario concertar acuerdos siempre que el buen juicio administrativo lo induzca o el resultado del empleado lo requiera, no cada tres, seis o doce meses. De manera similar, la gestión del desempeño sugiere medidas (costo-calidad-oportunidad), porque si no existen, cuantificar el desempeño

no será fácil. Si no los tiene, debe obtener resultados efectivos y no prevenirlos. La medición redujo las emociones y aumentó la resolución constructiva de problemas, (Cantoro, 2013).

Por otra parte, debe generar un ambiente en el que el empleado experimente ayuda para mejorar su desempeño al ejecutar un proceso y obtener un mejor resultado. No debe convertirse en una herramienta más para calificarlo y castigarlo, si el resultado es malo, será útil en el caso extremo en que deba tomar una acción drástica. En ésta, se puede justificar la decisión en los datos cuantificados y conservados como historia de los resultados alcanzados en acuerdos y revisiones anteriores con el empleado. En este orden de ideas, se requiere de un buen equipo de trabajo que esté en condiciones de proyectar acciones cualitativas, para lograr la misión y visión de las instituciones, (Balta, 2012).

Para tal efecto, se mencionan 5 principios que ayudaran a lograr dichos objetivos: la Planificación del Desempeño, donde establece lo que se espera de los trabajadores; el Desarrollo del Desempeño, aspecto en el cual se proveen las técnicas y los métodos apropiados para ayudar a los trabajadores; asimismo, la Revisión donde se efectúa una supervisión constante del desarrollo de los subordinados, el Monitoreo, donde juega un papel importante el gerente, pues le corresponde tener bien motivados al personal, para que ellos mejoren su desempeño; y finalmente, la Evaluación del Desempeño, es en este aspecto donde se observa y se reconoce si el docente se desenvuelve en forma efectiva, y dada su importancia al efectuar esta evaluación, se deben considerar ciertos aspectos como: centrar su acción en las tareas que corresponden, puesto que esta se convierte en una estrategia de perfeccionamiento que permite ejercitar actividades en reflexión, cooperación y participación, (Zevallos, 2012).

Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño es una política de la dirección de personal, cuyo fin es detectar problemas en el trabajo para mejorar la eficiencia en la organización. En este sentido, Duclos (2013), afirma que la evaluación del desempeño es una práctica integrada dentro de una filosofía de

comunicación entre superior y subordinado, con la que se revisan los aspectos claves del trabajo.

De acuerdo con estas consideraciones, uno de los objetivos de la evaluación del desempeño es la valoración del empleado en el puesto de trabajo para conocer su actuación y su factible potencial de desarrollo. Asimismo, este proceso, estimará los valores, excelencia, cualidades y estatus de las personas, (Perez, 2015).

En el mismo marco de ideas, Barreto (2014), afirma que la evaluación del desempeño es un procedimiento continuo de expresión de juicios acerca del personal de una empresa, en relación con su trabajo habitual, que pretende sustituir a los juicios ocasionales y formulados de acuerdo con los más variados criterios.

Por consiguiente, estos autores, convergen en que la evaluación de la labor es el proceso de medir la actuación en el trabajo de los subordinados para conocer su desempeño, y cuál es su potencial de desarrollo en la organización, (Guarderas, 2011).

En resumidas cuentas, la evaluación del desempeño es una técnica indispensable en la administración de personal que contribuye al autodesarrollo del empleado y a su vez, puede detectar algunas situaciones relevantes en el trabajo, tales como: problemas de supervisión de personal, integración del personal a la empresa, deficiencia de motivación, y según el problema que se detecte, puede colaborar con la implantación de políticas adecuadas a la realidad de la institución, (Ortiz, 2011).

Según Paucar (2016), la evaluación del desempeño va estrictamente vinculada a los incentivos y las motivaciones personales, las correcciones de los problemas confrontados y la acción gerencial. Cuando se siguen estos pasos, la persona se siente participe de los objetivos de la organización, mejoran las relaciones y emplean los medios necesarios para mejorar el desempeño actual.

En línea con lo discutido hasta ahora, se puede decir que el proceso de evaluación de desempeño constituye el paso en el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados

procuran obtener retroalimentación sobre la manera cómo se cumplen sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar, (Villalobos, 2018).

Al respecto Ferreyra (2014), indica que las evaluaciones informales, basadas en el trabajo diario, son necesarias pero insuficientes. Contando con un sistema formal y sistemático de retroalimentación, el departamento de personal puede identificar a los empleados que cumplen o exceden lo esperado y a los que no lo hacen. Asimismo, ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación. Incluso las decisiones sobre promociones internas, compensaciones y otras más del área del departamento de personal dependen de la información sistemática y bien documentada disponible sobre el empleado.

Por otro lado, además de mejorar el desempeño, muchas compañías utilizan esta información para determinar las compensaciones que otorgan. Un buen sistema de evaluación puede también identificar problemas en el sistema de información sobre recursos humanos. Las personas que se desempeñan de manera insuficiente pueden poner en evidencia procesos equivocados de selección, orientación y capacitación, o puede indicar que el diseño del puesto o los desafíos externos no han sido considerados en todas sus facetas, (Barbieri, 2015).

Una organización no puede adoptar cualquier sistema de evaluación del desempeño. El sistema debe ser válido y confiable, efectivo y aceptado. El enfoque debe identificar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar retroalimentación a los empleados y al departamento de personal, (Suarez, 2013).

Por norma general, el departamento de recursos humanos desarrolla evaluaciones del desempeño para los empleados de todos los departamentos. Esta centralización obedece a la necesidad de dar uniformidad al procedimiento. Aunque el departamento de personal puede desarrollar enfoques diferentes para ejecutivos de alto nivel, profesionales, gerentes, supervisores, empleados y obreros, necesitan uniformidad dentro

de cada categoría para obtener resultados utilizables. Aunque es el departamento de personal el que diseña el sistema de evaluación, en pocas ocasiones lleva a cabo la evaluación misma, que en la mayoría de los casos es tarea del supervisor del empleado, (Chiavenato, 2000).

La evaluación del desempeño laboral evidencia algunas ventajas, lo cual resulta importante abordar. En este sentido, se enumeran algunas que ha podido ser verificadas: la mejora del desempeño mediante la retroalimentación, las políticas de compensación que ayudan a determinar quiénes merecen recibir aumentos, las decisiones de ubicación que generan promociones, transferencias y separaciones basadas en el desempeño anterior o en el previsto, las necesidades de capacitación y desarrollo, en las cuales el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar, a un potencial no aprovechado, (Baena, 2016).

En este sentido, la evaluación del desempeño laboral es de suma importancia para las organizaciones, así como también para la nación en general, puesto que esto podría incrementar el rendimiento individual en cada puesto de trabajo, creciendo así la formación integral del ser humano como ente social significativo para el trabajo; y al mismo tiempo, abriendo la posibilidad de aumentar la productividad y la estabilidad económica de la sociedad en la que convive, (Costas, 2013).

Relación entre ética y desempeño laboral

La meta de la actividad empresarial es la satisfacción de necesidades humanas a través de la inversión de un capital, que es parte esencial el capital humano, es decir, los recursos humanos o dicho de otra forma, las capacidades de cuantos cooperan en la empresa, (Dávila, 2019).

Por tanto, el fin interno de las empresas consiste en lograr satisfacer esas necesidades y, de forma inseparable, en desarrollar al máximo las capacidades de sus colaboradores para lograr un desempeño laboral deseable, metas ambas que no podrá alcanzar si no es promocionando valores desde el modo específico en que la empresa puede y debe hacerlo. Asimismo, al hablar de satisfacer necesidades humanas se estaría

hablando de servicio, donde el objetivo primordial es lograr la satisfacción del cliente y superar sus expectativas, lo que se logra ofreciendo un excelente servicio con los estándares éticos que posee la empresa y los valores del capital humano, logrando así el desempeño laboral apropiado, (Montiel, 2015).

De allí que se promueve una correlación entre ética y servicio, o lo que es similar ética empresarial y desempeño laboral. El servicio es un atributo de esencia ética, y la ética es filosofía traducida en servicio. En definitiva, el carácter activo de una empresa procede de la capacidad de dar, más que de la posibilidad de recibir. Esto significa que su potencialidad competitiva y su margen cooperativo proceden de la ética, de su atmósfera organizacional y del servicio que pauta su desempeño. La correspondencia entre ética y servicio viene acompañada por el rechazo de sus desviaciones y sesgos: servicio no es servilismo, como ética no es ascetismo, (Díaz, 2014).

Todos pueden servir así como todos deben asumir una conducta ética sin traspasar los umbrales de suprema dignidad y sin caer en los extremos de sus caricaturas. El servicio y la ética de manera semejante a lo que ocurre con el conocimiento crecen mientras más se traducen en ejecuciones concretas. También se produce una semejanza entre ambos aspectos, en cuanto a que ellos generan más dividendos y acrecientan más la imagen de las organizaciones que la que procede por la venta de productos tangibles, (Gomez, 2012).

Es en este sentido, en el que la ética de la empresa tiene por valores irrenunciables la calidad en los productos y la gestión, la honradez en el servicio, el mutuo respeto en las relaciones internas y externas a la empresa, la cooperación por la que conjuntamente se aspira a la calidad y la solidaridad al alza. Los valores anteriormente expuestos consisten en explotar al máximo las propias capacidades de modo que el conjunto de personas pueda beneficiarse de ellas, la creatividad, la iniciativa, el espíritu de riesgo; valores que definitivamente lograran que los colaboradores de una empresa obtengan un excelente desempeño laboral movidos en

conjunto por un interés común, el mismo que persigue la organización, (Velasco, 2016).

2.3. Marco conceptual

- **Actitud ética**

Es una disposición de voluntad manifestada ante el mundo, (Mena, 2013).

- **Calidad**

Es el nivel de excelencia que la empresa o negocio ha logrado alcanzar para satisfacer a su clientela. Representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. Característica que se atribuye a todas aquellas cosas que representan excelencia, eficacia y efectividad, (Torres, 2012).

- **Capacitación**

Es el proceso sistemático y/o adquisición de nuevos conocimientos habilidades y aptitudes para una mejor calificación tendente a un mejor ejercicio de las labores, (Rocha, 2014).

- **Código de ética**

Este código dirige el comportamiento ético del empleado, mientras que sin él podría tomar decisiones antiéticas, (Tesillo, 2012).

- **Compromiso**

Es común hablar de ponerse la camiseta, dicho muy apropiado cuando hablamos de trabajo en equipo, pues la idea es que el conjunto de personas que trabajan por un fin, se sienta parte de él, como si fuera algo propio, (Mosquera, 2012).

- **Comunicación**

Un primer acercamiento a la definición de comunicación puede realizarse desde su etimología. La palabra deriva del latín *communicare*, que significa compartir algo, pone-r en común. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto, (Abella, 2015).

- **Desempeño laboral**

Así es como los miembros de la organización trabajan de manera eficaz para lograr objetivos comunes y de acuerdo con las constituciones ya establecidas, (Herrera, 2013).

- **Ética**

Estudia la moral del hombre en la sociedad, esto quiere decir su relación frente a los demás, y frente a lo que la moral plantea como normas universalmente aceptadas por ella, así se convierte en ciencia normativa, (Zaldivar, 2016).

- **Hábitos**

Los hábitos son factores poderosos en nuestras vidas. Dado que se trata de pautas consistentes, a menudo inconscientes, de modo constante y cotidiano expresan nuestro carácter y generan nuestra efectividad o ineffectividad, (Montes, 2013).

- **Profesionalismo**

Es una virtud pública en la medida en que sirva a los intereses comunes de la sociedad. No en la medida en que sirva solo al mantenimiento y conservación de los roles, funciones y corporaciones existentes. Y es una virtud privada en la medida en que ayude al individuo a serlo realmente, a ser autónomo y no esclavo de sus actividades, (Vargas, 2011).

- **Responsabilidad**

El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo, (Ramírez, 2014).

- **Valores**

Son objetivos globales y abstractos que son valorados positivamente y que no tienen referencias ni objetos concretos. Los valores sirven como puntos de decisión y juicio a partir de los cuales el sujeto desarrolla actitudes y creencias específicas. Los valores se tratarían, de alguna forma, de actitudes generalizadas, (Hernández, 2012).

2.4. Hipótesis

H₀: La ética profesional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022.

H_i: La ética profesional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Ética profesional	Es el conjunto de principios morales que rigen los actos relacionados con la profesión, o conducta del trabajo o en el ejercicio de la profesión en alguna ciencia o arte los hombres no sólo actúan moralmente es decir se enfrentan a problemas en sus relaciones mutuas, toman decisiones y realizan ciertos actos para resolverlos y a la vez juzgan o valoran de un modo esas decisiones y estos actos, sino que también reflexionan sobre ese comportamiento práctico y los hacen objeto de su reflexión o de su pensamiento, se pasa así del plano de la moral efectiva vivida a la moral reflexiva o ética. (Cordoba, 2016)	La ética profesional se mide de acuerdo con sus dimensiones: principios, deberes y valores; para esto se utilizó un cuestionario conformado por 18 ítems para obtener la información necesaria.	Principios	Respeto Honestidad Eficiencia Relaciones laborales Compromiso Conocimiento Neutralidad Transparencia	Del 01 al 08	Ordinal
			Deberes	Discreción Uso adecuado del cargo Uso adecuado de los bienes Responsabilidad Conflicto con terceros	Del 09 al 14	
			Valores	Injerencia Seguridad Presión	Del 15 al 18	
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. (Villalobos, 2018)	El desempeño laboral se mide de acuerdo con sus dimensiones: disponibilidad para el trabajo, cooperación, iniciativa, compromiso institucional; para esto se utilizó un cuestionario conformado por 14 ítems para obtener la información necesaria.	Disponibilidad para el trabajo	Dinamismo Competencias Plazos establecidos Actividades Apoyo en el trabajo	Del 19 al 22	Ordinal
			Cooperación	Solución de problemas Participación en el trabajo	Del 23 al 25	
			Iniciativa	Actitud proactiva Iniciativa Identificación Orientación	Del 26 al 28	
			Compromiso institucional	Uso correcto de los bienes Cumplimiento de objetivos	Del 29 al 32	

Fuente: Elaboración propia

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

Teniendo en cuenta a Moreira (2016), la población es el conjunto de todos los elementos que se estudian, pueden ser finitos o infinitos, y acerca de los cuales se busca sacar ciertas conclusiones. En esta investigación la población estuvo conformada por los 160 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario.

3.1.2. Muestra

Como afirma Moreira (2016) la muestra viene a ser una parte de la población, es decir, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo.

Con el fin de encontrar la muestra, se empleó la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N * \left(Z * 1 - \frac{\alpha}{2} \right)^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + \left(Z * 1 - \frac{\alpha}{2} \right)^2 * p * q}$$

N	: Población = 160
α	: Alfa (máximo error tipo I) = 0.05
$1 - \alpha/2$: Nivel de confianza = 0.95
$Z(1 - \alpha/2)$: Valor de Z = 1.96
p	: Prevalencia de la proporción = 0.50
q	: Complemento de p = 0.50
d	: Precisión = 0.05

$$n = \frac{160 * (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (159) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{153.664}{0.3975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{153.664}{1.3579}$$

$$n = 113.16 \approx 114$$

La muestra estuvo constituida por 114 empleados de la Cooperativa

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de investigación

La presente investigación fue no experimental, que de acuerdo con Murillo (2016), es aquella en la que no se controlan ni manipulan las variables del estudio. Finalmente, la investigación fue de nivel correlacional, que de acuerdo con Mejía (2016), es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos variables; entiende y evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña.

Así mismo, desde la posición de Ureña (2017), que de acuerdo con el propósito que persigue la investigación fue descriptiva, puesto que su propósito es describir en detalle la relación entre la cultura organizacional y la calidad de los servicios de la empresa en un momento dado.

Si se trata de enfoque, esta investigación fue cuantitativa debido a que se presentó de manera estadística y numérica, esto permitió obtener de manera sistematizada el resultado del análisis y de las cifras que para su conclusión. Es así como, Orihuela (2014), señala que se basa en la cantidad de datos para sostener la información y así mismo la explicación del problema u fenómeno. Además de ello, comenta que este tipo de método es uno de lo más usados debido que permite analizar la información mediante ciertos instrumentos y técnicas a un número notorio de población o muestra.

Por último, esta investigación fue de tipo básica - correlacional. Ello pues en la opinión de Novoa (2015), es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos variables. Entiende y evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña.

3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnica de colecta de datos

En la investigación se utilizó la encuesta como técnica de recolección de información que, por medio de un cuestionario, se conoció las actitudes, opiniones u otros datos de una población. Estas encuestas fueron aplicadas

a una muestra de la población de estudio con el fin de inferir y concluir sobre la población total, (Auca, 2014).

Instrumentos de colecta de datos

Para este estudio, se recopiló información por medio del cuestionario que se hizo directamente de la variable de estudio. A juicio de Vallejos (2019), el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales, reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio. Por ello se determinó un cuestionario de 32 preguntas con la finalidad de conocer la relación de la ética profesional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022.

3.2.3. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez del instrumento

Empleando palabras de Saborio (2012) todo instrumento de medición ha de reunir dos características: validez y confiabilidad, ambas son de suma importancia, en la investigación científica, porque, los instrumentos que se van a utilizar deben ser precisos y seguros. Los instrumentos fueron elaborados basado en estudios anteriormente desarrollados.

Por tal motivo, el cuestionario para la variable *ética profesional* será el aplicado por Calzada (2017) en su investigación *La ética profesional y la calidad de servicio en la cooperativa de ahorro y crédito Señor de los Milagros – Huánuco 2017*. De igual modo, el cuestionario para la variable *desempeño laboral* será el aplicado por Panca (2016) en su tesis *Clima laboral y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá*. Por consiguiente, se permite utilizarlos.

Confiabilidad del instrumento

Según Meneses (2015) muestra que la confiabilidad es cuando se producen resultados iguales en el uso repetido de una herramienta para un caso, muestra o individuo.

En la presente investigación participaron 20 colaboradores como prueba piloto, se debe recalcar que esta muestra piloto estuvo compuesta por colaboradores de otras empresas que comparten el mismo rubro que la

empresa al que pertenece la investigación, con ello se comprobara la confiabilidad del instrumento por medio del paquete estadístico IBM SPSS Statistics V.26, el coeficiente de alfa de Cronbach permite diagnosticar la confiabilidad del instrumento, mismo que tiene una escala de valores tal como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 2

Escala de Alfa de Cronbach

ESCALA	RANGO
No es confiable	-1.00 a 0.00
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.50 a 0.75
Alta confiabilidad	0.76 a 0.89
Fuerte confiabilidad	0.90 a 1.00

Fuente: Moreira (2016)

Tabla 3

Análisis de fiabilidad de la variable Ética profesional

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
,956	18

Fuente: SPSS V.26

La tabla 3, muestra que la confiabilidad del instrumento es 0.956, lo que significa que el coeficiente alfa es fuerte y por lo tanto el cuestionario es adecuado para su uso.

Tabla 4

Análisis de fiabilidad de la variable Desempeño laboral

Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
,920	14

Fuente: SPSS V.26

La tabla 4, muestra que la confiabilidad del instrumento es 0.920, lo que significa que el coeficiente alfa es fuerte y por lo tanto el cuestionario es adecuado para su uso.

3.2.4. Procesamiento y análisis de datos

Para una adecuada recolección de los datos y una buena aplicación del cuestionario previamente elaborado y por el tema sanitario en el cual estamos atravesando será fundamental hacerlo de forma virtual y para ello se utilizó como medio digital un formulario de Google Forms, con el fin de facilitar a los encuestados el acceso, la confidencialidad de los datos proporcionados, asegurando el anonimato de los encuestados. Para el procesamiento y elaboración gráficos los datos serán colocados en una hoja de cálculo Excel lo que ayudó a la representación clara y concreta los resultados obtenidos. Y para el análisis se usó una hoja de cálculo Excel que facilitó determinar frecuencias y porcentajes y el software SPSS que ayudó a realizar una prueba de validación y grado de contribución de las respuestas dadas por los colaboradores a través de la prueba estadística.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Objetivo específico uno: Identificar el nivel de ética profesional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022.

Tabla 5

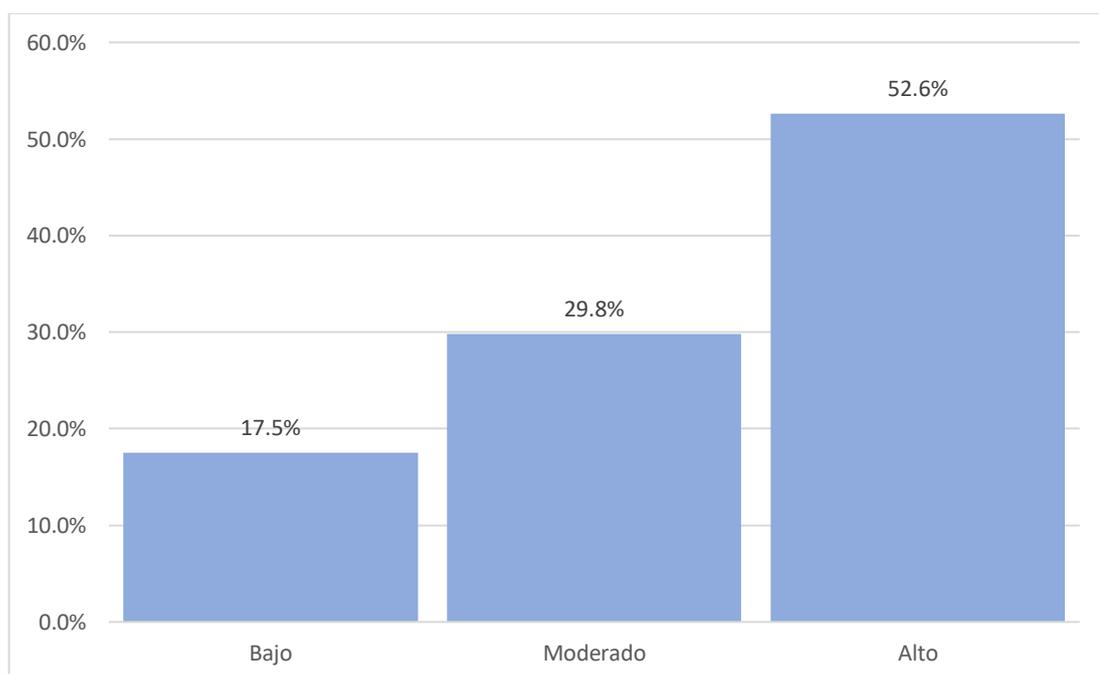
Nivel de ética profesional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario

Variable	Niveles	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Ética profesional	Bajo	20	17.5	17.5
	Moderado	34	29.8	47.4
	Alta	60	52.6	100.0
TOTAL		114	100.0	

Fuente: Datos procesados de las encuestas

Figura 1

Nivel de ética profesional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario



Fuente: Datos procesados de las encuestas

Interpretación: En la tabla 5 y figura 1, los resultados muestran la alta ética profesional que tienen los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario representado por el 52.6%; seguidamente por el nivel moderado representado por el 29.8%; mientras que el 17.5% de los trabajadores poseen una baja ética profesional. Esto da a entender que los

trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito cumplen con su labor en base a los principios, deberes y valores, dado que esto es un acto obligatorio y representa el eje central de la cultura de la empresa, el cual es desarrollado dentro de su entorno plenamente laboral.

Tabla 6

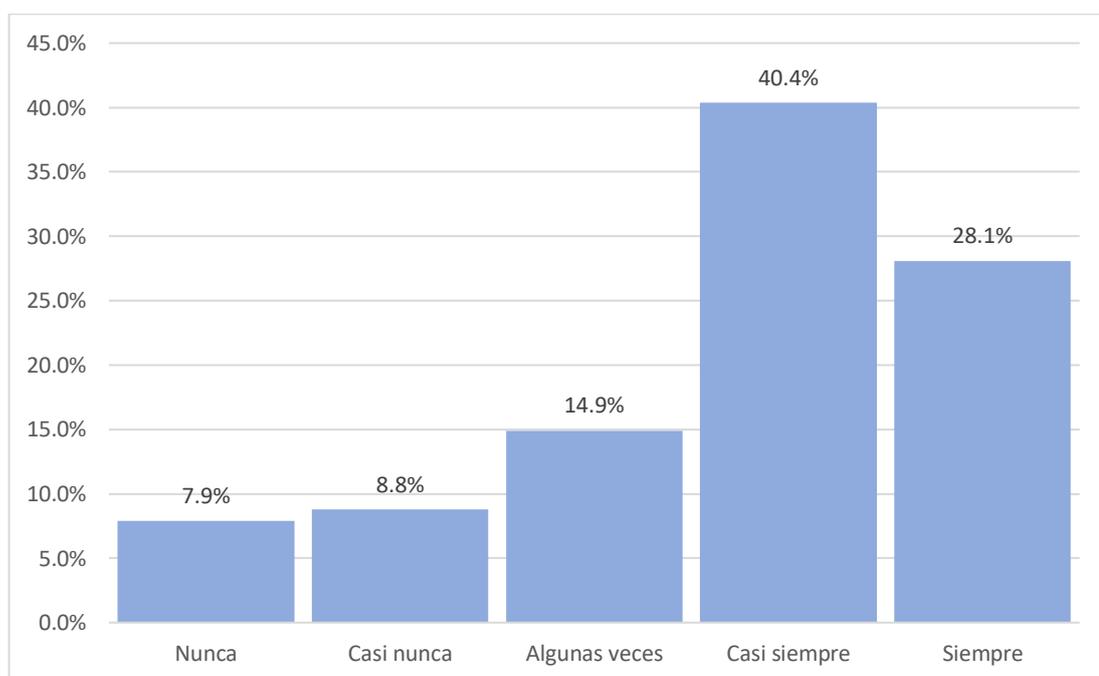
Resultados generales de la dimensión Principios

Dimensión	Atributos	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Principios	Nunca	9	7.9	7.9
	Casi nunca	10	8.8	16.7
	Algunas veces	17	14.9	31.6
	Casi siempre	46	40.4	71.9
	Siempre	32	28.1	100.0
TOTAL		114	100.0	

Fuente: Datos procesados de las encuestas

Figura 2

Resultados generales de la dimensión Principios



Fuente: Datos procesados de las encuestas

Interpretación: En la tabla 6 y figura 2 muestran la ética profesional medidas bajo los principios de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, en ella se muestra que el 40.4% casi siempre de los trabajadores muestran respeto, honestidad, eficiencia y buenas relaciones entre ellos, reforzando de esta manera la ética profesional en los trabajadores, mientras que el 28.1% manifestaron que siempre, el 14.9% algunas veces, el 8.8% casi nunca y el 7.9% respondieron que nunca.

Tabla 7

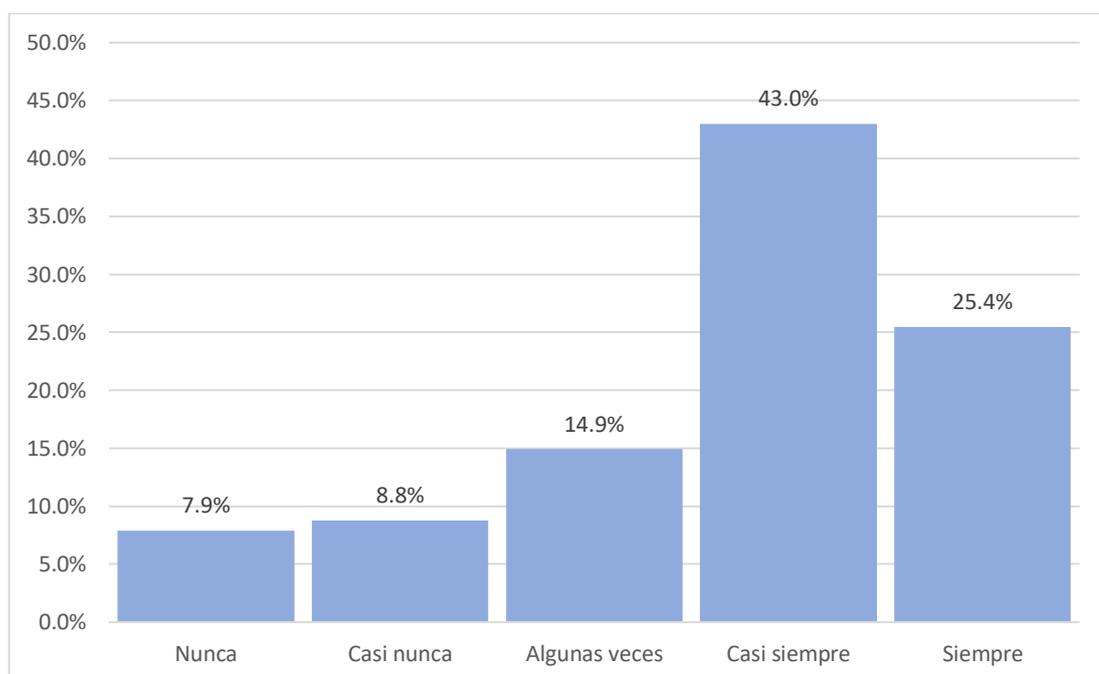
Resultados generales de la dimensión Deberes

Dimensión	Atributos	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Deberes	Nunca	9	7.9	7.9
	Casi nunca	10	8.8	16.7
	Algunas veces	17	14.9	31.6
	Casi siempre	49	43.0	74.6
	Siempre	29	25.4	100.0
TOTAL		114	100.0	

Fuente: Datos procesados de las encuestas

Figura 3

Resultados generales de la dimensión Deberes



Fuente: Datos procesados de las encuestas

Interpretación: En la tabla 7 y figura 3 muestran la ética profesional medidas bajo los deberes de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, en ella se muestra que el 43.0% casi siempre de los trabajadores muestran neutralidad, transparencia, discreción, responsabilidad y el uso adecuado del cargo, reforzando de esta manera la ética profesional en los trabajadores, mientras que el 25.4% manifestaron que siempre, el 14.9% algunas veces, el 8.8% casi nunca y el 7.9% respondieron que nunca.

Tabla 8

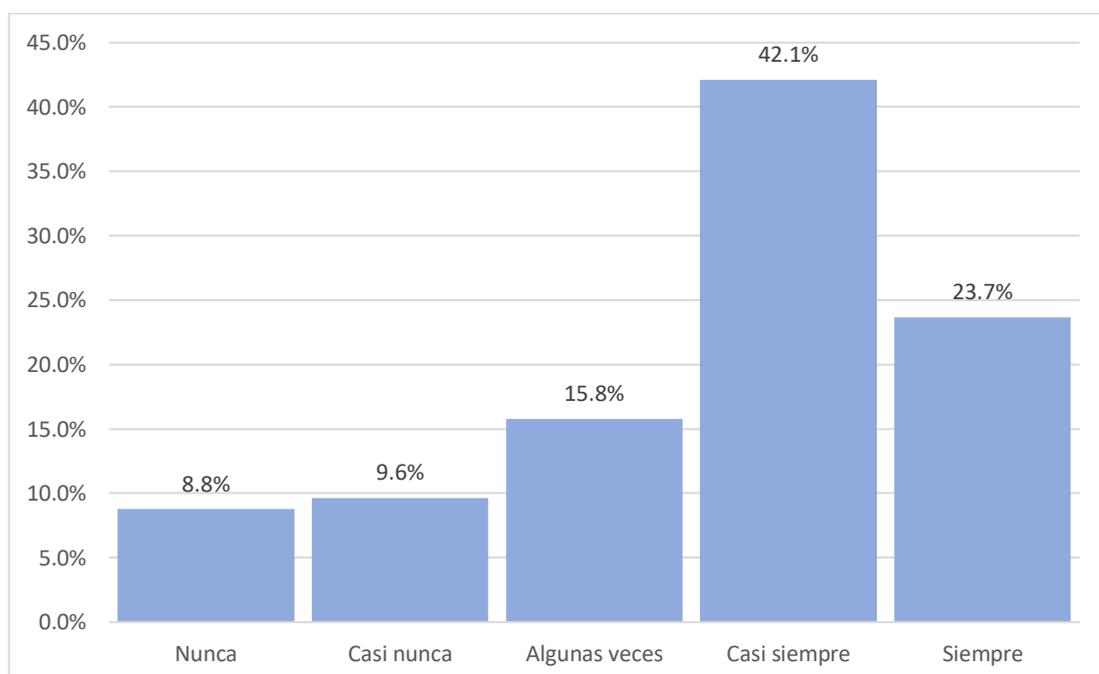
Resultados generales de la dimensión Valores

Dimensión	Atributos	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Valores	Nunca	10	8.8	8.8
	Casi nunca	11	9.6	18.4
	Algunas veces	18	15.8	34.2
	Casi siempre	48	42.1	76.3
	Siempre	27	23.7	100.0
TOTAL		114	100.0	

Fuente: Datos procesados de las encuestas

Figura 4

Resultados generales de la dimensión Valores



Fuente: Datos procesados de las encuestas

Interpretación: En la tabla 8 y figura 4 muestran la ética profesional medidas bajo los valores de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, en ella se muestra que el 42.1% casi siempre de los trabajadores no muestran conflicto con sus compañeros, poseen injerencia, seguridad y se adecuan de la mejor manera a la presión del trabajo, reforzando de esta manera la ética profesional en los trabajadores, mientras que el 23.7% manifestaron que siempre, el 15.8% algunas veces, el 9.6% casi nunca y el 8.8% respondieron que nunca.

Objetivo específico dos: Establecer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022.

Tabla 9

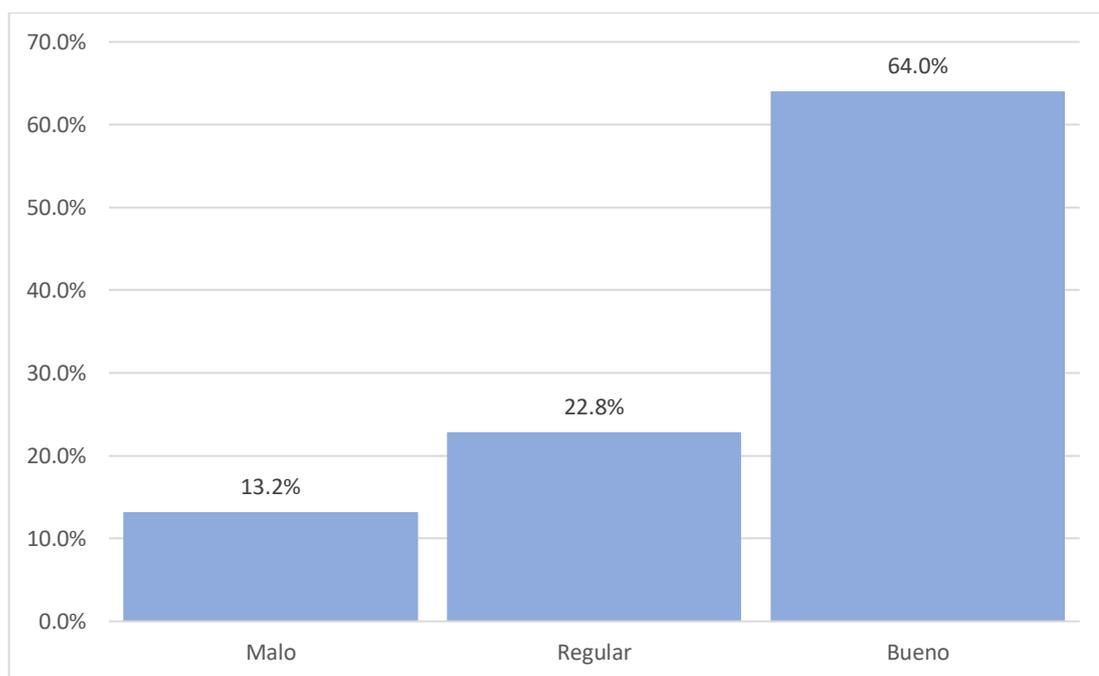
Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario

Variable	Niveles	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Ética profesional	Malo	15	13.2	13.2
	Regular	26	22.8	36.0
	Bueno	73	64.0	100.0
TOTAL		114	100.0	

Fuente: Datos procesados de las encuestas

Figura 5

Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario



Fuente: Datos procesados de las encuestas

Interpretación: En la tabla 9 y figura 5, los resultados muestran el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario se encuentran en un nivel bueno y esto está representado por el 64.0%; seguidamente por el nivel regular representado por el 22.8%; mientras que el 13.2% de los trabajadores poseen un mal desempeño laboral. Esto da a entender que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

tienen buena disponibilidad de trabajo, existe cooperación entre ellos y una buena iniciativa para realizar sus funciones generando en estos un compromiso con la institución.

Tabla 10

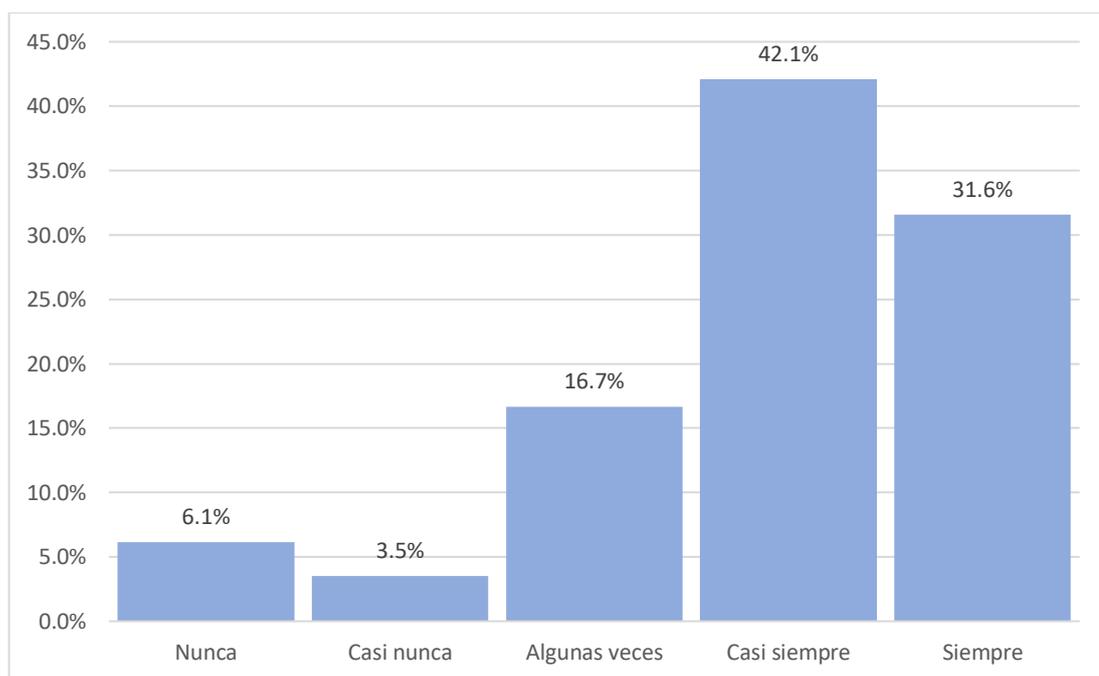
Resultados generales de la dimensión Disponibilidad para el trabajo

Dimensión	Atributos	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Disponibilidad para trabajar	Nunca	7	6.1	6.1
	Casi nunca	4	3.5	9.6
	Algunas veces	19	16.7	26.3
	Casi siempre	48	42.1	68.4
	Siempre	36	31.6	100.0
TOTAL		114	100.0	

Fuente: Datos procesados de las encuestas

Figura 6

Resultados generales de la dimensión Disponibilidad para el trabajo



Fuente: Datos procesados de las encuestas

Interpretación: En la tabla 10 y figura 6 muestran el desempeño laboral medidas bajo la disponibilidad para el trabajo de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, en ella se muestra que el 42.1% casi siempre de los trabajadores muestran dinamismo y competencias entregando sus tareas en los plazos establecidos, reforzando de esta manera el desempeño laboral de los trabajadores, mientras que el

31.6% manifestaron que siempre, el 16.7% algunas veces, el 3.5% casi nunca y el 6.1% respondieron que nunca.

Tabla 11

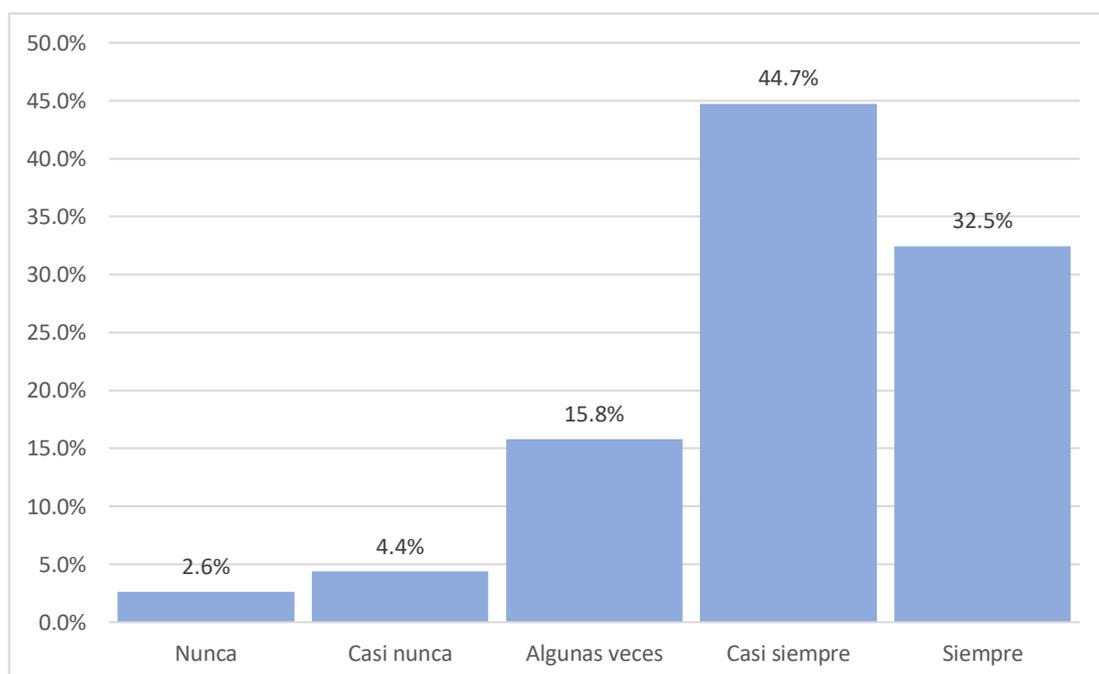
Resultados generales de la dimensión Cooperación

Dimensión	Atributos	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Cooperación	Nunca	3	2.6	2.6
	Casi nunca	5	4.4	7.0
	Algunas veces	18	15.8	22.8
	Casi siempre	51	44.7	67.5
	Siempre	37	32.5	100.0
TOTAL		114	100.0	

Fuente: Datos procesados de las encuestas

Figura 7

Resultados generales de la dimensión Cooperación



Fuente: Datos procesados de las encuestas

Interpretación: En la tabla 11 y figura 7 muestran el desempeño laboral medidas bajo la cooperación de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, en ella se muestra que el 44.7% casi siempre de los trabajadores muestran apoyo y participación en el trabajo para solucionar problemas, reforzando de esta manera el desempeño laboral de los trabajadores, mientras que el 32.5% manifestaron que siempre, el 15.8% algunas veces, el 4.4% casi nunca y el 2.6% respondieron que nunca.

Tabla 12

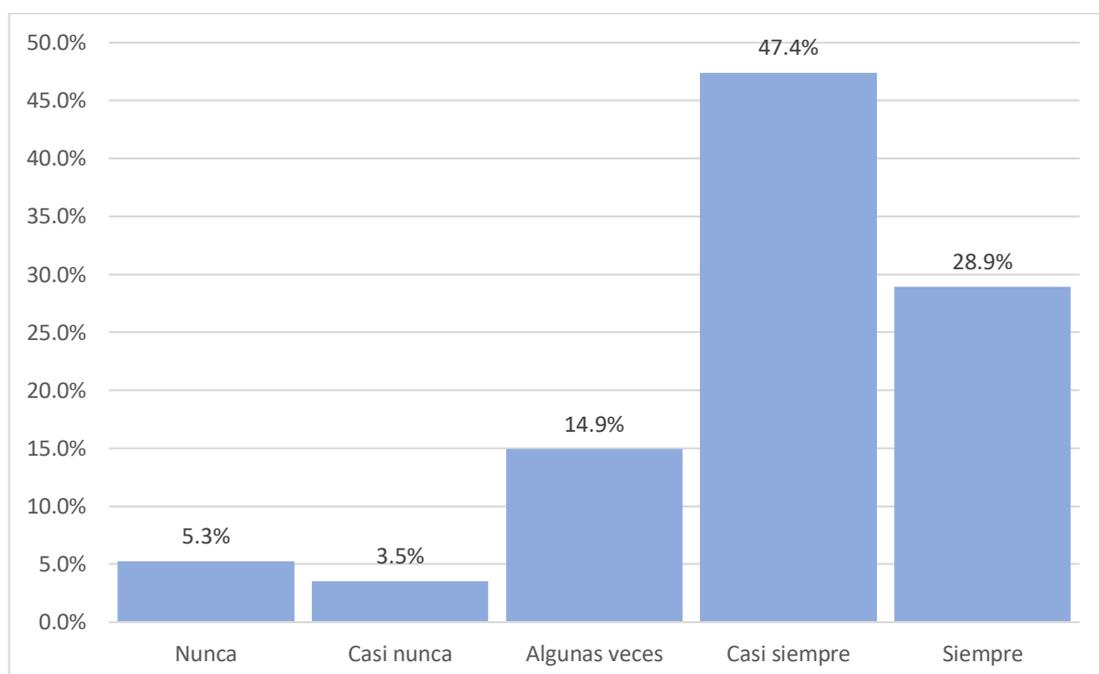
Resultados generales de la dimensión Iniciativa

Dimensión	Atributos	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Iniciativa	Nunca	6	5.3	5.3
	Casi nunca	4	3.5	8.8
	Algunas veces	17	14.9	23.7
	Casi siempre	54	47.4	71.1
	Siempre	33	28.9	100.0
TOTAL		114	100.0	

Fuente: Datos procesados de las encuestas

Figura 8

Resultados generales de la dimensión Iniciativa



Fuente: Datos procesados de las encuestas

Interpretación: En la tabla 12 y figura 8 muestran el desempeño laboral medidas bajo la iniciativa de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, en ella se muestra que el 47.4% casi siempre de los trabajadores muestran identificación y actitud proactiva en la institución, reforzando de esta manera el desempeño laboral de los trabajadores, mientras que el 28.9% manifestaron que siempre, el 14.9% algunas veces, el 3.5% casi nunca y el 5.3% respondieron que nunca.

Tabla 13

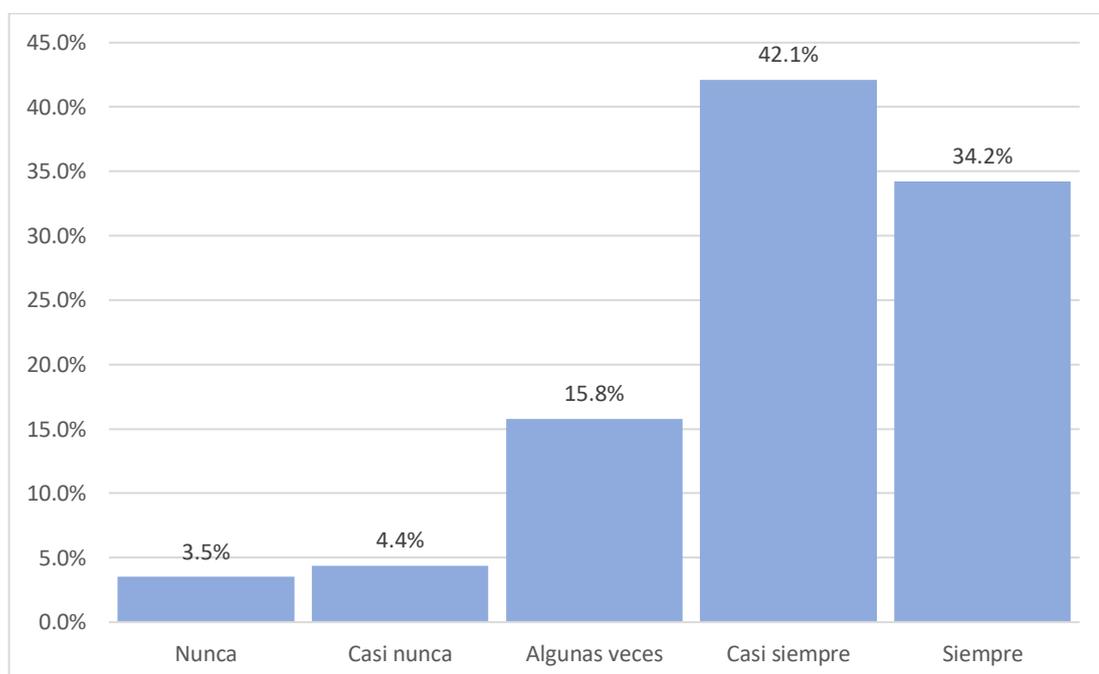
Resultados generales de la dimensión Compromiso institucional

Dimensión	Atributos	Frecuencia	% Válido	% Acumulado
Compromiso institucional	Nunca	4	3.5	3.5
	Casi nunca	5	4.4	7.9
	Algunas veces	18	15.8	23.7
	Casi siempre	48	42.1	65.8
	Siempre	39	34.2	100.0
TOTAL		114	100.0	

Fuente: Datos procesados de las encuestas

Figura 9

Resultados generales de la dimensión Compromiso institucional



Fuente: Datos procesados de las encuestas

Interpretación: En la tabla 13 y figura 9 muestran el desempeño laboral medidas bajo el compromiso institucional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, en ella se muestra que el 42.1% casi siempre de los trabajadores muestran una adecuada orientación, un uso correcto de los bienes para lograr el cumplimiento de los objetivos de la institución, reforzando de esta manera el desempeño laboral de los trabajadores, mientras que el 34.2% manifestaron que siempre, el 15.8% algunas veces, el 4.4% casi nunca y el 3.5% respondieron que nunca.

Objetivo específico tres: Determinar la relación entre los deberes y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2021.

Tabla 14

Relación entre los deberes y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario

			Deberes	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Deberes	Coefficiente de correlación	1,000	,859**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,859**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

Fuente: Datos procesados de las encuestas

Interpretación: En la tabla 14 muestra el nivel de relación entre los deberes y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, este indicador demuestra que existe un grado de relación alto entre los deberes y el desempeño laboral a un nivel de 85,9%.

4.2. Contraste de hipótesis

Planteamiento del sistema de hipótesis

H₀: La ética profesional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022.

H₁: La ética profesional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022.

Nivel de significancia

- La hipótesis nula se acepta si $p > 0,05$.
- La hipótesis nula se rechaza si $p < 0,05$.

Cálculo del estadístico de prueba

El estadístico de prueba Rho de Spearman se calculó utilizando el software estadístico SPSS v25, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 15

Relación entre la ética profesional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario

			Ética profesional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Ética profesional	Coeficiente de correlación	1,000	,921**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,921**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

Fuente: Datos procesados de las encuestas

Interpretación: Como se observa en la tabla 15 el valor del estadístico de prueba Rho de Spearman fue $r=0,921$; por lo tanto, existe suficiente evidencia muestral que permite afirmar que a un nivel de significancia del 0,05 que la ética profesional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022.

4.3. Discusión de resultados

Respecto al objetivo general *determinar la relación entre la ética profesional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022*, los resultados indican a un nivel significativo la relación que se encuentra entre la ética laboral y el desarrollo laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, el resultado obtenido indica que existe suficiente evidencia muestral que permite afirmar a un nivel de significancia del 0,05 que existe correlación significativa entre la ética laboral y el desarrollo laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, lo cual se interpreta que al hablar de ética se hace con un sentido amplio de sinónimo de bueno, por lo que al momento de practicarlo dentro de la institución se encuentran con un sistema de trabajo acorde a sus normas personales. Este resultado concuerda con la investigación realizada por Rioja (2018) el cual concluye que la importancia de la ética profesional es necesaria puesto que todos los integrantes de la organización influyen en la productividad, el logro de objetivos, crecimiento, clientes, clima laboral, motivación, autorrealización, compromiso,

responsabilidad, sentido de permanencia y sobre todo en el desempeño laboral.

Para el cumplimiento del primer objetivo específico *identificar el nivel de ética profesional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022*, de acuerdo con los datos obtenidos en base a la encuesta se puede apreciar en la tabla 5 y figura 1 muestran que el nivel de ética profesional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario es alto con un 52.6%, pues afirman que la ética tiene una relevancia muy importante cuando las personas ejercen su profesión, dado que en muchas ocasiones las decisiones que se toman como profesionales no solo les afectan a ellos como individuos, sino que pueden llegar a tener un impacto en su trabajo. Resultados que son contrastados con los de Calzada (2017) pues afirma que el comportamiento de los colaboradores en la empresa es un factor importante para construir una cultura ética. Puesto que estos son los encargados de transmitir a toda la organización aquellos principios por los cuales quiere que sea reconocida la organización. Además para que una empresa siga operando estos necesitan seguir unos principios éticos, dado que estos además de animar a los colaboradores a comportarse correctamente, también les permite apoyarse en una buena política de la empresa cuando desean hacer respetar sus propios valores y mejorar el desempeño laboral.

Para el cumplimiento del segundo objetivo específico *Establecer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022*, de acuerdo con los datos obtenidos en base a la encuesta se puede apreciar en la tabla 9 y figura 5 muestran que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario es alto con un 64.0%, esto da a entender que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito tienen buena disponibilidad de trabajo, existe cooperación entre ellos y una buena iniciativa para realizar sus funciones generando en estos un compromiso con la institución. Este resultado es similar al encontrado por Rioja (2018) pues en su investigación afirman que es un proceso que reduce la incertidumbre en el colaborador al proporcionarle retroalimentación sobre su trabajo. Por lo tanto,

comprender las expectativas de la organización le permitirá al colaborador mejorar su rendimiento y satisfacer su necesidad de logro, lo que redundará en un beneficio para cualquier empresa.

Para el cumplimiento del tercer objetivo específico *determinar la relación entre los deberes y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022*, los resultados indican a un nivel significativo la relación que se encuentra entre los deberes y el desarrollo laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, el resultado obtenido indica que existe suficiente evidencia muestral que permite afirmar a un nivel de significancia del 0,05 que existe correlación significativa entre los deberes y el desarrollo laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, estos resultados son similares a los encontrados por Panca (2016) pues al igual que la presente investigación encontró una relación con un resultado favorable puesto que se obtuvo una satisfacción buena por parte de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá como lo muestra los resultados estadísticos de los 20 colaboradores encuestados, 100% de los encuestados indicaron que los deberes inciden de manera positiva en su desempeño laboral y así llegar a cumplir sus objetivos trazados de manera eficaz y eficiente en todas las funciones que se les encomiende.

CONCLUSIONES

- Los resultados evidencian que la ética profesional y el desempeño laboral se relacionan directa y significativamente en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022, es decir que se manifiesta cuando existe una sólida ética profesional y un adecuado desempeño laboral, donde se fundamenta en las cualidades que demuestren los trabajadores, lo cual si es correcto dentro de los principios, deberes y valores, favorecen la disponibilidad para trabajar, la iniciativa, la cooperación y el compromiso institucional.
- La ética profesional en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022 es alta según el 52.6% de los encuestados. Es decir los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito cumplen con su labor en base a los principios, deberes y valores, dado que esto es un acto obligatorio y representa el eje central de la cultura de la empresa, el cual es desarrollado dentro de su entorno plenamente laboral.
- El nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022s es bueno, de acuerdo con el 64.0% de los encuestados. Es decir que los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito tienen buena disponibilidad de trabajo, existe cooperación entre ellos y una buena iniciativa para realizar sus funciones generando en estos un compromiso con la institución.
- Se logró determinar que existe relación directa entre los deberes y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022. Por lo que, un adecuado uso del cargo, responsabilidades y transparencia en las funciones relacionadas a su cargo permiten un adecuado desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

- Definir los valores de la Institución, que ayuden a establecer las conductas adecuadas de los empleados y/o directivos de la Cooperativa, los cuales deben estar alineados a la forma de pensar, convivir y actuar en el día a día. Estos valores deben de ponerse en práctica desde la alta dirección como ejemplo a seguir.
- Brindar capacitaciones a los trabajadores con temas sobre ética, para sensibilizar y lograr que estos vayan adquiriendo conocimiento que les permita lograr una formación de calidad.
- Promover en los colaboradores, la práctica de valores, como la honestidad, integridad y honradez, mediante campañas de sensibilización y difusión de valores.
- Promover incentivos para los colaboradores que cumpla en el menor tiempo posible con los objetivos y metas de la institución, así como con el uso correcto de los bienes de la institución.

REFERENCIAS

- Abella, J. (2015). *¿Qué es comunicación?* México D.F., México: Limas.
- Aguilar, F. (2017). *El entorno ético empresarial*. Madrid, España: Áltera Ediciones.
- Araya, D. (2018). *Ética de la empresa, claves para una nueva cultura*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Arroe, O. (2015). *Gestión del talento humano*. Barcelona, España: McGraw-Hill.
- Auca, J. (2014). *Metodología de la investigación: Manual para el desarrollo de personal*. Sevilla, España: Gráficas Dehon.
- Baena, A. (2016). *Indicadores del desempeño laboral*. Juárez, México: Prentice Hall Hispanoamericana SA.
- Balta, V. (2012). *Administración del personal*. Madrid, España: Áltera Ediciones.
- Barbieri, H. (2015). *Dirección de personal y recursos humanos*. Buenos Aires, Argentina: Kapeluz.
- Barreto, H. (2014). *Evaluación del desempeño laboral*. Puebla, México: Litográfica Ingramex SA.
- Bernaola, B. (2015). *Importancia de la ética en una empresa*. Caracas, Venezuela: Editorial Epitesme.
- Cabanillas, T. (2015). *Gerencia del desempeño laboral*. México D.F., México: Compañía Editorial Continental SA.
- Calzada, M. (2017). *La ética profesional y la calidad de servicio en la cooperativa de ahorro y crédito Señor de los Milagros – Huánuco 2017*. Huánuco, Perú: Universidad de Huánuco.
- Cantoro, G. (2013). *Administración del desempeño*. Madrid, España: Áltera Ediciones.
- Chávez, C. (2013). *¿Qué es la ética de la empresa?* Cali, Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Cordoba, D. (2016). *La ética profesional*. Juárez, México: Prentice Hall Hispanoamericana SA.
- Costas, P. (2013). *Importancia del desempeño laboral en las organizaciones*. Madrid, España: Áltera Ediciones.

- Cuba, D. (2015). *Conceptos de ética*. Puebla, México: Litográfica Ingramex SA.
- Dávila, V. (2019). *Psicología de las organizaciones*. Juárez, México: Prentice Hall Hispanoamericana SA.
- Delgado, M. (2011). *Los valores sociales*. Barcelona, España: Editorial Bruño.
- Díaz, L. (2014). *Relación entre ética y desempeño laboral*. México D.F., México: Compañía Editorial Continental SA.
- Duclos, A. (2013). *¿Qué es la evaluación del desempeño?* Sevilla, España: Gráficas Dehon.
- Estrada, J. (2013). *100 cosas que hay que saber sobre filosofía y ética*. Madrid, España: Áltera Ediciones.
- Ferreira, J. (2014). *¿Por qué son necesarias las evaluaciones informales en las empresas?* Madrid, España: McGraw-Hill.
- Gallardo, P. (2014). *Fundamentos de la ética filosófica*. Madrid, España: Pirámide ESIC.
- Garces, R. (2012). *Cómo realizar una evaluación del desempeño*. Chiapas, México: UDEC.
- García, L. (2015). *Ética y valores*. Barcelona, España: McGraw-Hill.
- Godoy, E. (2010). *La ética en la empresa: estrategias para la toma de decisiones*. Madrid, España: Áltera Ediciones.
- Goicochea, A. (2015). *Ética de las profesiones*. México D.F., México: Limas.
- Gomez, A. (2012). *Ética en las relaciones laborales*. Madrid, España: Áltera Ediciones.
- Goyoneche, D. (2015). *Moral y ética*. Bogotá, Colombia: Trillas.
- Grados, C. (2011). *Ética*. Bilbao, España: Ideas propias Editorial.
- Guarderas, L. (2011). *Conceptos de evaluación*. Nuevo León, México: Edición del Milenio.
- Hernández, L. (2012). *Significado de valores*. Cali, Colombia: McGraw-Hill.
- Herrera, L. (2013). *Conceptos sobre desempeño laboral*. Nuevo León, México: Edición del Milenio.
- Huaman, P. (2011). *Ética y responsabilidad empresarial*. Juárez, México: Prentice Hall Hispanoamericana SA .

- Iturralde, I. (2018). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus LTDA de la ciudad de Ambato en el año 2018*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Julián, A. (2018). *Responsabilidad social y su influencia en el posicionamiento de Caja Municipal de ahorro y crédito de Trujillo, en el distrito de Trujillo*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Lavandería, S., & Hernández, I. (2012). *Ética y deporte*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Luján, E. (2016). *La ética como factor fundamental en las empresas*. Bogotá, Colombia: Trillas.
- Lutiger, R. (2011). *Ética y medio ambiente*. Buenos Aires, Argentina: Kapeluz.
- Maroni, G. (2015). *¿Qué es la ética?* Barcelona, España: McGraw-Hill.
- Mejía, E., & Sandoval, J. (2012). *La ética, los derechos y la justicia*. Juárez, México: Prentice Hall Hispanoamericana SA .
- Mejía, J. (2016). *Diseño de investigación científica*. Cali, Colombia: McGraw-Hill.
- Mena, A. (2013). *¿Qué significa la actitud ética?* México D.F., México: Compañía Editorial Continental SA.
- Mendieta, D. (2012). *La ética y su influencia en las actitudes personales y organizacionales*. Sevilla, España: Gráficas Dehon.
- Meneses, M. (2015). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Trillas.
- Montes, D. (2013). *Importancia de los hábitos*. Chiapas, México: UDEC.
- Montiel, J. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral*. Cali, Colombia: McGraw-Hill.
- Moreira, P. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Puebla, México: Litográfica Ingramex SA.
- Moreno, M. (2018). *Evaluación de auditores internos y su incidencia en el desempeño laboral de la unidad auditoría interna Caja Trujillo, Trujillo 2018*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Mori, A. (2014). *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral*. Bilbao, España: Ideas propias Editorial.

- Mosquera, A. (2012). *Significado de compromiso*. Madrid, España: Áltera Ediciones.
- Murillo, A. (2016). *Metodología de la investigación*. Bilbao, España: Ideas propias Editorial.
- Nolasco, D. (2012). *La ética y su relación con los valores y principios*. Barcelona, España: McGraw-Hill.
- Novoa, A. (2015). *Modelo de investigación*. Madrid, España: Pirámide ESIC.
- Orihuela, E. (2014). *Diseños para la investigación científica*. Madrid, España: Áltera Ediciones.
- Ortiz, D. (2011). *Definición de desempeño laboral*. Caracas, Venezuela: Editorial Epitesme.
- Panca, C. (2016). *Clima laboral y desempeño laboral del personal de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá*. Caraz, Perú: Universidad San Pedro.
- Paucar, E. (2016). *Desempeño laboral en las organizaciones*. Barcelona, España: Editorial Bruño.
- Perez, M. (2015). *Desempeño laboral: definición, importancia y objetivos*. Madrid, España: Pirámide ESIC.
- Quina, G. (2017). *La ética en las organizaciones*. Barcelona, España: Editorial Bruño.
- Quintana, L. (2014). *Ética y negocios para américa latina*. Chiapa, México: UDEC.
- Quintero, S. (2012). *Administración del personal y de recursos humanos*. México D.F., México: Limas.
- Ramírez, D. (2014). *La responsabilidad*. Caracas, Venezuela: Editorial Epitesme.
- Rioja, W. (2018). *Ética profesional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Alianza de la ciudad de Bogotá, 2018*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional Francisco José de Caldas.
- Riojas, P. (2013). *Ética empresarial*. México D.F., México: Compañía Editorial Continental SA.
- Rocha, A. (2014). *Significado de capacitación*. Buenos Aires, Argentina: Kapeluz.
- Rodas, E. (2013). *¿Qué es ética?* Cali, Colombia: McGraw-Hill.
- Rodríguez, M. (2014). *Formación ética y ciudadanía*. Nuevo León, México: Edición del Milenio.

- Saborio, A. (2012). *Validez para instrumentos en investigación científica*. Nuevo León, México: Edición del Milenio.
- Sánchez, F. (2018). *Ética en las organizaciones*. Nuevo León, México: Edición del Milenio.
- Sarmiento, D. (2010). *La ética utilitaria*. Buenos Aires, Argentina: Kapeluz.
- Silva, S. (2012). *¿Para qué sirve realmente la ética?* Sevilla, España: Gráficas Dehon.
- Sosa, L. (2014). *Ética y actividad empresarial*. Bilbao, España: Ideas propias Editorial.
- Suarez, T. (2013). *Evaluación del desempeño individual*. Barcelona, España: McGraw-Hill.
- Tesillo, F. (2012). *¿Qué significa el código de ética?* Cali, Colombia: McGraw-Hill.
- Torres, O. (2012). *La calidad*. Chiapas, México: UDEC.
- Ugarriza, H. (2013). *Ética y empresa*. Madrid, España: Pirámide ESIC.
- Ureña, P. (2017). *Tipos de Investigación Científica*. México D.F., México: Compañía Editorial Continental SA.
- Valdiviezo, M. (2017). *Importancia de la ética organizacional*. México D.F., México: Compañía Editorial Continental SA.
- Vallejos, O. (2019). *Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Barcelona, España: McGraw-Hill.
- Vargas, C. (2011). *Profesionalismo*. Puebla, México: Litográfica Ingramex SA.
- Vazquez, I. (2013). *Definición de ética*. México D.F., México: Compañía Editorial Continental SA.
- Velasco, E. (2016). *Los valores éticos en las organizaciones*. Barcelona, España: Editorial Bruño.
- Villalobos, N. (2018). *El desempeño laboral*. Madrid, España: Áltera Ediciones.
- Zaldivar, E. (2016). *Conceptos de ética*. Barcelona, España: Editorial Bruño.
- Zevallos, M. (2012). *Los 5 principios para lograr el éxito*. Bogotá, Colombia: Trillas.

ANEXOS

Anexo N° 01

Estimado colaborador:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, para contestar la presente encuesta para la tesis: *Ética profesional y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario año 2022*"

Le pedimos:

- Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.
- Responda las alternativas de respuesta según corresponda.
- Marque con una X la alternativa de respuesta que considere la más adecuada.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

N°	Ítem	1	2	3	4	5
ÉTICA PROFESIONAL						
Dimensión uno: Principios						
01	¿Muestran respeto hacia los usuarios y compañeros de trabajo?					
02	¿Actúan con honestidad, integridad y honradez en el trabajo?					
03	¿Considera que se logran los objetivos con eficiencia (menos recursos, menor tiempo)?					
04	¿Reúnen los requisitos necesarios para desempeñar el cargo que ocupan?					
05	¿Sus relaciones laborales son auténticas?					
06	¿Considera que el personal está comprometido y agradecido con la empresa?					
07	¿Dan a cada persona lo que por derecho le corresponde, sea bueno o malo?					
08	¿Conocen y respetan los valores de la empresa?					
Dimensión dos: Deberes						
09	¿Actúan con Neutralidad en sus labores que desempeñan?					
10	¿Considera que existe transparencia en la información y procesos que realiza la empresa?					
11	¿Guardan discreción y valoran el respeto a los demás?					
12	¿Considera que se realiza un ejercicio adecuado del cargo por parte de las autoridades y trabajadores de la empresa?					

13	¿Considera que se realiza un uso adecuado de los bienes por parte de las autoridades y trabajadores de la empresa?						
14	¿Considera que realizan sus labores con responsabilidad?						
Dimensión tres: Prohibiciones							
15	¿Considera que existen intereses de conflicto con terceros para favorecer determinados servicios?						
16	¿Considera que existe la injerencia de las autoridades o los trabajadores?						
17	¿No acceden, ni brindan información confidencial de la empresa a terceros?						
18	¿Considera que existe presión o amenaza para lograr determinado trabajo y/o apoyo por parte de sus superiores o compañeros de trabajo?						
DESEMPEÑO LABORAL							
Dimensión uno: Disponibilidad para el trabajo							
19	¿Muestran dinamismo al momento de realizar tu trabajo?						
20	¿Asumen la carga laboral y su realización de acuerdo con sus competencias?						
21	¿Cumplen con los plazos establecidos en la realización de tus labores?						
22	¿Realizan otras actividades a parte de las labores establecidas en el reglamento interno?						
Dimensión dos: Cooperación							
23	¿Existe apoyo en el trabajo por parte de los trabajadores y superiores en la empresa?						
24	¿Los funcionarios y trabajadores apoyan en las soluciones de los problemas de la empresa?						
25	¿Participan en las actividades que realiza la empresa?						
Dimensión tres: Iniciativa							
26	¿Muestran actitud proactiva en el trabajo?						
27	¿Buscan mejorar tu desempeño laboral por propia iniciativa?						
28	¿Superan los obstáculos laborales identificándose con la empresa?						
Dimensión cuatro: Compromiso institucional							
29	¿Te entregaron una copia del Código de Ética al momento de ingresar a trabajar?						
30	¿Te sientes identificado con la empresa?						
31	¿Realizas el uso correcto de los bienes de la empresa en todo momento?						
32	¿Consideras que contribuyes al cumplimiento de los objetivos de la empresa?						