



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN - FCCE

“Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana”

Colpa Matara, 17 de julio del 2025.

C. N° 025-2025-UI-FCCE.

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, hace constar que el Informe Final de Tesis titulado: **“Desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025”**, elaborado por las bachilleres en Contabilidad: **Mirian Yanina Heredia Chávez y Jhuliza de los Angeles Benavidez Sánchez**, para optar el Título Profesional de Contador Público, presenta un índice de similitud de 12%, sin incluir material citado, material bibliográfico y fuentes con menos de 20 palabras, mostrando un criterio de plagio **tipo 0**; por lo tanto, cumple con los criterios de evaluación de originalidad establecidos en el Reglamento de Grados y títulos, aprobado con **Resolución de Comisión Organizadora N° 120-2022- UNACH** y en la **Directiva para Uso de Software Antiplagio, Directiva N° 004-2020-UNACH**.

Finalmente indicamos que dicho Informe Final de tesis fue asesorado por el **Mag. Daniel Jesús Castro Vargas**, coasesor **Dr. Luis Alfredo Abanto Merino**.

Se expide la presente constancia al (a los) interesado(s) para los fines pertinentes.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

Dra. Lita Eivira Saldaña Dávila
Unidad de Investigación - FCCE
Responsable

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

Mag. Daniel Jesús Castro Vargas
Docente Auxiliar (C)
Proceso de Postgrado
Resolución al Departamento Académico de Contabilidad
C. N° 025-2025-UI-FCCE
C. N° 025-2025-UI-FCCE
ORCID: 000-0003-0610-0013

C.c. Arch. -2025.
RUI




12% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 12% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 4% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	portaluni.unach.edu.pe	4%
2	Internet	repositorio.unach.edu.pe	2%
3	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	1%
4	Internet	www.repositorio.unach.edu.pe	<1%
5	Internet	hdl.handle.net	<1%
6	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
7	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Autonoma de Chota	<1%
8	Internet	ciencialatina.org	<1%
9	Internet	moam.info	<1%
10	Internet	repositorio.uancv.edu.pe	<1%
11	Internet	www.scribd.com	<1%

12	Internet	repositorio.undc.edu.pe	<1%
13	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte	<1%
14	Trabajos del estudiante	Universidad Mariano Gálvez de Guatemala	<1%
15	Internet	repositorio.upt.edu.pe	<1%
16	Internet	edoc.pub	<1%
17	Internet	pdfcookie.com	<1%
18	Internet	www.risti.xyz	<1%
19	Internet	tesis.usat.edu.pe	<1%
20	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC	<1%
21	Internet	fimca.unh.edu.pe	<1%
22	Internet	repositorio.esan.edu.pe	<1%
23	Internet	repositorio.unajma.edu.pe	<1%
24	Internet	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1%

*% detected as AI

AI detection includes the possibility of false positives. Although some text in this submission is likely AI generated, scores below the 20% threshold are not surfaced because they have a higher likelihood of false positives.

Caution: Review required.

It is essential to understand the limitations of AI detection before making decisions about a student's work. We encourage you to learn more about Turnitin's AI detection capabilities before using the tool.

Disclaimer

Our AI writing assessment is designed to help educators identify text that might be prepared by a generative AI tool. Our AI writing assessment may not always be accurate (it may misidentify writing that is likely human generated as AI generated and likely AI generated as human generated) so it should not be used as the sole basis for adverse actions against a student. It takes further scrutiny and human judgment in conjunction with an organization's application of its specific academic policies to determine whether any academic misconduct has occurred.

Frequently Asked Questions

How should I interpret Turnitin's AI writing percentage and false positives?

The percentage shown in the AI writing report is the amount of qualifying text within the submission that Turnitin's AI writing detection model determines was likely AI-generated text from a large-language model.

False positives (incorrectly flagging human-written text as AI-generated) are a possibility in AI models.

AI detection scores under 20%, which we do not surface in reports, have a higher likelihood of false positives. To reduce the likelihood of misinterpretation, no score or highlights are attributed and are indicated with an asterisk in the report (*%).

The AI writing percentage should not be the sole basis to determine whether misconduct has occurred. The reviewer/instructor should use the percentage as a means to start a formative conversation with their student and/or use it to examine the submitted assignment in accordance with their school's policies.



What does 'qualifying text' mean?

Our model only processes qualifying text in the form of long-form writing. Long-form writing means individual sentences contained in paragraphs that make up a longer piece of written work, such as an essay, a dissertation, or an article, etc. Qualifying text that has been determined to be likely AI-generated will be highlighted in cyan in the submission.

Non-qualifying text, such as bullet points, annotated bibliographies, etc., will not be processed and can create disparity between the submission highlights and the percentage shown.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

Desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede

Chota, periodo 2025

Para optar el Título Profesional de

CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Br. Mirian Yanina Heredia Chávez

Br. Jhuliza de los Angeles Benavidez Sánchez

Asesor:

Mag. Daniel Jesús Castro Vargas

Coasesor:

Dr. Luis Alfredo Abanto Merino

CHOTA – PERÚ

2025

COPYRIGHT @ 2025 by
MIRIAN YANINA HEREDIA CHÁVEZ
JHULIZA DE LOS ANGELES BENAVIDEZ SÁNCHEZ
Todos los derechos reservados.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS APROBADA

Desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede
Chota, periodo 2025

Para optar el Título Profesional de
CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Mirian Yanina Heredia Chávez

Jhuliza de los Angeles Benavidez Sánchez

Asesor y Jurado Evaluador

Mag. Daniel Jesús Castro Vargas

Asesor

Dr. Jorge Alejandro Tejada Carrera

Presidente

Mag. Tattiana Katherine Fernández Miranda

Secretario

Mag. Wilder Omar Vargas Campos

Vocal

Chota – Perú

2025



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 5:30 pm del 12 de agosto del 2025, reunidos en el auditorium de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, designados con **Resolución de Facultad N° 137-2025-FCCE-UNACH**. Conformado por:

- Dr. Jorge Alejandro Tejada Carrera, identificado con DNI N° 26724876 Presidente.
- Mag. Tattiana Katherine Fernández Miranda, identificada con DNI N° 46907174 Secretario.
- Dr. Wilder Omar Vargas Campos, identificado con DNI N° 42331211 Vocal.

Reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la **Resolución de Facultad N° 171-2025-FCCE-UNACH** cuyo título es: “**Desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza- sede Chota, periodo 2025.**”, perteneciente a las bachilleres en Contabilidad, **Mirian Yanina Heredia Chávez** y **Jhuliza de los Angeles Benavidez Sánchez**, cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

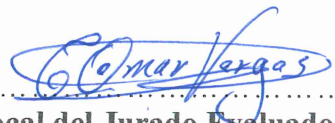
“APROBADO”

el Informe Final de Tesis con calificativo de **(14) CATORCE** y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare aprobar el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 6:34 pm del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.


.....
Presidente del Jurado Evaluador.
Dr. Jorge Alejandro Tejada Carrera


.....
Secretaria del Jurado Evaluador.
Mag. Tattiana Katherine Fernández Miranda.


.....
Vocal del Jurado Evaluador.
Dr. Wilder Omar Vargas Campos.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con todo mi corazón a Dios, por ser mi guía, fortaleza y luz constante en cada paso de mi vida. A mi familia especialmente a mi Madre, por su amor incondicional, sus palabras de aliento y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia. A mis amigos, por su compañía, su apoyo inquebrantable y su fe en mí, incluso en los momentos más desafiantes. Cada uno ha sido parte esencial de este logro, y a todos les estoy eternamente agradecida.

Mirian Yanina Heredia Chávez

Con profunda gratitud y amor, dedico esta tesis a Dios, por brindarme la sabiduría, la inteligencia emocional, el consuelo y la fuerza necesarios para no rendirme en este camino. A mis padres quienes me aman incondicionalmente y son mi motor para no dejarme vencer, a mi amada familia (abuelos, tíos y primos), por ser mi mayor soporte, por cada palabra de ánimo y cada gesto de cariño. A mis amigos, quienes, con su comprensión, consejos y alegrías, hicieron más llevadero este proceso. Gracias por estar presentes en cada etapa de esta meta alcanzada.

Jhuliza de los Angeles Benavidez Sánchez

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a Dios, por su infinita misericordia, por darnos vida, salud y la fortaleza espiritual e intelectual necesaria para culminar esta etapa académica.

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento al Mag. Daniel Jesús Castro Vargas y Dr. Luis Alfredo Abanto Merino, asesor y coasesor de esta tesis, respectivamente, por su paciencia, orientación académica y por compartir con nosotras sus conocimientos con tanto profesionalismo y dedicación.

De igual manera, extendemos nuestro agradecimiento al Sr. Richard Nickson Lombardi Silva, administrador de la Agencia Financiera Confianza – Unidad de Negocios Chota, por brindarnos el acceso a la información necesaria y por su disposición para colaborar con esta tesis.

También queremos reconocer y agradecer a cada uno de los jefes directos de los trabajadores de la Agencia Financiera Confianza – sede Chota, por su valioso tiempo y participación, sin los cuales no habría sido posible realizar este estudio.

Las autoras.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
ÍNDICE DE TABLAS	10
ÍNDICE DE FIGURAS.....	12
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS	14
RESUMEN	15
ABSTRACT.....	16
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	17
1.1. Descripción del problema	17
1.2. Formulación del Problema.....	20
1.2.1. Pregunta General	20
1.2.2. Preguntas Específicas	20
1.3. Objetivos	21
1.3.1. Objetivo General	21
1.3.2. Objetivos Específicos	21
1.4. Hipótesis	21
1.5. Justificación	21
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes del problema	23
2.2. Bases teóricas científicas	28
2.2.1. Teorías relacionadas con el desempeño laboral	28
2.2.2. Desempeño laboral.....	34
2.3. Bases normativas	40
2.4. Definición de términos básicos.....	41

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	44
3.1. Método de investigación	44
3.2. Tipo de investigación	44
3.3. Diseño de investigación	45
3.4. Operacionalización de variables	47
3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	48
3.5.1 Población.....	48
3.5.2 Muestra	48
3.5.3 Muestreo	49
3.5.4 Unidad de análisis	49
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
3.6.1 Técnicas de recolección de datos	49
3.6.2 Instrumentos de recolección de datos	50
3.7. Procesamiento y análisis de datos.....	51
3.7.1. Procesamiento de datos	51
3.7.2. Análisis de datos.....	52
3.8. Aspectos éticos y rigor científico.....	54
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	56
4.1. Análisis e interpretación de resultados	56
4.2. Contrastación de Hipótesis	81
4.3. Discusión de Resultados	81
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
ANEXOS	96
Anexo 1. Matriz de consistencia	96

Anexo 2. Instrumento 1: Cuestionario de desempeño laboral de los trabajadores.....	98
APENDICE.....	105
Apéndice 1. Desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	47
Tabla 2	Personal de la Financiera Confianza – sede Chota	48
Tabla 3	Alternativas graduadas.....	50
Tabla 4	Estadísticas de Fiabilidad: Alfa de Cronbach	51
Tabla 5	Categorías de medición de la variable desempeño laboral	52
Tabla 6	Alfa de Cronbach para desempeño laboral	103
Tabla 7	Rangos de Alfa de Cronbach	103
Tabla 8	Datos de la prueba piloto de desempeño laboral	103
Tabla 9	Variable nivel de desempeño laboral.....	105
Tabla 10	Nivel de desempeño en la dimensión productividad	105
Tabla 11	¿Cumple con los objetivos y metas asignadas en su trabajo?.....	105
Tabla 12	¿Su nivel de efectividad (desempeño) cumple con las expectativas de la empresa?	106
Tabla 13	¿Organiza su tiempo de manera eficiente para completar sus tareas?.....	106
Tabla 14	¿Cumple con los plazos establecidos para la entrega de su trabajo?.....	106
Tabla 15	¿Maneja efectivamente el trabajo bajo situaciones de alta presión?.....	106
Tabla 16	Nivel de desempeño en la dimensión calidad de trabajo	107
Tabla 17	¿Realiza su trabajo con precisión y sin cometer errores?	107
Tabla 18	¿Cumple con los estándares de calidad establecidos por la organización?	107
Tabla 19	¿Revisa su trabajo para evitar errores antes de entregarlo?	107
Tabla 20	¿Contribuye a la satisfacción de los clientes con su trabajo?	108
Tabla 21	¿Propone mejoras para incrementar la calidad del trabajo realizado?.....	108
Tabla 22	Nivel de desempeño en la dimensión conocimientos técnicos	108

Tabla 23	¿Tiene los conocimientos técnicos necesarios para el desarrollo de actividades? .	109
Tabla 24	¿Domina las herramientas y software financieros utilizados en su puesto?	109
Tabla 25	¿Participa activamente en capacitaciones para actualizar sus conocimientos?	109
Tabla 26	¿Aplica correctamente las normativas financieras vigentes en su trabajo?	109
Tabla 27	¿Resuelve eficazmente los problemas técnicos que se presentan en su trabajo?...	110
Tabla 28	Nivel de desempeño en la dimensión competencias personales	110
Tabla 29	¿Se comunica de manera clara y efectiva con colegas y clientes?	110
Tabla 30	¿Colabora eficazmente con otros miembros del equipo?	110
Tabla 31	¿Se adapta rápidamente a los cambios en su entorno laboral?	111
Tabla 32	¿Demuestra habilidades de liderazgo en la gestión de su equipo o tareas?	111
Tabla 33	¿Actúa de acuerdo con los principios éticos en su desempeño laboral demostrando responsabilidad, respeto, honradez y honestidad?	111

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Investigación – Descriptiva	46
Figura 2 Nivel de productividad de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota	56
Figura 3 Cumplimiento de metas de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota	57
Figura 4 Efectividad (rendimiento) de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota.....	58
Figura 5 Gestión del tiempo de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota..	59
Figura 6 Cumplimiento de plazos de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota	60
Figura 7 Capacidad de trabajo bajo presión de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota.....	61
Figura 8 Nivel de calidad de Trabajo de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota.....	62
Figura 9 Exactitud y precisión de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota	63
Figura 10 Cumplimiento de estándares de calidad de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota	64
Figura 11 Revisión y control de errores de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota.....	65
Figura 12 Contribución de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota para lograr la satisfacción del cliente.....	66

Figura 13 Innovación en la calidad del trabajo de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota.....	67
Figura 14 Nivel de conocimientos técnicos de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota.....	68
Figura 15 Conocimiento de actividades desarrolladas de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota	69
Figura 16 Dominio de las herramientas financieras de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota	70
Figura 17 Actualización de conocimientos de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota.....	71
Figura 18 Aplicación de normas y regulaciones de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota.....	72
Figura 19 Solución de problemas técnicos de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota.....	73
Figura 20 Nivel de competencias personales de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota.....	74
Figura 21 Comunicación efectiva de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota	75
Figura 22 Trabajo en equipo de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota .	76
Figura 23 Adaptabilidad al cambio de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota.....	77
Figura 24 Liderazgo de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota	78
Figura 25 Ética profesional de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota ...	79
Figura 26 Desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota	80

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

BCRP: Banco Central de Reserva del Perú

BID: Banco Interamericano de Desarrollo

CCL: Cámara de Comercio de Lima

CEPAL: Comisión Económica para América Latina y el Caribe

COVID-19: Coronavirus Disease 2019

E.I.R.L.: Empresa Individual de Responsabilidad Limitada

INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática

IWP: Individual Work Performance (Instrumento para medir desempeño individual)

Likert: Escala psicométrica de medición de actitudes

MPCH: Municipalidad Provincial de Chota

OIT: Organización Internacional del Trabajo

PBI: Producto Bruto Interno

PDCA: Plan–Do–Check–Act (Planificar–Hacer–Verificar–Actuar)

T.U.O.: Texto Único Ordenado



RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025. Se empleó los métodos deductivo, analítico y cuantitativo, con tipo de investigación básica, de alcance descriptivo y diseño no experimental. La muestra fue no probabilística por conveniencia y estuvo conformada por los 25 colaboradores de la sede. Los resultados revelan en cuanto a sus dimensiones, que la dimensión productividad se califica como bueno en el 60% del personal, aunque con variaciones en el trabajo bajo presión; la calidad del trabajo es buena en el 52% de los trabajadores, aunque con debilidades en precisión y propuestas de mejora; los conocimientos técnicos son adecuados en el 48% de los colaboradores, pero con limitaciones en la resolución de problemas; y las competencias personales son positivas en el 52% de los trabajadores, especialmente en ética y trabajo en equipo, aunque requieren fortalecimiento en liderazgo y comunicación. Se concluye que el desempeño general del equipo es positivo, el 60% de los trabajadores es de nivel “bueno” y el 40% con nivel “regular”, sin casos de bajo rendimiento, aunque con oportunidades claras de mejora en aspectos técnicos y actitudinales.

Palabras clave: Productividad, calidad de trabajo, conocimientos técnicos, competencias personales, desempeño laboral.



ABSTRACT

The objective of the research was to determine the level of labor performance of the workers of Financiera Confianza - Chota branch, period 2025. The deductive, analytical and quantitative methods were used, with basic research type, descriptive scope and non-experimental design. The sample was non-probabilistic by convenience and consisted of 25 employees of the headquarters. The results reveal, in terms of its dimensions, that productivity is solid, qualifying as good in 60% of the personnel, although with variations in work under pressure; the quality of work is good in 52% of the workers, although with weaknesses in precision and improvement proposals; technical knowledge is adequate in 48% of the collaborators, but with limitations in problem solving; and personal competencies are positive in 52% of the workers, especially in ethics and teamwork, although they require strengthening in leadership and communication. It is concluded that the overall performance of the team is positive, 60% of the workers are at a “good” level and 40% at a “fair” level, with no cases of poor performance, although there are clear opportunities for improvement in technical and attitudinal aspects.

Key words: Productivity, work quality, technical knowledge, personal skills, lab performance.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema

El desempeño laboral según Bohlander y Smell (2018) es la manera en que una persona lleva a cabo sus responsabilidades, siendo esencial su evaluación para mejorar la eficiencia y eficacia interna de los trabajadores en una organización. En el ámbito internacional, el entorno está caracterizado por un elevado nivel de competencia y constante avance tecnológico, las empresas han identificado la necesidad de optimizar el desempeño de sus trabajadores para mantener su ventaja competitiva (Bonilla, 2021). Según un informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022), el bajo desempeño laboral contribuye a una pérdida de productividad global estimada en más del 20%, lo que impacta negativamente en el crecimiento económico y en la habilidad de las empresas para desarrollar innovaciones y ajustarse a nuevos retos. En China, Zhou et al. (2024) señala que, en los últimos años, la mayoría de las instituciones bancarias en China han enfrentado un desempeño insuficiente por parte de su personal, lo que ha ocasionado una disminución del 10.1% en su eficiencia.

A nivel latinoamericano, de acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL, 2018) las instituciones financieras enfrentan una presión significativa para optimizar el desempeño de sus trabajadores, puesto que la eficacia operativa y la excelencia en el servicio son fundamentales para sostener la competitividad en un mercado progresivamente más saturado. Según Basco y Lavena (2021) en el reporte dado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en el sector financiero, la retención del talento y la capacitación insuficiente continúan siendo obstáculos significativos para la mejora del desempeño laboral en países como Brasil, México y Colombia, lo que limita la competitividad y calidad del servicio. Ejemplo de ello, es el



sector bancario colombiano que atraviesa un periodo de relativo estancamiento que, contrasta en el crecimiento acelerado observado durante los primeros años del nuevo milenio, esto debido a que, a partir de la pandemia de COVID-19 el desempeño laboral de los trabajadores financieros se ha visto reducido del 21% al 24% según reportes de productividad laboral (Rojas et al., 2024).

En el ámbito nacional, Perú ha registrado un significativo crecimiento económico en las últimas dos décadas, con un aumento promedio anual del Producto Bruto Interno (PBI) de aproximadamente 4.5% entre los años 2000 y 2020, según el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2024). No obstante, este crecimiento no se ha reflejado de manera equitativa en el rendimiento laboral, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática. (INEI, 2020) Indica que, en el sector financiero, el 30% de las empresas percibe el bajo rendimiento de su personal como uno de los mayores impedimentos para su crecimiento, Además, de acuerdo con la Cámara de Comercio de Lima (CCL, 2024) el nivel de capacitación técnica y la gestión del talento siguen siendo áreas de mejora en el país, con un 40% de los trabajadores en el sector reportando que no cuentan con una formación adecuada para el correcto desarrollo de sus funciones.

Las compañías del sector financiero, en especial, enfrentan desafíos considerables para garantizar altos niveles de desempeño entre sus trabajadores (Calle, 2019). Aspectos como la capacitación deficiente, el exceso de trabajo y un entorno laboral a veces poco estimulante han sido identificados como obstáculos que impiden alcanzar un desempeño óptimo (Pilligua, 2019). A pesar de los esfuerzos por implementar mejores prácticas de gestión, muchas entidades financieras aún luchan por cerrar la brecha entre las expectativas organizacionales y el desempeño laboral de sus trabajadores (CEPAL, 2018).

A nivel regional, específicamente en Cajamarca, esta problemática también se



evidencia con claridad; de acuerdo a la data del Banco Central de Reserva del Perú (2024), en Cajamarca el crédito directo en el sistema financiero destinado al sector mostro un crecimiento de 5752 millones de soles en enero a 5880 millones de soles en junio, pero luego este tendió a disminuir, siendo 5741 millones de soles en septiembre de 2024, Lo cual, a su vez, está vinculado con el bajo rendimiento laboral de los empleados del sector financiero en Cajamarca. Cabrera (2023) indica que, el personal de las agencias financieras de la ciudad de Cajamarca, compuesto por 54 trabajadores del área de negocios, enfrentan un mercado competitivo y clientes cada vez más exigentes, por lo que, El logro financiero no depende únicamente del dominio técnico, sino también de competencias como el servicio al cliente, la comunicación efectiva y la gestión de manejo de la presión, no obstante, el bajo desempeño laboral de los empleados limita el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La financiera Confianza (2024) tiene una red de agencias en la región de Cajamarca, con sedes en los distritos de Jaén, Hualgayoc, Chota y Cajamarca. Pero, la realidad problemática en la Financiera Confianza – sede Chota se manifiesta en varios indicadores clave. Los índices de cumplimiento de metas en esta sede son consistentemente más bajos en comparación con otras sedes regionales, con una brecha de hasta 15 puntos porcentuales. Además, el índice de rotación de los trabajadores es elevado, alcanzando 12% anual, lo que se asemeja al mayor promedio nacional del sector, alcanzado durante el año 2022 de acuerdo a Gerber (2024) que se situó en torno al 20%; Las razones más comunes de la rotación laboral incluyen la ausencia de oportunidades de crecimiento (45%), la insatisfacción con el liderazgo (41%), el descontento con el entorno laboral (36%) y el deseo de asumir mayores desafíos y responsabilidades de trabajo (36%).

Estas cifras reflejan que las causas de la problemática son multifactoriales; internamente, la sede carece de un sistema integral de gestión del desempeño que fomente



la capacitación continua, retroalimentación efectiva y una equitativa distribución de cargas laborales, lo que, genera desmotivación y baja implicación y responsabilidad por parte de los empleados e impacta negativamente en su desempeño laboral. Así mismo, a nivel externo, la limitada infraestructura y beneficios laborales competitivos podría agravar el problema, haciendo difícil atraer talento calificado con buen desempeño laboral.

Si esta situación persiste, las consecuencias podrían ser significativas no solo para la Financiera Confianza – sede Chota, sino también para la comunidad local que depende de sus servicios financieros. De acuerdo con Lepistö et al. (2024) un rendimiento deficiente en el trabajo puede provocar una reducción en la calidad del servicio brindado, afectando la satisfacción del cliente y fidelización de los clientes, lo que podría comprometer la sostenibilidad a largo plazo de la institución y limitar la inclusión financiera en la provincia de Chota. La disminución en la calidad de los servicios financieros, por el bajo desempeño laboral de los trabajadores, afectaría el acceso a crédito y otros servicios esenciales para el desarrollo económico de Chota, exacerbando las dificultades socioeconómicas de una población que ya enfrenta altos niveles de pobreza y exclusión financiera de acuerdo a la Municipalidad Provincial de Chota (MPCH, 2018).

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Pregunta General

¿Cuál es el nivel desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025?

1.2.2. Preguntas Específicas

¿Cuál es el nivel de productividad de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025?

¿Cuál es el nivel de calidad de trabajo de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025?



¿Cuál es el nivel de conocimientos técnicos de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025?

¿Cuál es el nivel de competencias personales de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar el nivel de productividad de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025.

Determinar el nivel de calidad de trabajo de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025.

Determinar el nivel de conocimientos técnicos de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025.

Determinar el nivel de competencias personales de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025.

1.4. Hipótesis

Conforme a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los estudios descriptivos no requieren necesariamente de hipótesis, aunque pueden incluir proposiciones que aborden problemas descriptivos. En este contexto, la investigación no plantea hipótesis.

1.5. Justificación

Se justifica teóricamente porque busca contribuir al conocimiento existente sobre el desempeño laboral en el sector financiero. Existe un vacío significativo en la comprensión de cómo el entorno local afecta el desempeño de los trabajadores en



instituciones financieras situadas en Chota. Esta investigación pretende llenar ese vacío, contrastando teorías tradicionales del desempeño laboral con la realidad práctica de una financiera ubicada en el distrito, donde las condiciones socioeconómicas y culturales pueden influir de manera distinta en los resultados de desempeño.

La investigación tiene relevancia práctica, porque no solo proporcionará el diagnóstico del desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, sino que también permitirá que los encargados o jefes directos puedan proponer soluciones prácticas, como programas de capacitación e implementación de incentivos alineados con las necesidades de su entorno.

Desde el punto valorativo, esta investigación tiene trascendencia para la Financiera Confianza – sede Chota, y para las demás financieras del distrito de Chota. El estudio puede ser referente para otras instituciones financieras en contextos similares, tanto en Chota como en otras ciudades del país que enfrentan desafíos comparables en cuanto al desempeño laboral. Los resultados y recomendaciones de este estudio podrían aplicarse para mejorar el desempeño laboral en contextos similares, contribuyendo al fortalecimiento del sistema financiero en su conjunto.

Desde la perspectiva académica, esta investigación es necesaria porque contribuye al conocimiento sobre el desempeño laboral en instituciones financieras como Chota. Los resultados de este estudio serán de utilidad para estudiantes, investigadores y profesionales interesados en el desempeño laboral, ofreciendo un caso de estudio que ilustra los desafíos en un contexto real. Asimismo, aportará valiosas lecciones y metodologías que pueden ser usadas por otros investigadores para explorar temas similares en otros sectores. Además, este trabajo académico servirá como base para la obtención del grado académico de Contador Público, consolidando las competencias investigativas de la autora y aportando un estudio relevante para la gestión empresarial.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Gutiérrez y Gómez (2024), en Ecuador tuvieron como objetivo analizar el desempeño de trabajadores de instituciones financieras de la ciudad de Portoviejo. Los resultados determinan que, el 70% está muy en desacuerdo con la productividad, el 62% de los trabajadores manifiesta alto grado de conformidad con la eficacia, mientras que el 80% expresa fuerte acuerdo respecto a la eficiencia laboral, por lo que, en promedio el 47% de los trabajadores tienen nivel de desempeño muy alto, el 20% tienen nivel de desempeño alto, 9% regular, 2% malo y 22% muy malo. La metodología fue cuantitativa de diseño no experimental, con muestra de 351 trabajadores elegidos aleatoriamente, a quienes se les aplicó la encuesta estructurada mediante cuestionario, respectivamente, para luego procesar la información en Microsoft Excel.

La investigación contribuye al conocimiento del nivel de desempeño de los trabajadores y su relación con factores influyentes como la productividad, eficacia y eficiencia laboral, además de desarrollarse en el contexto de una financiera, tal como la presente propuesta de estudio.

Prevall y Basurto-Gutiérrez (2024), en Cuba plantearon como objetivo analizar los niveles de desempeño de los administrativos de la red corporativa adventista. De los resultados determinaron que, el 31% está formado por los directores de la zona oriental y el 20% restante por los del este de la isla, en cuanto al sexo, la mayoría son mujeres con 67.5%; en cuanto a la edad, la mayor frecuencia es de 50 años o más con 47.2%; en cuanto al nivel de estudios, la mayor frecuencia es el nivel medio con 46.0%, así mismo, la mayoría ha trabajado para sus respectivas organizaciones entre 1 y 5 años con 51.2%, presentando este mismo porcentaje nivel de desempeño regular. El estudio



adoptó la metodología cuantitativa con diseño no experimental, con muestra estratificada de 123 directores de la red corporativa, para la recolección de datos, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, respectivamente, procesando posteriormente la información en Microsoft Excel.

La investigación se centra en caracterizar a los trabajadores y definir como estas características intervienen en su desempeño laboral, permitiendo comparar los datos alcanzados con los que, se logren obtener en el desarrollo del estudio, a fin de comparar el desempeño financiero en dos países con diferentes normatividades.

Tapia (2022) realizó la investigación en Ecuador titulada “Rotación del personal y su influencia en el desempeño laboral del talento humano de las instituciones financieras”. El objetivo principal fue establecer el nivel de las variables de rotación del personal y su influencia en el desempeño del talento humano operativo. Los resultados mostraron que el 63% de los cajeros evaluaron su productividad como excelente, el 33% la consideró aceptable, solo el 4% la calificó por debajo de la aceptabilidad. En cuanto al desempeño, el 38% lo mantuvo el nivel aceptable, el 47% lo expresó como moderado y el 15% presentó nivel bajo. La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional, empelando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Proporciona un marco útil sobre los niveles de desempeño en instituciones financieras, lo que permite establecer comparaciones en el análisis de resultados.

Domen (2024) en Lima, tuvo como objetivo analizar el desempeño laboral en una empresa financiera. Los resultados indicaron que el 59% de los trabajadores tenía nivel de desempeño laboral medio, mientras que el 41% presentaba nivel bajo, siendo así, ningún trabajador alcanzo nivel alto de desempeño laboral. La metodología fue cuantitativa de diseño no experimental, con muestra de 136 trabajadores a los que aplicó



como técnica e instrumento, respectivamente, la encuesta y cuestionario, cuyos datos proceso a través de una hoja Excel.

La investigación resalta los niveles de desempeño laboral en una organización financiera permitiendo así la comparación de la información recopilada.

Santillán y Saavedra (2021) en San Martín, tuvieron como objetivo determinar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba. Los resultados indicaron que tanto el desempeño laboral como sus dimensiones fueron percibidas por los trabajadores como de nivel moderado, además, el 60% de ellos reportó rendimiento moderado en la tarea, el 60% indicaron moderados comportamientos contraproducentes, el 60% indicaron moderado rendimiento en el contexto, por lo que, finalmente el 17% de los trabajadores indicaron bajo desempeño laboral, el 60% indicaron moderado desempeño laboral y el 23% de los trabajadores indicaron alto desempeño laboral. La investigación empleó la metodología cuantitativa no experimental, con muestra de 60 trabajadores, para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, aplicada a través del instrumento. “Individual Work Performance (IWP)” adaptado de Widyastuti e Hidayat, para procesar los datos en Excel.

La investigación al centrarse en trabajadores administrativos de una municipalidad, muestra cómo se puede evaluar el desempeño laboral en el sector de servicios, lo que es relevante para el contexto financiero.

Cruzado y Alomia (2020) en Lima, tuvieron como objetivo determinar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. Los resultados determinaron que, lo trabajadores en su mayoría tienen 42 años, con experiencia de 1 a 3 años, del género masculino, quienes percibieron el desempeño laboral y sus dimensiones como nivel moderado, el 16.7% de los trabajadores reportó bajo



desempeño laboral, el 60% lo calificó como moderado y el 23.3% indicó alto desempeño laboral. El estudio descriptivo de diseño no experimental tuvo como muestra a 60 trabajadores, se empleó como técnica la encuesta, utilizando el instrumento “Individual Work Performance (IWP)” adaptado de Widyastuti e Hidayat, para procesar los datos en Excel.

Los resultados obtenidos (predominio de desempeño moderado) permiten comparar y contrastar con los hallazgos esperados en la sede de la Financiera Confianza en Chota, fortaleciendo la base empírica del estudio.

Tapia y Vásquez (2024) en Chota tuvieron como objetivo determinar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochabamba. Los resultados determinaron que, la productividad de los trabajadores fue en el 61.5% productivo y en el 38.5% casi productivo; así mismo la eficacia laboral era en el 19.2% casi siempre eficaz, en el 3.9% regularmente eficaz y el 76.9% eficaz; mientras que respecto a la eficiencia laboral el 76.9% era eficiente y el 23.1% casi eficiente; por lo que, el desempeño laboral en el 96.2% de los trabajadores fue bueno y en el 3.8% fue regular. La investigación empleó la metodología básica con enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 26 trabajadores de la municipalidad, a quienes se les aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos, siendo el instrumento el cuestionario, los datos obtenidos se procesaron en una hoja de cálculo de Excel.

El principal aporte de esta investigación es proporcionar análisis detallado del nivel de desempeño laboral en una entidad pública, a través de la cuantificación de la productividad, eficacia y eficiencia de los trabajadores, la investigación ofrece una visión clara de las áreas fuertes y la optimización del rendimiento institucional.

Campos y Suxe (2023) en Chota tuvieron como objetivo determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Rafael Ingeniería y Construcción



E.I.R.L.”. Los resultados indicaron que el desempeño de los trabajadores era medio en el 50%, alto en el 45% y bajo en el 5%; siendo la productividad media en el 80% de los trabajadores, alta en el 15% y baja en el 5%; su compromiso laboral es alto en el 45%, medio en el 50% y bajo en el 5% de los trabajadores; mientras que, su conducta laboral es alta en el 40%, media en el 55% y baja en el 5%. La investigación empleó la metodología cuantitativa no experimental, con muestra de 20 trabajadores de las diferentes áreas de la institución, a los que aplicaron la encuesta, con el instrumento de cuestionario escala Likert, que posteriormente fue procesado mediante una hoja de cálculo de Excel.

La investigación proporciona el uso de la metodología cuantitativa y del cuestionario estructurado que facilita la replicabilidad del estudio en otras empresas privadas, como la financiera en estudio, permitiendo comparaciones y mejoras en la gestión de recursos humanos.

Rujel y Rojas (2021) en Cajamarca tuvieron como objetivo específico determinar el grado de rendimiento laboral en el Banco de Crédito del Perú, Agencia Atahualpa. Los resultados revelaron que el 38.5% de los encuestados percibieron que su nivel de desempeño era medio, en tanto que el 36.4% lo calificó como bajo y el 26.9% como alto. La investigación empleó la metodología cuantitativa, con diseño descriptivo correlacional. donde aplicó la técnica de encuesta, utilizando el cuestionario como instrumento de recolección de datos, para analizar posteriormente la información a través de una hoja Excel.

Este antecedente proporciona información sobre la evaluación del nivel de desempeño en un contexto bancario similar.



2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Teorías relacionadas con el desempeño laboral

2.2.1.1. Teoría de las relaciones Humanas de Elton Mayo

La Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo desarrollada en la primera mitad del siglo XX, surge como respuesta crítica a los enfoques mecanicistas y estrictamente racionales del “Management” representados por la administración científica de Frederick Taylor.

Mayo destacó la relevancia de factores sociales y emocionales en el desempeño laboral y productividad organizacional; cambiando radicalmente la comprensión de la dinámica laboral, introduciendo elementos humanos como las interacciones sociales, la motivación y el bienestar de los trabajadores para el éxito organizacional (Mayo, 2004).

De acuerdo con Roethlisberger y Dickson (2003), Mayo destacó la relevancia de los grupos informales y las relaciones humanas en el entorno laboral; esto considerando que, antes de su trabajo, se asumía que el personal actuaba de forma individual y que su motivación se limitaba a incentivos económicos; sin embargo, con el estudio de Mayo se demostró que los trabajadores no marchan en aislamiento, sino que forman parte de grupos sociales dentro del lugar de trabajo, y que estos grupos influyen en su comportamiento y desempeño.

2.2.1.2. Teoría transaccional y transformacional

Desarrolladas primariamente por James MacGregor Burns (2012) en 1978, y a continuación expandidas por Bernard Bass (1985), la Teoría transaccional y la Teoría transformacional de liderazgo son marcos fundamentales para comprender las distintas formas en que los líderes pueden impactar en las organizaciones y en el desempeño de sus trabajadores.



El liderazgo transaccional se basa en la relación de intercambio entre líderes y seguidores, en la que los líderes dan recompensas a cambio de que los seguidores cumplan con las tareas dadas; este tipo de liderazgo se basa en el cumplimiento de objetivos claros, donde los seguidores son motivados por incentivos tangibles como recompensas monetarias o ascensos (Bass B. , 1985).

Según Howell y Avolio (1993) el liderazgo transaccional es eficiente en escenarios donde se necesite estabilidad y desempeño previsible, ya que los líderes usan sistemas de control y supervisión para asegurar que las metas sean alcanzadas; no obstante, de acuerdo con Burns (2012) este enfoque a menudo ha sido criticado por ser limitado, ya que se está orientado al corto plazo y no fomenta la innovación ni el desarrollo personal de los trabajadores.

Por otro lado, el liderazgo transformacional se diferencia por su capacidad de motivar a los seguidores, animándolos a superar sus propios intereses y a comprometerse con los objetivos colectivos de la entidad; siendo así, promueven el cambio organizacional al incentivar al personal a cuestionar el estatus que, fomenta la creatividad y prioriza el desarrollo personal y profesional (Bass B. , 1985). Este tipo de liderazgo según Bass y Riggio (2006) se fundamenta en la influencia idealizada, motivación inspiradora, estimulación intelectual y consideración individualizada.

Siendo así, según Bass y Riggio (2006) la influencia idealizada representa el ejemplo que el líder da, mientras que la motivación inspiradora es la capacidad del líder para transmitir la visión atractiva y desafiante. La estimulación intelectual fomenta el ambiente en el que los seguidores pueden cuestionar sus propios supuestos y proponer nuevas ideas, y la consideración individualizada se enfoca en el progreso personal de los seguidores, reconociendo sus necesidades únicas y brindándoles apoyo.



2.2.1.3. Teoría intrínseca y extrínseca

La motivación intrínseca se define como el impulso a realizar la actividad debido al placer y la satisfacción que genera es si misma, sin depender de incentivos externos. Según Deci y Ryan (2013), quienes desarrollaron la Teoría de la autodeterminación, la motivación intrínseca surge cuando las personas realizan actividades que consideran interesantes y gratificantes en sí mismas, esto ocurre cuando dichas actividades satisfacen sus necesidades psicológicas fundamentales de autonomía, competencia y relación. En el contexto profesional, según Ryan y Deci (2000) los trabajadores intrínsecamente motivados hallan satisfacción en la realización de tareas que consideran desafiantes, interesantes o que les permiten desarrollarse personalmente. Este tipo de motivo ha demostrado estar asociado con mayor creatividad, mayor responsabilidad y desempeño sostenido a largo plazo.

Por otro lado, la motivación extrínseca está relacionada con la ejecución de la tarea con el fin de recibir una recompensa externa o impedir una sanción. En el ámbito laboral, estas recompensas suelen incluir el salario, los ascensos, los bonos o el reconocimiento formal por parte de los superiores. Según Steele (1964) en la teoría de Vroom (1964) se sostiene que el personal estará motivado extrínsecamente cuando consideren que sus esfuerzos serán recompensados tangiblemente; siendo fundamental en muchos sistemas de incentivos laborales, donde el desempeño se relaciona con los incentivos económicos o reconocimientos visibles. Además, según Gagné y Deci (2005) si bien la motivación extrínseca puede contribuir a mejorar el desempeño a corto plazo, investigaciones han sugerido que, a largo plazo, este tipo de motivación puede ser menos sostenible y menos efectivo para promover comportamientos proactivos y creativos.



2.2.1.4. Teoría de la calidad total de Edward Deming

La Teoría de la calidad total desarrollada por Edward Deming se centra en la calidad como medio para mejorar el desempeño individual y organizacional, siendo así, con esta teoría transformó las industrias en la segunda mitad del siglo XX en Japón e influyó profundamente en la forma en que se gestionan las organizaciones a nivel global (Deming, 2018).

El ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA) de Deming propone la metodología iterativa para mejorar los procesos de forma constante; en este ciclo establece que las entidades deben planificar e implementar cambios y mejoras (do), verificar los resultados (check) y, si son satisfactorios, adoptarlos y estandarizarlos (act), permitiendo a las organizaciones ajustar continuamente sus prácticas operativas para adaptarse a nuevas demandas para corregir problemas de calidad antes de que se conviertan en fallos sistémicos (Deming, 2018).

En el contexto del desempeño laboral, la calidad total implica que todos los trabajadores, son responsables de la calidad de los productos y servicios que la organización ofrece, desde la alta dirección hasta los niveles operativos. Deming (2018) enfatizó que la calidad es el resultado del esfuerzo colectivo y requiere compromiso a largo plazo para mejorar todos los aspectos de la operación, desde la capacitación del personal hasta la implementación de sistemas eficientes de producción.

2.2.1.5. Modelo de evaluación de desempeño por el método de 360 grados

Gran y Triginé (2012) sostienen que, la evaluación del desempeño es un proceso sistemático del valor que una persona demuestra, ya sea por sus características individuales y/o rendimiento en la organización que forma parte, esta apreciación se hace periódicamente siguiendo un preciso procedimiento definido por una o más personas que conocen tanto del empleado como del puesto de trabajo.



Si bien la evaluación del desempeño tiene múltiples aplicaciones, uno de los más comunes es el determinar el desempeño laboral. Siendo un proceso constante, derivado de la cultura de la organizacional, la evaluación de desempeño se basa en el resultado de una cultura de objetivos que se lleva a cabo con una entrevista anual, en las que, solo participan el evaluado y evaluador-inmediato superior, sin embargo, hay otros métodos más completas como la evaluación 360°, donde intervienen uno mismo (autoevaluación), el jefe superior, un subordinado, un colega y un cliente directo de cada uno de los trabajadores de los que se desea conocer su desempeño. Siendo así, su desempeño laboral sería el promedio de los resultados obtenidos de los cinco cuestionarios aplicados (Gan y Triginé, 2012).

2.2.1.6. Teoría X y teoría Y de McGregor

La teoría X se basa en la proposición de que el personal tiene aversión innata al trabajo y evitan la responsabilidad siempre que sea posible; es decir, las personas necesitan ser dirigidas y controladas, ya que su motivación intrínseca es baja; por tanto, este enfoque sugiere que los líderes deben adoptar estilo de gestión autocrático que incluye supervisión estricta y control riguroso; siendo así, bajo esta teoría, los trabajadores solo trabajan por necesidad económica y exponen poco interés en su desarrollo profesional (McGregor, 2014).

En oposición, la Teoría Y de McGregor postula que el personal tiene satisfacción en el trabajo y buscan asumir responsabilidades, por lo que, la motivación no solo proviene de recompensas externas, sino también de la satisfacción intrínseca; siendo así, promueve el estilo de liderazgo participativo y democrático, fomentando la toma de decisiones por parte del personal. Esta teoría se centra en el desarrollo del personal y en el reconocimiento de su potencial, fomentando el entorno en el que el personal se sienta intrínsecamente motivado y empoderado (McGregor, 2014).



2.2.1.7. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Esta teoría plantea que los seres humanos poseen necesidades organizadas jerárquicamente, donde en la base se ubican las necesidades fisiológicas, fundamentales para la supervivencia, como la alimentación, la hidratación, la respiración y el descanso, siendo las primeras a ser atendidas antes de que la persona busque cumplir con necesidades más elevadas. Pero, satisfechas las necesidades fisiológicas, las personas buscan cumplir con las necesidades de seguridad, mismas que, abarcan la seguridad física, emocional, financiera, así como la protección de la salud y el bienestar general. Después de alcanzar el grado de seguridad, las personas se enfocan en las necesidades sociales, que incluyen establecer relaciones interpersonales y pertenecer a grupos, contribuyendo al bienestar emocional y social. Mientras que, a un nivel superior, las personas buscan satisfacer sus necesidades de estimación, las cuales incluyen el respeto por sí mismas y reconocimiento por parte de los demás, esenciales para el desarrollo personal y el sentido de logro; para finalmente, buscar cubrir las necesidades de autorrealización, que reflejan el anhelo de desarrollar o de alcanzar el máximo potencial de uno mismo (Maslow, 1991).

2.2.1.8. Teorías de las expectativas de Vroom

Según Vroom (1966) se enfoca en la manera en que los individuos toman decisiones basadas en sus expectativas y la posibilidad de lograr los resultados deseados en el entorno laboral, por lo que, sostiene que la motivación personal para llevar a cabo una tarea depende de: la expectativa de que su esfuerzo llevara al buen desempeño (expectativa), la percepción de que este desempeño le permitirá obtener recompensa (instrumentalidad), y el valor que la persona le asigna a esa recompensa (valencia). Si cualquiera de estos factores es inferior, la motivación también disminuirá, ya que la persona no verá la relación clara entre esfuerzo, desempeño y recompensa.



2.2.2. Desempeño laboral

Según Bohlander y Smell (2018) lo describen como el proceso para evaluar y mejorar la eficiencia y eficacia interna del personal de la entidad, destacando que la evaluación del desempeño debe ser sistemática y considerar factores como la motivación, habilidades y conocimiento; además, propone diversos métodos de evaluación, como las escalas gráficas de calificación y las evaluaciones 360 grados, y enfatiza la integración de la evaluación con programas de formación para alinear el desarrollo del personal con los objetivos organizacionales.

A. Productividad

i. Cumplimiento de metas

Este elemento se alinea a la gestión de resultados, conlleva a la creación de estrategias que aseguren el cumplimiento de los objetivos organizacionales, en armonía con las políticas públicas vigentes. De esta forma, los objetivos financieros representan medida clara y cuantificable que refleja los bienes, servicios y construcciones realizadas durante un periodo económico específico; además, estos pueden detallarse según su propósito, es decir, la finalidad de la gestión, la unidad de medida, el criterio de evaluación, y la cantidad o volumen alcanzado del objetivo (Romero, 2017).

ii. Efectividad (desempeño)

La efectividad se define como la relación entre los objetivos establecidos y los resultados obtenidos bajo contextos reales. Su evaluación se basa en si los recursos trabajadores logran el mayor beneficio posible en el contexto actual, evitando intervenciones dañinas y mejorando la calidad del servicio a través del trabajo en equipo (Quintero et al., 2021).



iii. Gestión del tiempo

De acuerdo con Mengual y Juárez (2012) la gestión del tiempo es la herramienta clave en el management que consiste en dominar el propio tiempo y trabajo, evitando interrupciones que no contribuyan a los objetivos organizacionales. Su objetivo es seleccionar la mejor inversión del tiempo en cada momento, dando coherencia a las acciones y utilizando herramientas como la clarificación de objetivos y la identificación de puntos de pérdida de tiempo, para acercarse a las metas propuestas

iv. Cumplimiento de plazos

Habilidad de finalizar la tarea, proyecto o actividad dentro del tiempo anticipadamente acordado, implica respetar fechas límite o cronogramas pactados; esto asegura la eficiencia operativa, evita sanciones o penalizaciones y refuerza la confianza con clientes, socios o partes interesadas (Kerzner, 2017).

v. Capacidad de trabajo bajo presión

Habilidad del individuo para mantener el desempeño efectivo y la calidad en sus tareas, incluso cuando enfrenta situaciones estresantes, exigencias de tiempo o alto nivel de responsabilidad; por lo que, esta habilidad es importante en entornos laborales dinámicos donde los plazos son ajustados y las demandas son altas, permitiendo a los profesionales adaptarse a cambios repentinos y resolver problemas de manera eficiente (Goleman, 1995).

B. Calidad del trabajo

i. Exactitud y precisión

La exactitud es la cercanía del valor medido al valor verdadero o estándar, mientras que la precisión es la consistencia y repetibilidad de las mediciones, independientemente de si están cerca del valor verdadero; por tanto, un resultado es



tanto exacto como preciso si se acerca al valor verdadero y se repite consistentemente (Taylor, 1997)

ii. Cumplimiento de estándares de calidad

Según Juran y Godfrey (1993) se refiere a la adhesión y ejecución de normas, procedimientos y especificaciones predefinidas para garantizar que los productos, servicios o procesos cumplan con los estándares esperados; por tanto, implica la implementación de controles rigurosos y auditorías regulares de verificación.

iii. Revisión y control de errores

Según Juran y Godfrey (1993) es el proceso de identificación, evaluación y corrección de inconsistencias, fallas o desviaciones dentro del sistema, documento o procedimiento. Este proceso es fundamental en auditorías, gestión de calidad, y mejora continua, ya que permite prevenir la propagación de errores y optimizar la eficiencia y fiabilidad de los resultados.

iv. Satisfacción del cliente

Es el nivel en el que el servicio satisface o excede las expectativas del cliente, reflejando su nivel de contento con la experiencia global de compra o uso; siendo así, esta satisfacción es clave para la fidelización del cliente, ya que impacta en su disposición a continuar adquiriendo productos o servicios de la misma empresa, recomendarlos y generar relaciones a largo plazo (Keller, 2016).

v. Innovación en la calidad del trabajo

Según Kanter (1983) es la adopción de nuevas ideas, procesos, tecnologías o prácticas que supera la eficiencia, efectividad y satisfacción en el entorno laboral. Esta innovación busca optimizar los resultados, reducir errores y aumentar la productividad, promoviendo un ambiente de mejora continua y adaptación a los cambios del mercado



o sector, todo ello con el objetivo de ofrecer productos o servicios de mayor valor y calidad, alineados con las expectativas y necesidades de clientes y trabajadores.

C. Conocimientos técnicos

i. Conocimiento de actividades desarrolladas

Es la comprensión y familiaridad con las tareas y procesos que se llevan a cabo en un entorno específico, ya sea en un proyecto, organización o función particular. Este conocimiento incluye la capacidad de identificar, describir y evaluar las actividades realizadas, así como entender su propósito, ejecución y resultados. Implica no solo conocer los pasos y procedimientos involucrados, sino también cómo estos contribuyen a los objetivos generales y cómo se relacionan con otros procesos o actividades dentro del contexto en cuestión (Drucker, 2006).

ii. Dominio de las herramientas financieras

De acuerdo a Brigham y Ehrhardt (2017) es la habilidad y competencia para utilizar de manera efectiva diversas herramientas y técnicas financieras que permiten analizar, gestionar y optimizar recursos económicos en la organización o para fines personales. Esto incluye el manejo de software financiero, la interpretación de estados financieros, la elaboración de presupuestos, la evaluación de inversiones, y la gestión de riesgos. El dominio en este ámbito implica no solo el conocimiento teórico, sino también las habilidades prácticas, para aplicar estos conocimientos en la toma de decisiones financieras informadas y estratégicas.

iii. Actualización de conocimientos

De acuerdo con Merriam y Bierema (2013) es el proceso continuo de adquirir, revisar y aplicar nuevas informaciones, habilidades y técnicas para mantenerse al día con los avances en un campo específico o en general, con el fin de mejorar la competencia profesional y personal. Este proceso implica no solo la incorporación de



las últimas tendencias y desarrollos, sino también la reevaluación y adaptación de conocimientos previos para asegurar que la práctica y el entendimiento sean pertinentes y efectivos en un entorno en constante cambio.

iv. Aplicación de normas y regulaciones

Es un proceso de implementar y cumplir con las directrices establecidas por organismos gubernamentales, entidades reguladoras o estándares industriales, con el objetivo de garantizar el funcionamiento adecuado, seguro y legal de diversas actividades o procesos. Esto incluye la interpretación y ejecución de normativas específicas, la supervisión del cumplimiento, y la implementación de ajustes o mejoras según sea importante para alinearse con los requisitos vigentes. La aplicación efectiva de estas normas asegura la calidad, seguridad y legalidad en las operaciones, protegiendo así tanto a los individuos como a las organizaciones y contribuyendo al mantenimiento de estándares profesionales y éticos (Raab, 2003).

v. Solución de problemas técnicos

Es un proceso sistemático mediante el cual se identifican, analizan y resuelven fallos o dificultades en sistemas, equipos o procesos tecnológicos para restaurar su funcionamiento óptimo. La solución de problemas técnicos requiere habilidades analíticas, conocimientos técnicos específicos y enfoque metódico para garantizar la efectividad y la prevención de problemas futuros (Wicklen, 2001).

D. Competencias personales

i. Comunicación efectiva

Implica cooperación, lo cual abarca el deseo de involucrarse, la confianza para presentar ideas divergentes, la capacidad de expresar creencias, valores, pensamientos y sentimientos, y también la prevención de una participación negativa (Quaranta , 2019).



ii. Trabajo en equipo

Es un enfoque organizacional en el cual los miembros colaboran de manera conjunta, compartiendo responsabilidades y compromisos hacia los objetivos globales de la organización. A diferencia del trabajo en grupo, donde cada individuo se enfoca únicamente en sus propias metas y áreas de competencia, el trabajo en equipo se basa en la colaboración de cada miembro que aporte sus habilidades y conocimientos de manera integrada. En un equipo, la coordinación y cooperación entre las distintas funciones y departamentos son esenciales para lograr un objetivo común. Este enfoque fomenta el intercambio de información, el consenso en la toma de decisiones y la responsabilidad compartida en los resultados finales (Arriagada, 2002)

iii. Adaptabilidad al cambio

De acuerdo con Castro y Loayza (2020) es el proceso mediante el cual una persona transita desde estado de incomodidad física y mental, causado por alteraciones en su entorno, hacia el estado de equilibrio y bienestar. Esto se logra mediante ajustes en las áreas de su vida afectadas por el cambio. En este contexto, entendemos la adaptación al cambio como la habilidad para integrar nuevas herramientas tecnológicas, lo que nos permite explorar y aprender nuevas metodologías para intervenir con los estudiantes, a través de nuestras prácticas profesionales formativas.

iv. Liderazgo

Según Vasquez y Liesa (2014) es el proceso de influencia mediante el cual un individuo, conocido como líder, moviliza y orienta a un grupo de personas hacia el logro de objetivos compartidos, mediante la persuasión, motivación y la comunicación de una visión clara, mientras proporciona apoyo y recursos necesarios para facilitar el logro de dichos objetivos. Esta capacidad de influir y dinamizar a los seguidores se basa en habilidades que pueden desarrollarse y aprenderse a lo largo del tiempo.



v. **Ética profesional**

Define como la relación estructural e intrínseca entre la ética y la profesión, en la que toda práctica profesional debe orientarse hacia el bien de la sociedad y el cumplimiento de deberes morales, asegurando que el ejercicio profesional se realice de manera competente, justa y autónoma. Esta ética profesional se fundamenta en principios como la beneficencia (hacer el bien y evitar el daño), la autonomía (respetar la capacidad de decisión del usuario), y la justicia (cumplir con las responsabilidades y contribuir al bienestar general), en un contexto de complejidad y globalización que requiere una constante adaptación y reflexión ética (López, 2013).

2.3. **Bases normativas**

“Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de formación y promoción laboral”: Regula los contratos de trabajo, formación y promoción de empleo, promoviendo la capacitación y el desarrollo de los trabajadores, lo que incide en su preparación y potencial mejorando del desempeño laboral en una financiera.

“Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad laboral”: Establece definir estándares para fomentar la productividad y eficiencia de los trabajadores, influyendo directamente en su desempeño y la competitividad del sector financiero.

“Decreto supremo N°019-2006-TR Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo”: Regula la supervisión y cumplimiento de las normativas laborales en las empresas, asegurando que las condiciones laborales sean adecuadas, lo que contribuye a tener el ambiente propicio para que los trabajadores de una financiera logren un desempeño óptimo.



2.4. Definición de términos básicos

Calidad

Según Carro y Gonzales (2012) hace referencia al grado en que el producto, servicio o proceso cumple con las expectativas definidas, tanto por el cliente como por las normativas vigentes.

Calidad del trabajo

Según Carro y Gonzales (2012) se refiere al grado en que las condiciones laborales, el entorno y los procesos dentro del puesto de trabajo cumplen con los requisitos y expectativas tanto del personal como de la empresa, considerando normativas vigentes y estándares establecidos.

Colaborador

Persona que participa de manera activa para cumplimiento de los objetivos de la empresa, organización o proyecto, generalmente formando parte del equipo de trabajo. A diferencia de otros términos como “trabajador”, el concepto de colaborador implica una relación más participativa y cooperativa, en la que se valora la contribución individual dentro de un contexto de colaboración mutua. En muchas organizaciones modernas, se prefiere el término “colaborador” sobre “trabajador”, ya que refleja una cultura empresarial más horizontal y orientada al trabajo en equipo, donde todos los miembros aportan valor y tienen responsabilidad en el éxito del grupo (Chiavenato, 2009).

Competencias personales

Tapia y Vásquez (2024) argumentan que, las competencias personales hacen referencia a las habilidades y atributos individuales que permiten a la persona desempeñarse de manera efectiva en su entorno laboral.



Conocimientos teóricos

Tapia y Vásquez (2024) argumentan que, los conocimientos teóricos son el conjunto de información, principios y conocimientos adquiridos a mediante de la educación académica o la experiencia profesional, necesarios para realizar adecuadamente las tareas laborales.

Desempeño

De acuerdo con Dessler y Varela (2011) el desempeño refiere a la manera en que la persona, equipo u organización lleva a cabo sus responsabilidades o tareas en comparación con ciertos estándares o expectativas. Este concepto evalúa la eficiencia, efectividad y calidad de las acciones o resultados alcanzados en un contexto específico, como el laboral, académico u otro tipo de actividad. Puede medirse mediante indicadores cualitativos y cuantitativos, y es clave para detectar oportunidades de mejora o para reconocer logros.

Eficiencia

Según Koontz y Weihrich (2016) la eficiencia es la habilidad de alcanzar un objetivo o resultado deseado optimizando el uso de recursos, como tiempo, esfuerzo, dinero y energía.

Financiera

Institución que se especializa en brindar servicios vinculados al financiamiento y la administración de recursos económicos. Estas entidades ofrecen productos como préstamos, créditos e inversiones a particulares y empresas. Aunque, a diferencia de los bancos, no siempre tienen la capacidad de aceptar depósitos o gestionar cuentas corrientes, juegan un papel clave al facilitar el acceso al capital para cubrir diferentes necesidades financieras, como la adquisición de bienes o la expansión de negocios (Myers, 2018).



Laboral

De acuerdo a Sanchez y Tiraboschi (2024) laboral se refiere a todo lo relacionado con el trabajo y el entorno profesional, incluyendo aspectos jurídicos como las leyes y regulaciones que rigen las relaciones entre empleadores y trabajadores, aspectos sociales que abarcan las condiciones y características del trabajo, aspectos económicos como el mercado laboral y los salarios, y aspectos organizativos relacionados con la administración de personal y gestión del talento humano en las organizaciones.

Personal

De acuerdo con Dessler y Valera (2011) el personal es el grupo de personas que trabajan en una organización, empresa o institución. Puede incluir todos los trabajadores, desde los trabajadores de nivel operativo hasta los altos directivos.

Productividad

Es indicador de la eficiencia en el uso de recursos dentro del proceso para la producción de bienes o servicios, suele expresarse como la relación entre la cantidad de producción obtenida y los recursos empleados para generarla (Gutierrez, 2016).



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

Se emplea el método deductivo para aplicar teorías y modelos generales sobre el desempeño laboral al contexto específico de los colaboradores de la Financiera Confianza en Chota (Bernal, 2016).

El método analítico se utilizó para desglosar el concepto de desempeño laboral en sus diferentes dimensiones, tales como productividad, calidad del trabajo, conocimientos técnicos y competencias personales. Cada una de estas dimensiones se analizará de manera individual para identificar los factores específicos que influyen en ellas (Somano y León, 2020).

Una vez analizado individualmente las dimensiones del desempeño laboral, se aplicó el método sintético de acuerdo con Somano y León (2020) para recomponerlas y comprender cómo interactúan entre sí dentro del contexto organizacional de la Financiera Confianza – sede Chota.

El método cuantitativo en esta investigación sirvió para medir el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad Financiera Confianza en Chota, a través de cuestionarios basados en una escala Likert, se recogieron datos numéricos sobre diversas dimensiones del desempeño laboral (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Tipo de investigación

Es de tipo básica según la finalidad porque su principal objetivo fue generar conocimiento y comprensión teórica sobre el desempeño laboral en un contexto específico, sin que necesariamente se busque aplicar este conocimiento de manera inmediata en una intervención práctica (Behar, 2008). Aunque los resultados de la investigación lograron eventualmente utilizarse para perfeccionar las prácticas de gestión



en la Financiera Confianza, el propósito principal fue contribuir al desarrollo del conocimiento científico en el área del desempeño laboral.

Según el alcance fue descriptiva porque se centró en observar, describir y documentar las características del desempeño laboral de los trabajadores en la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025. El objetivo es detallar cómo se manifiesta el desempeño laboral en términos de productividad, calidad del trabajo, conocimientos técnicos y competencias personales, sin necesariamente explorar las causas profundas o establecer relaciones causales entre variables (Behar, 2008).

Según el enfoque fue cuantitativo porque de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) se fundamenta en la recopilación y análisis de datos cuantitativos para evaluar el desempeño laboral. Se utilizaron instrumentos como encuestas con escalas Likert, que permiten cuantificar las percepciones de los trabajadores y evaluar objetivamente diferentes aspectos de su desempeño.

Según la fuente de datos de campo porque la información fue recolectada directamente en el entorno donde se desarrolla la actividad en estudio, es decir, en la sede de Chota de la Financiera Confianza. En lugar de depender de fuentes secundarias como bases de datos, estudios previos o bibliografía, la investigación recopila información primaria a través de encuestas aplicadas a los trabajadores de la institución (Rodríguez, 2020).

3.3. Diseño de investigación

El estudio tiene un diseño no experimental, porque, los responsables no manejaron ni controlaron activamente las variables del estudio “Desempeño laboral”. En el caso de la investigación sobre el desempeño laboral, no se modificaron las condiciones de trabajo, ni se introdujeron intervenciones o tratamientos para observar su efecto sobre el desempeño laboral de los trabajadores. En lugar de ello, se recogieron datos tal como



ocurren naturalmente en el entorno laboral de la Financiera Confianza – sede Chota. Los responsables se limitaron a observar, describir y analizar el desempeño laboral sin intervenir directamente en el proceso (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Figura 1

Investigación – Descriptiva

(Desempeño laboral)

X_1

Donde, x_1 es la variable en estudio



3.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Variable 1 Desempeño laboral	Grado en que los trabajadores de la Financiera Confianza cumplen con sus responsabilidades laborales, aplican sus conocimientos técnicos y demuestran competencias personales que contribuyen al logro de los objetivos organizacionales (Ajalli, 2022).	Productividad	Cumplimiento de metas
			Efectividad (desempeño)
			Gestión del tiempo
			Cumplimiento de plazos
		Calidad del trabajo	Capacidad de trabajo bajo presión
			Exactitud y precisión
			Cumplimiento de estándares de calidad
			Revisión y control de errores
		Conocimientos técnicos	Satisfacción del cliente interno/externo
			Innovación en la calidad del trabajo
			Conocimiento de las actividades desarrolladas
			Dominio de las herramientas financieras
			Actualización de conocimientos
			Aplicación de normas y regulaciones
			Solución de problemas técnicos
			Comunicación efectiva
Competencias personales	Trabajo en equipo		
	Adaptabilidad al cambio		
	Liderazgo		
			Ética profesional



3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.5.1 Población

La población del estudio estuvo conformada por 25 trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025, distribuidos como se detalla a continuación de acuerdo con lo indicado por el administrador de la Agencia Financiera Confianza, Unidad de Negocios Chota, Richard Nickson Lombardi Silva:

Tabla 2

Personal de la Financiera Confianza – sede Chota

Área	Cargo	Número
Operaciones	---	4
	Asesores	18
	Comercial	Asesor de formación
	Administradores	2
Total		25

3.5.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por todos los colaboradores de la Financiera Confianza – sede Chota en 2025. Esto se debe a que se aplicó un muestreo censal, es decir, se incluyeron a todos los miembros de la población en el estudio. Al tomar como muestra a toda la población, se elimina el error muestral, ya que no se está seleccionando un subconjunto, sino que se estudia a todos los individuos (Torres et al., 2006).



3.5.3 Muestreo

Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, específicamente de tipo censal. El muestreo no probabilístico significa que la selección de los elementos de la muestra no se basa en la probabilidad, sino en la conveniencia o en la necesidad de incluir a toda la población (en este caso, debido al tamaño manejable de la población). El muestreo censal se refiere a la técnica en la que se estudia a toda la población, por lo que no se deja ningún individuo fuera del análisis.

3.5.4 Unidad de análisis

Se tomó en cuenta al jefe directo de cada uno de los 25 trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025. Esto significa que los datos se recogieron y analizaron a nivel individual, evaluando el desempeño laboral de cada trabajador de manera específica.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

Se aplicó como técnica la encuesta, debido a su eficacia para recopilar información de manera estandarizada y directa, lo que permitió obtener datos cuantificables y comparables sobre el desempeño laboral de los trabajadores. La encuesta fue aplicada a todos los 25 trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025, ya que se realizó un muestreo censal. Esto significa que cada trabajador recibió y completó el cuestionario, proporcionando datos que reflejan su percepción personal sobre su propio desempeño laboral



3.6.2 Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como instrumento el cuestionario. En este caso, el cuestionario estuvo diseñado para medir el desempeño laboral de los trabajadores en cuatro dimensiones clave: productividad, calidad del trabajo, conocimiento técnico y competencias personales. Las respuestas posibles a cada afirmación estuvieron en una escala de tres puntos: “nunca”, “a veces” y “siempre”. Estas opciones permitieron a los encuestados expresar la frecuencia con la que perciben que se cumple la afirmación en su entorno laboral.

Tabla 3

Alternativas graduadas

Valor	1	2	3
Nivel	Nunca	A veces	Siempre

El cuestionario estuvo compuesto por 20 preguntas distribuidas equitativamente entre las cuatro dimensiones de estudio. Cada dimensión tuvo 5 ítems que permitieron evaluar aspectos concretos del desempeño laboral en esa área:

Productividad: Evaluó la eficiencia, efectividad y cumplimiento de objetivos laborales.

Calidad del trabajo: Logró medir el grado en que los trabajadores cumplen con los estándares de calidad y precisión en sus tareas.

Conocimiento técnico: Analizó la aplicación de conocimientos y habilidades técnicas en el desempeño de las funciones laborales.

Competencias personales: Se enfocaron en habilidades blandas como la comunicación, el trabajo en equipo y la adaptabilidad.



El cuestionario fue sometido a validación por juicio de expertos. Esto implicó que un grupo de expertos en contabilidad y/o recursos humanos revisará las preguntas del cuestionario para asegurar que cada una de ellas sea relevante, clara y adecuada para medir las dimensiones propuestas. Los expertos podrán sugerir modificaciones o mejoras para optimizar la validez del instrumento.

Así mismo, para garantizar la confiabilidad del cuestionario se realizó una prueba piloto con 10 trabajadores de la misma sede de la Financiera Confianza. Esta prueba permitió identificar posibles problemas en la redacción de las preguntas, ambigüedades o dificultades en la interpretación de la escala. Los resultados de la prueba piloto se analizaron para determinar la consistencia interna del cuestionario mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach. El valor de Alfa de Cronbach obtenido es 0.881, siendo superior a 0.7, por lo que, se consideró aceptable e indicó que el cuestionario tiene una buena confiabilidad.

Tabla 4

Estadísticas de Fiabilidad: Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	
N° de elementos	Desempeño laboral
10	0.881

3.7. Procesamiento y análisis de datos

3.7.1. Procesamiento de datos

Los datos fueron recolectados de forma presencial aplicando el cuestionario de desempeño laboral al jefe directo de cada uno de los



trabajadores, quienes se encargaron de evaluar el desempeño de los empleados bajo su supervisión.

Tras la recopilación de todas las respuestas, los datos fueron exportados en formato XLS para su análisis. El procesamiento se realizó mediante Microsoft Excel, donde la información fue organizada, tabulada y representada en tablas y gráficos, lo que permitió una visualización ordenada y comprensible de los resultados obtenidos.

3.7.2. Análisis de datos

Se enfocó en el uso de estadística descriptiva para procesar e interpretar los resultados obtenidos del cuestionario de desempeño laboral. Este análisis permitió incluir la medición de frecuencias, porcentajes, medias, y desviaciones estándar, complementado con la representación gráfica de los datos. Esto logro la comprensión del nivel de desempeño laboral en la organización, de acuerdo con las categorías dadas:

Tabla 5

Categorías de medición de la variable desempeño laboral

Categorías	Puntaje por variable	Puntaje por dimensión
Malo	20-33	5-8
Regular	34-47	9-12
Bueno	48-60	13-15

El procedimiento seguido para obtener los datos presentados en la tabla de baremos implicó la creación de categorías de medición para las variables e indicadores evaluados en la investigación. El proceso detallado es el siguiente:



a) Definición del rango total de puntuación

Se establece el rango de puntuación total posible con base en la cantidad de ítems y la escala de medición utilizada (por ejemplo, escala tipo Likert de 1 a 3 puntos).

Para la variable desempeño laboral (Tabla 3), el puntaje total varía de 20 a 60, mientras que para las dimensiones específicas se segmenta según la cantidad de ítems evaluados por cada dimensión (siendo 5 ítems).

b) Cálculo del rango total por variable y dimensiones

El puntaje total se obtiene multiplicando el número de ítems por el valor máximo y mínimo de la escala de medición.

Para la variable: Se utiliza una escala Likert de 3 puntos y la variable desempeño laboral tiene 20 ítems, el rango total es de $20 \times 1 = 20$ como mínimo y $20 \times 3 = 60$ como máximo.

Para la dimensión: Cada dimensión tiene 5 ítems, el rango total es de $5 \times 1 = 5$ como mínimo y $5 \times 3 = 15$ como máximo.

c) Segmentación en tres categorías: Malo, regular y bueno

El rango total se divide en tres categorías equitativas: Malo, Regular y Bueno.

La segmentación se realiza dividiendo el rango total de puntuación en tres intervalos aproximadamente iguales:

Malo: Puntaje bajo (primer tercio)

Regular: Puntaje intermedio (segundo tercio)

Bueno: Puntaje alto (tercer tercio)

Para la variable: Si el rango total es de 20 a 60, se calcula la amplitud del intervalo:

$(60 - 20) \div 3 = 13.33 \approx 13$ puntos por categoría.



Categoría Malo: 20-33

Categoría Regular: 34-47

Categoría Bueno: 48-60

Para las dimensiones: Si el rango total es de 5 a 15, se calcula la amplitud del intervalo:

$$(15 - 5) \div 10 = 3.33 \approx 3 \text{ puntos por categoría.}$$

Categoría Malo: 5-8

Categoría Regular: 9-12

Categoría Bueno: 13-15

3.8. Aspectos éticos y rigor científico

En la investigación se han considerado los siguientes aspectos éticos: (Noreña et al., 2012)

Consentimiento informado: Se solicitó el consentimiento de los participantes proporcionándoles información sobre el propósito del estudio, el uso de los datos y su derecho a retirarse en cualquier instante.

Confidencialidad y anonimato: Los datos han sido tratados de manera confidencial y anónima para proteger la privacidad de los trabajadores.

No maleficencia: La investigación se realizó sin causar daño a los participantes, evitando preguntas incómodas o estresantes.

Transparencia y veracidad: Se ha mantenido la transparencia sobre los objetivos del estudio, garantizando la honestidad en la recolección y análisis de los datos.

Validez: Se ha asegurado que el cuestionario mide adecuadamente las dimensiones del desempeño laboral, por medio de la validación por expertos.

Confiabilidad: Se evaluó la consistencia de los resultados mediante una prueba piloto y el coeficiente Alfa de Cronbach.



Replicabilidad: El estudio se documentó detalladamente para permitir su replicación en otros contextos o en el futuro.

Precisión y rigurosidad: Los datos fueron procesados con precisión, y los resultados se presentarán de forma clara y precisa.



CAPÍTULO IV

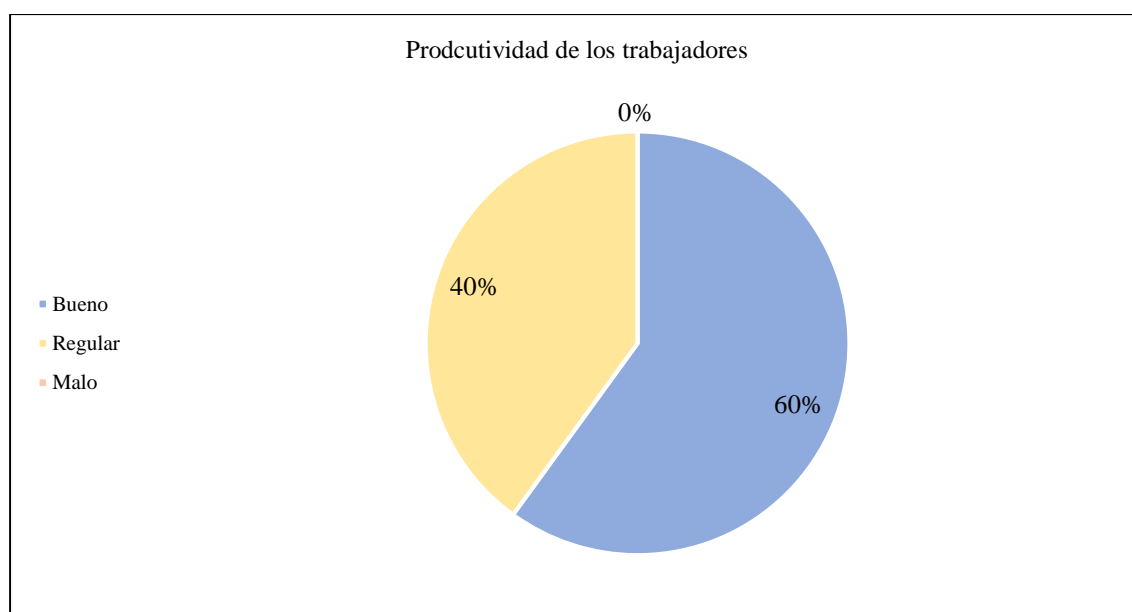
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados

A. Determinar el nivel de productividad de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025.

Figura 2

Nivel de productividad de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota



El la Determinar el **nivel de productividad de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025.**

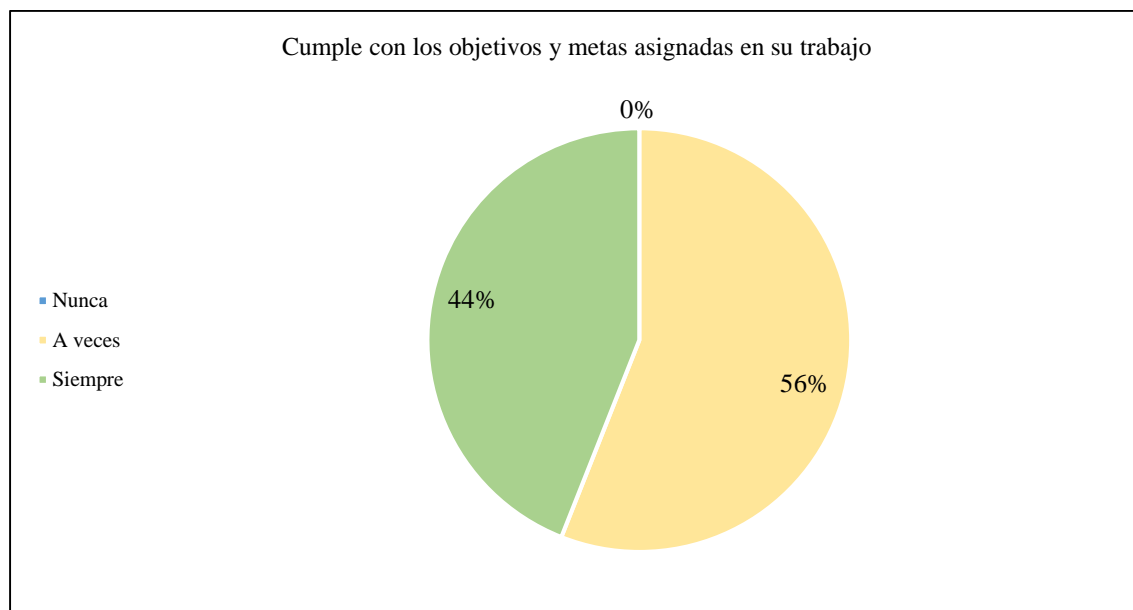
Figura 2 se observa que el 60.00% del personal presenta nivel de productividad calificado como “bueno”, lo que indica que la mayoría de los trabajadores cumple de manera eficiente con sus responsabilidades y metas establecidas; este resultado evidencia el grupo de colaboradores comprometidos con el logro de objetivos y con el rendimiento satisfactorio dentro de la organización. Por otro lado, el 40.00% de los trabajadores fue evaluado con nivel de productividad “regular”. Si bien esto no representa una situación crítica, sí pone en evidencia que existe un sector del personal



que podría mejorar su desempeño, lo que sugiere la necesidad de fortalecer ciertos aspectos laborales, como la organización del trabajo, la gestión del tiempo o la asignación de tareas de acuerdo con las capacidades individuales.

Figura 3

Cumplimiento de metas de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota



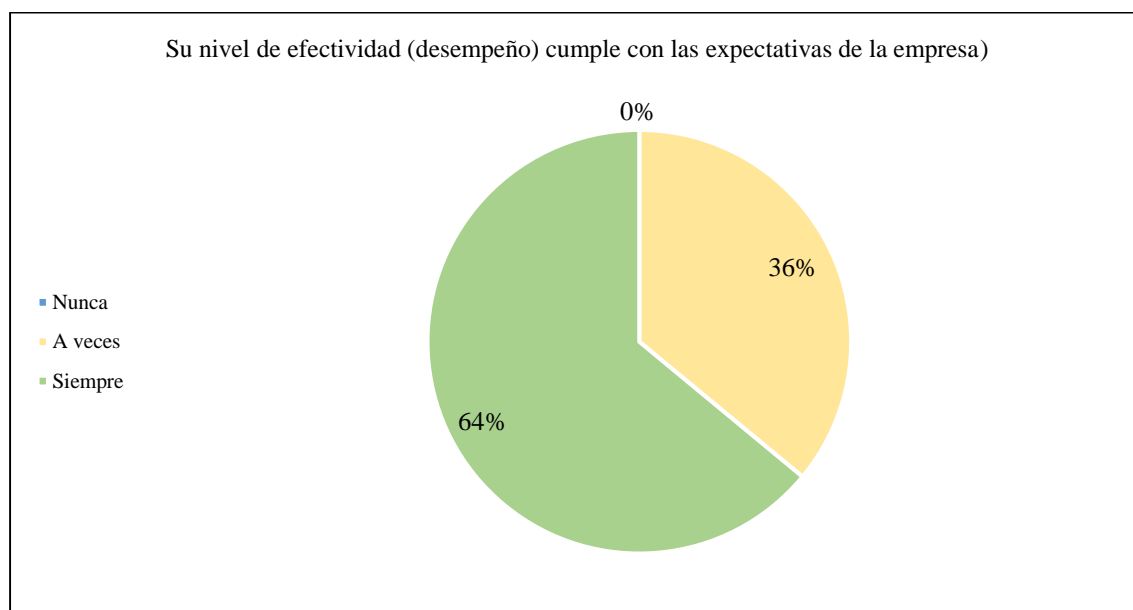
En la Figura 3, del total de trabajadores evaluados, el 44.00% fue calificado por sus jefes directos como personal que “siempre” cumple con los objetivos y metas asignadas, lo cual refleja empleados que mantiene alta constancia y responsabilidad en su desempeño. Por otro lado, el 56.00% fue evaluado como trabajadores que “a veces” logran cumplir con dichas metas, lo que sugiere productividad variable, posiblemente influenciada por factores internos como la carga de trabajo, la motivación, o el grado de alineación entre las tareas asignadas y las capacidades individuales. En términos generales, estos resultados muestran una base sólida de trabajadores comprometidos, pero también evidencian la necesidad de fortalecer mecanismos que aseguren mayor grado de cumplimiento constante, tales como establecer metas claras y realistas,



mejorar la supervisión, ofrecer retroalimentación oportuna y proporcionar recursos adecuados para facilitar el logro de los objetivos.

Figura 4

Efectividad (rendimiento) de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota

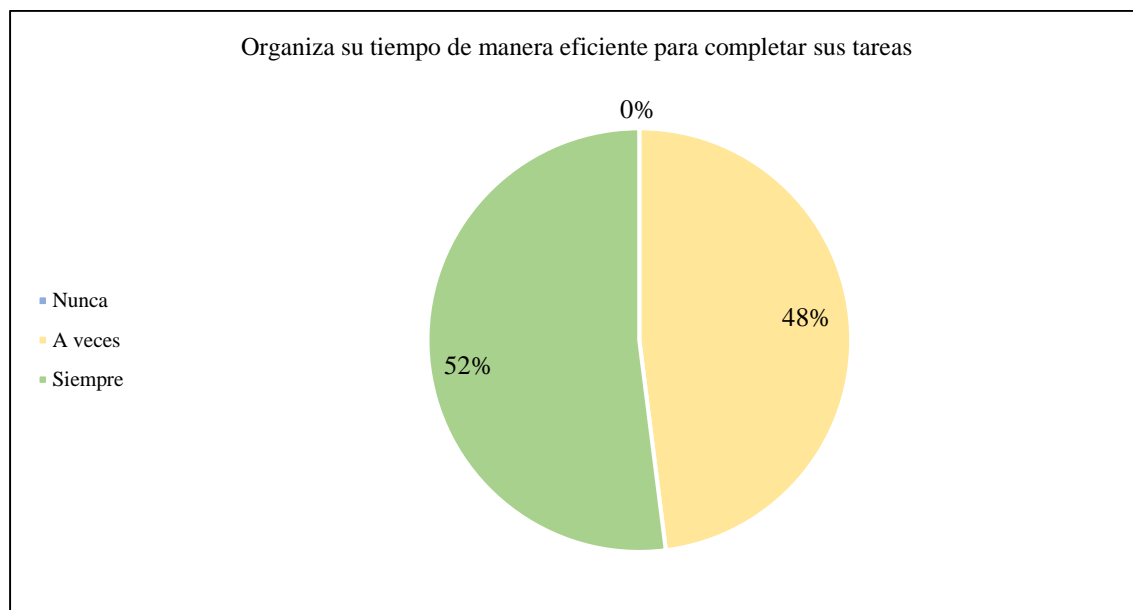


En la Figura 4, el 64.00% de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota fue calificado por sus jefes directos como personal que “siempre” cumple con las expectativas de efectividad establecidas por la empresa, este dato refleja que la mayoría del personal mantiene rendimiento sólido y constante, alineado con los estándares institucionales, lo cual es indicio de compromiso, responsabilidad y dominio de sus funciones; por otro lado, el 36.00% fue evaluado como trabajadores que “a veces” cumplen con dichas expectativas, si bien esto no representa una situación crítica, sí señala que existe grupo de empleados cuyo rendimiento podría ser más estable; es

posible que estos trabajadores enfrenten obstáculos como sobrecarga de trabajo, falta de claridad en las metas o necesidad de capacitación adicional.

Figura 5

Gestión del tiempo de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota

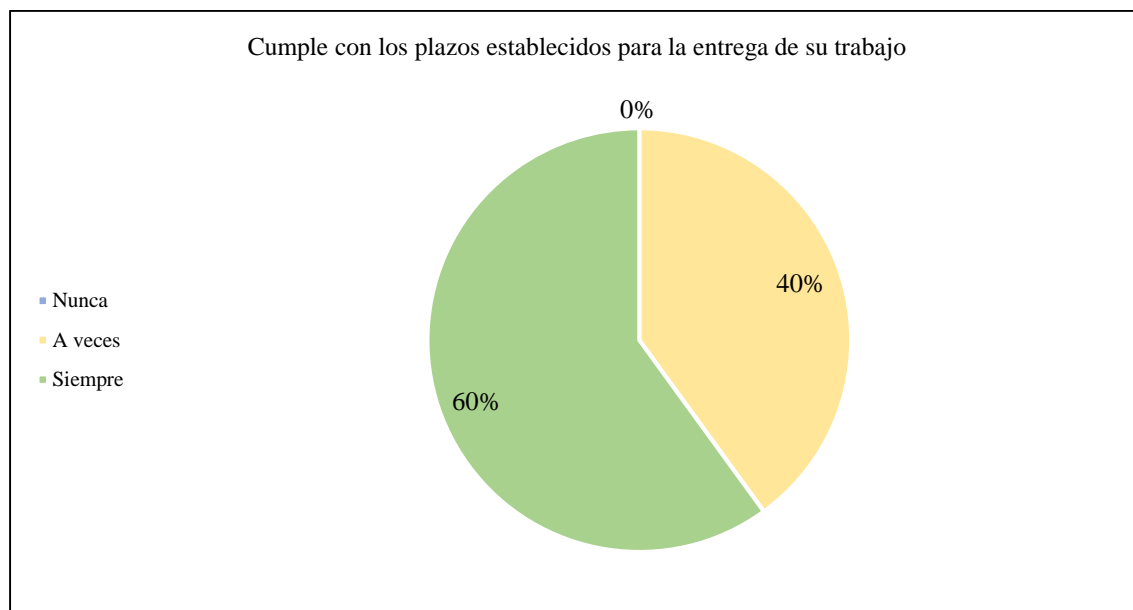


En la Figura 5, el 52.00% de los trabajadores fue calificado por sus supervisores como personal que “siempre” organiza su tiempo de manera eficiente para cumplir con sus responsabilidades, este dato revela que más de la mitad del equipo demuestra habilidades adecuadas de planificación, priorización y administración del tiempo, lo cual contribuye positivamente al cumplimiento de tareas y al rendimiento general de la institución; por otro lado, el 48.00% fue evaluado como que “a veces” logra organizar su tiempo de manera eficiente, lo cual sugiere que existe proporción significativa de empleados que presenta cierta inestabilidad en su gestión del tiempo, este grupo podría estar enfrentando dificultades como interrupciones frecuentes, falta de herramientas para planificar sus actividades o carga de trabajo desbalanceada. Así mismo, es

importante destacar que ningún trabajador fue calificado como que “nunca” organiza bien su tiempo, lo que indica que, al menos en alguna medida, todos los trabajadores logran completar sus tareas a tiempo.

Figura 6

Cumplimiento de plazos de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota

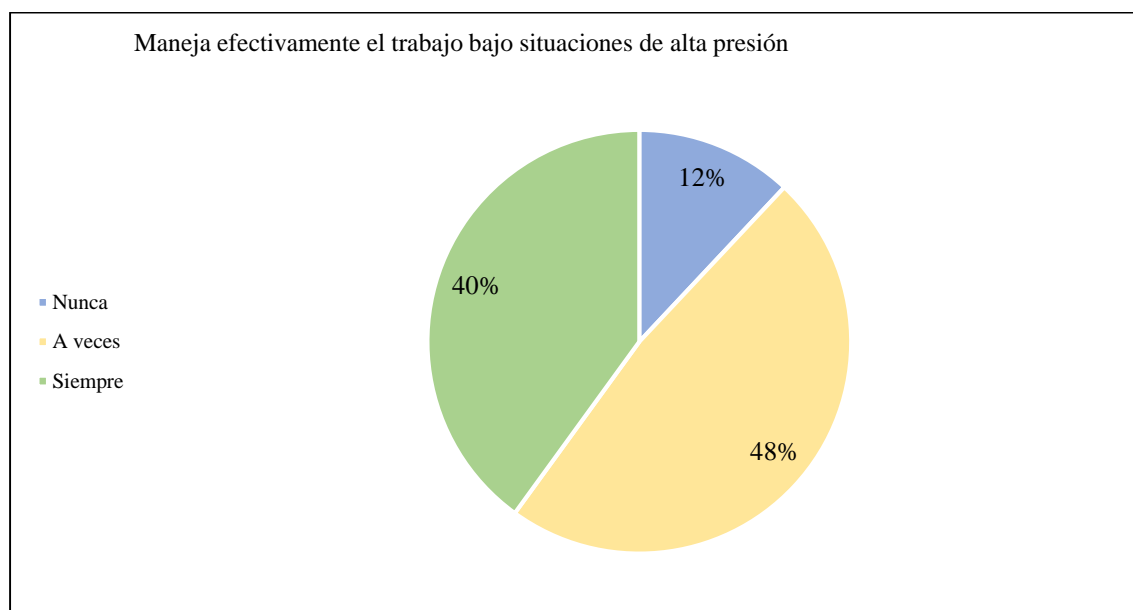


En la Figura 6, el 60.00% de los trabajadores fue calificado como personal que “siempre” cumple con los plazos establecidos para la entrega de su trabajo, este resultado refleja una mayoría con alto nivel de responsabilidad y compromiso con la puntualidad, lo cual es fundamental para mantener la eficiencia operativa y cumplir con los objetivos organizacionales. En contraste, el 40.00% fue evaluado como que “a veces” cumple con los plazos, lo cual indica que parte considerable del personal presenta cierta variabilidad en el cumplimiento de los tiempos de entrega; esta situación podría deberse a dificultades en la organización del trabajo, priorización de tareas, carga laboral excesiva o falta de herramientas para gestión del tiempo más eficaz. Así mismo, es positivo destacar que ningún trabajador fue calificado como que “nunca” cumple con

los plazos, lo que significa que, en mayor o menor medida, todos los empleados logran entregar sus labores dentro del tiempo estipulado.

Figura 7

Capacidad de trabajo bajo presión de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota



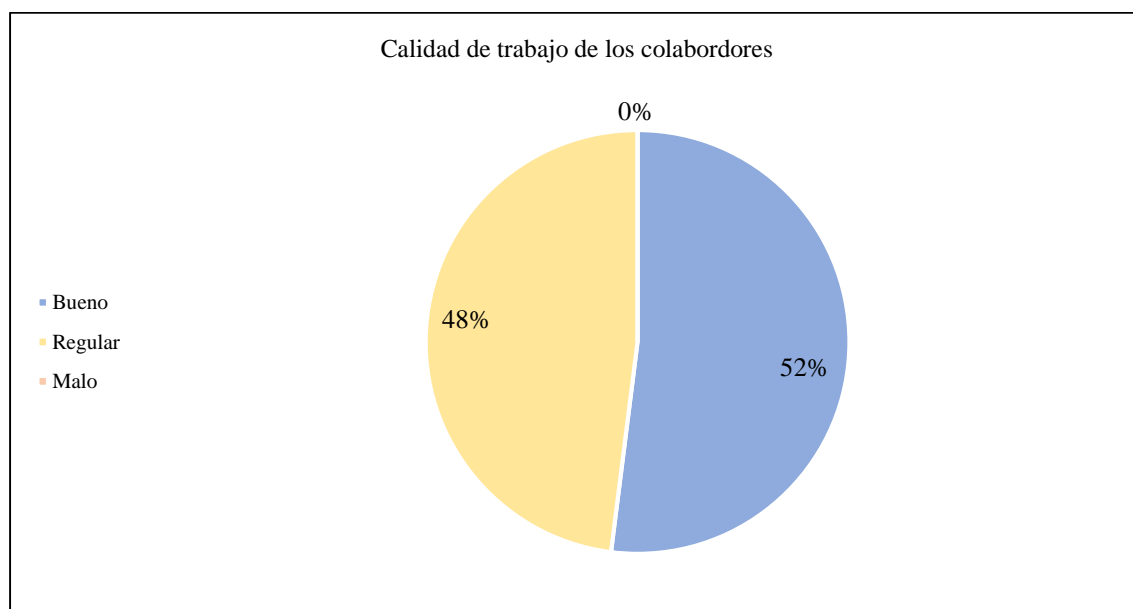
En la Figura 7, el 40.00% de los trabajadores fue calificado como personal que “siempre” maneja efectivamente el trabajo bajo presión, lo cual indica que parte importante del equipo posee la habilidad de mantener el rendimiento y tomar decisiones adecuadas incluso en situaciones estresantes o de alta demanda. Por otro lado, el 48.00% fue evaluado como que “a veces” logra desenvolverse con eficacia en contextos de presión, lo que refleja rendimiento variable ante situaciones exigentes; esto sugiere que, aunque estos trabajadores pueden responder adecuadamente en ciertos momentos, podrían experimentar dificultades cuando las exigencias son continuas o superan su capacidad de control emocional y organizativo. De manera más preocupante, el 12.00% fue calificado como que “nunca” maneja bien el trabajo bajo presión, lo cual indica que

existe pequeño grupo de trabajadores que presenta serias limitaciones para mantener su efectividad en condiciones de estrés, representando riesgo potencial para el cumplimiento oportuno y eficaz de tareas en momentos críticos.

B. Determinar el nivel de calidad de trabajo de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025.

Figura 8

Nivel de calidad de Trabajo de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota



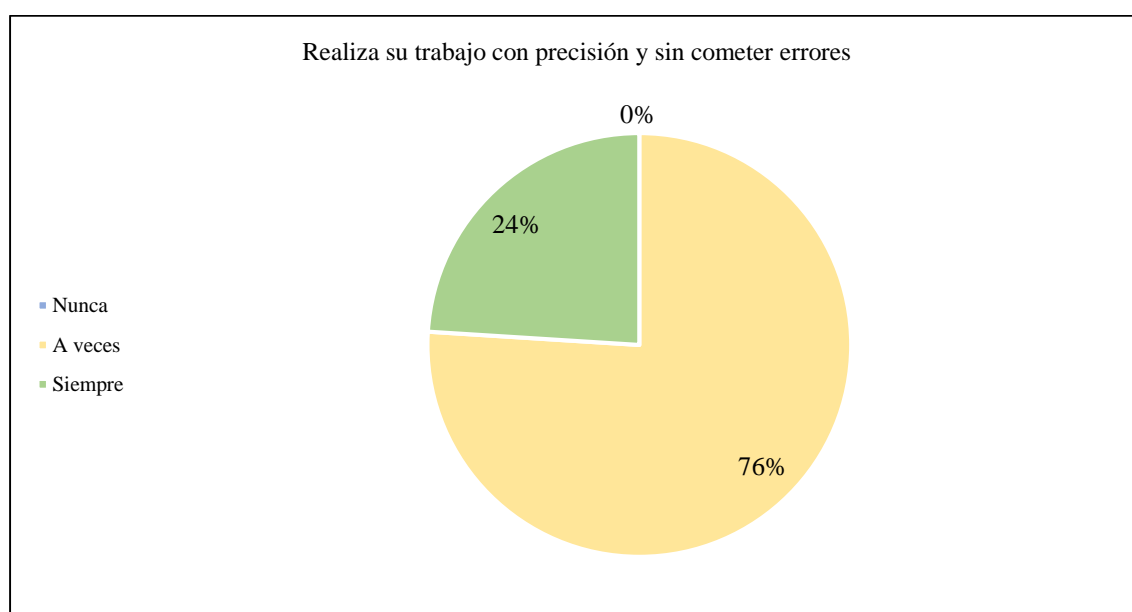
En la Determinar el nivel de calidad de trabajo de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025.

Figura 8, el 52.00% de los trabajadores fue calificado con nivel de calidad de trabajo “bueno”, lo que indica que más de la mitad del personal cumple satisfactoriamente con los criterios establecidos por la institución. Este grupo demuestra adecuado nivel de compromiso con la calidad, reflejando atención al detalle, cumplimiento de procedimientos y entrega de servicios con estándares aceptables. Por otro lado, el 48.00% fue evaluado con nivel de calidad “regular”, lo cual revela que una

proporción significativa de trabajadores presenta áreas de mejora en la ejecución de sus labores; aunque su trabajo cumple con lo básico, puede carecer de consistencia o de los niveles óptimos de precisión esperados por la organización. Así mismo, es relevante destacar que ningún trabajador fue calificado con nivel “malo”, lo que implica que no existen desempeños deficientes o críticos en esta dimensión, lo cual es aspecto positivo para la entidad.

Figura 9

Exactitud y precisión de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota

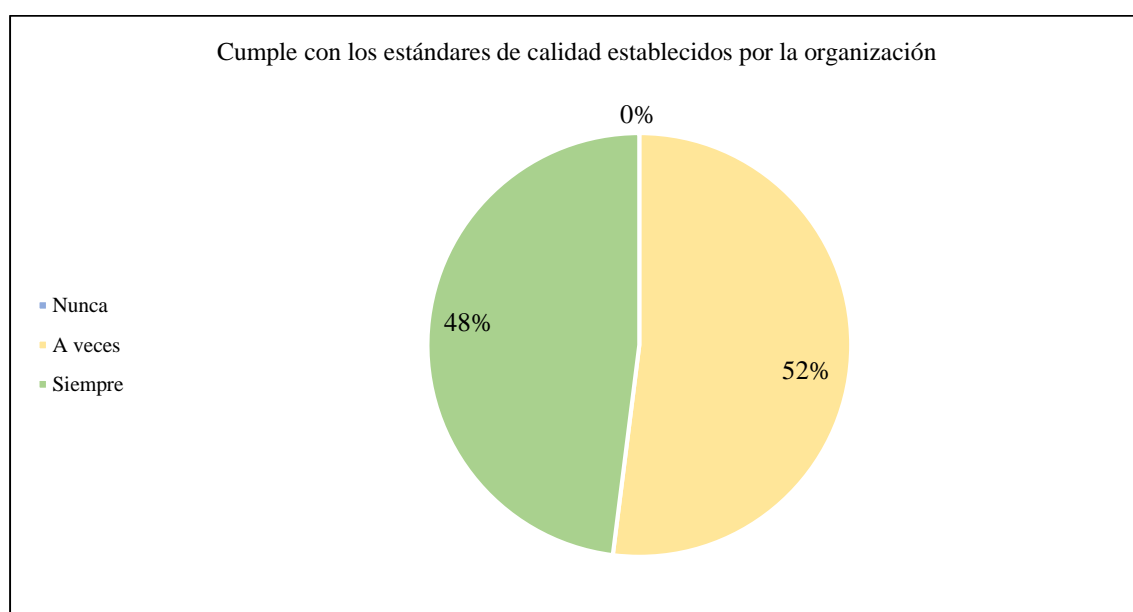


En la Figura 9, solo el 24.00% de los trabajadores fue calificado como que “siempre” realiza su trabajo con precisión y sin cometer errores, lo que indica que la minoría mantiene alto estándar de exactitud en sus tareas; este grupo representa a los empleados más consistentes en cuanto a calidad técnica, atención al detalle y cumplimiento riguroso de procedimientos. En contraste, el 76.00% fue evaluado como que “a veces” trabaja con precisión, lo que sugiere que gran parte del personal presenta cierta inconstancia en la ejecución sin errores; aunque estos trabajadores pueden alcanzar niveles aceptables de exactitud en algunos casos, su desempeño no es

completamente confiable ni predecible, lo que podría tener implicancias en la calidad de los servicios, en la eficiencia operativa e incluso en la satisfacción del cliente. Así mismo, es importante señalar que ningún trabajador fue calificado como que “nunca” trabaja con precisión, lo que indica que todos, en alguna medida, logran cumplir con los requerimientos básicos de exactitud.

Figura 10

Cumplimiento de estándares de calidad de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota

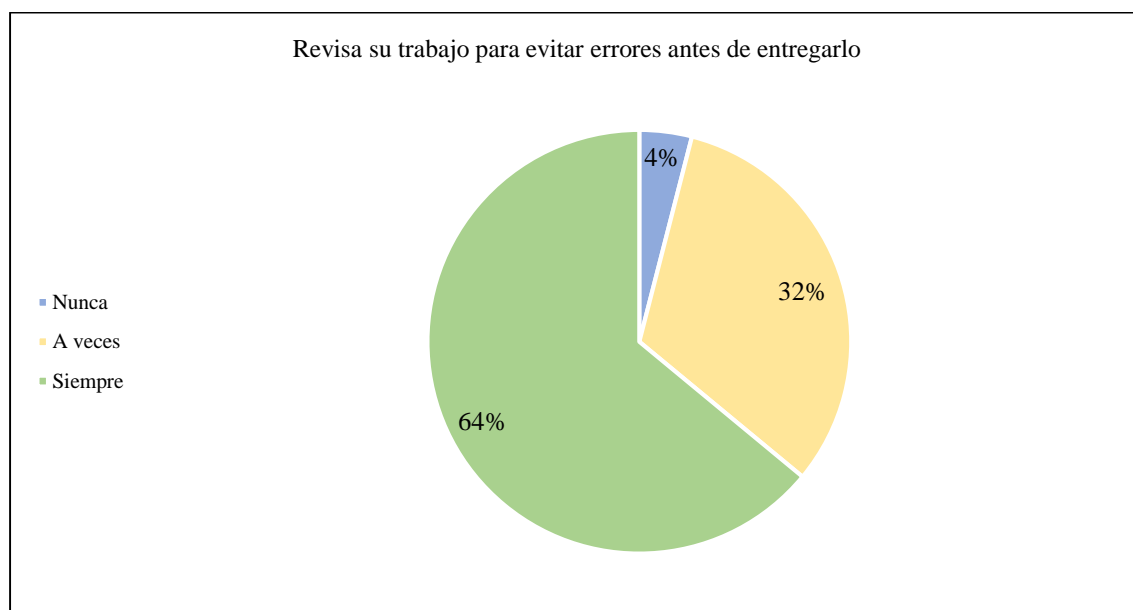


En la Figura 10, el 48.00% de los trabajadores fue calificado como que “siempre” cumple con los estándares de calidad, lo cual representa la proporción significativa de empleados que realiza sus funciones con nivel adecuado de precisión, consistencia y profesionalismo, conforme a las exigencias de la organización; este grupo demuestra compromiso firme con la calidad y con el cumplimiento riguroso de los procesos establecidos. Por otro lado, el 52.00% fue evaluado como que “a veces” cumple con estos estándares, lo que indica variabilidad en el nivel de calidad alcanzado por más de la mitad del personal. No obstante, es importante destacar que ningún

trabajador fue calificado como que “nunca” cumple con los estándares, lo que implica que todos los empleados, al menos en cierta medida, logran ajustarse a las normas de calidad de la organización.

Figura 11

Revisión y control de errores de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota

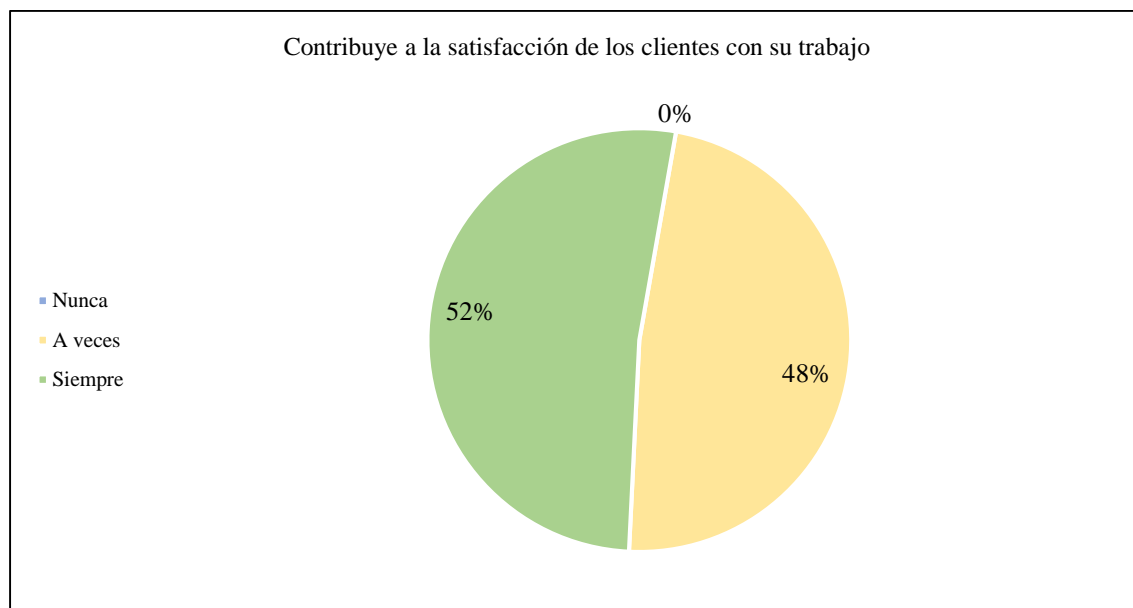


En la Figura 11, el 64.00% de los trabajadores fue calificado como que “siempre” revisa su trabajo antes de entregarlo, lo cual refleja nivel elevado de responsabilidad, cuidado en los detalles y compromiso con la calidad. Por su parte, el 32.00% fue evaluado como que “a veces” realiza esta revisión, lo que indica desempeño variable en cuanto al control de errores; aunque estos trabajadores muestran cierta conciencia sobre la importancia de revisar su trabajo, no lo hacen de forma sistemática, lo cual puede dar lugar a omisiones o fallos que afecten la eficiencia y el cumplimiento de estándares. Así mismo, es importante destacar que el 4.00% fue calificado como que “nunca” revisa su trabajo antes de entregarlo, lo que representa foco de atención dentro

del equipo, ya que la ausencia total de revisión puede comprometer directamente la calidad del servicio y la confianza en los resultados entregados.

Figura 12

Contribución de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota para lograr la satisfacción del cliente

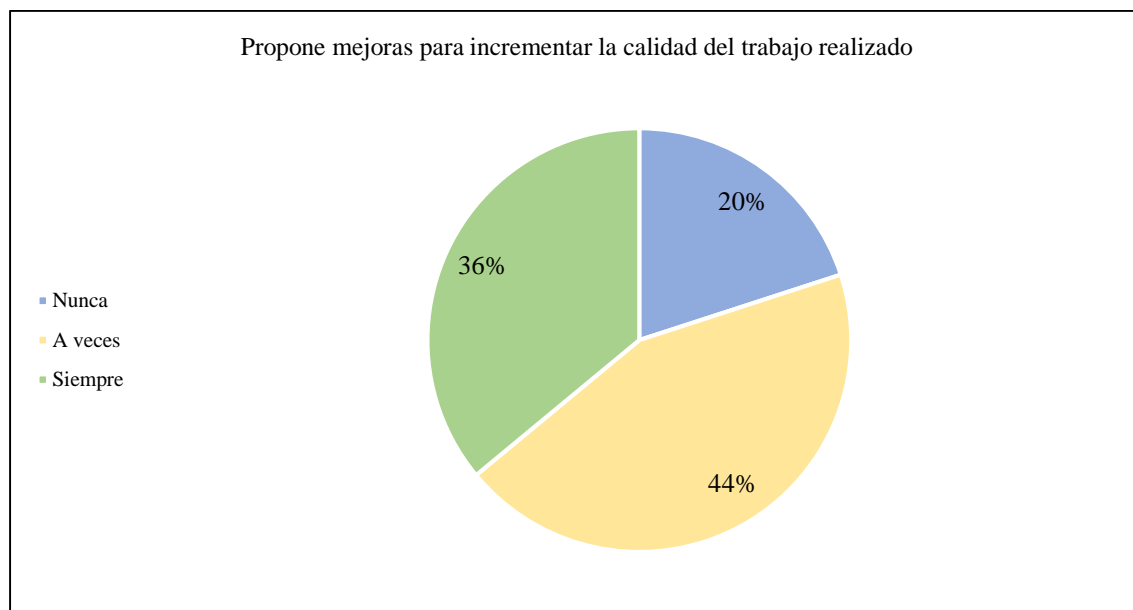


En la Figura 12, el 52.00% de los trabajadores fue calificado como que “siempre” contribuye a la satisfacción de los clientes, lo cual refleja que más de la mitad del equipo demuestra compromiso sostenido con la calidad del servicio, la atención adecuada y la solución efectiva de las necesidades del cliente. Por otro lado, el 48.00% fue evaluado como que “a veces” contribuye a la satisfacción del cliente, lo cual sugiere desempeño inconsistente en la atención y el trato hacia los usuarios; aunque estos trabajadores pueden generar experiencias positivas en algunos casos, no logran mantener nivel constante de atención al cliente, lo que podría afectar la percepción de calidad del servicio por parte del público. No obstante, es importante señalar que ningún trabajador fue calificado como que “nunca” contribuye a la satisfacción del cliente, lo

cual es favorable, ya que todos, en alguna medida, aportan al objetivo institucional de brindar una atención eficiente y cordial.

Figura 13

Innovación en la calidad del trabajo de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota



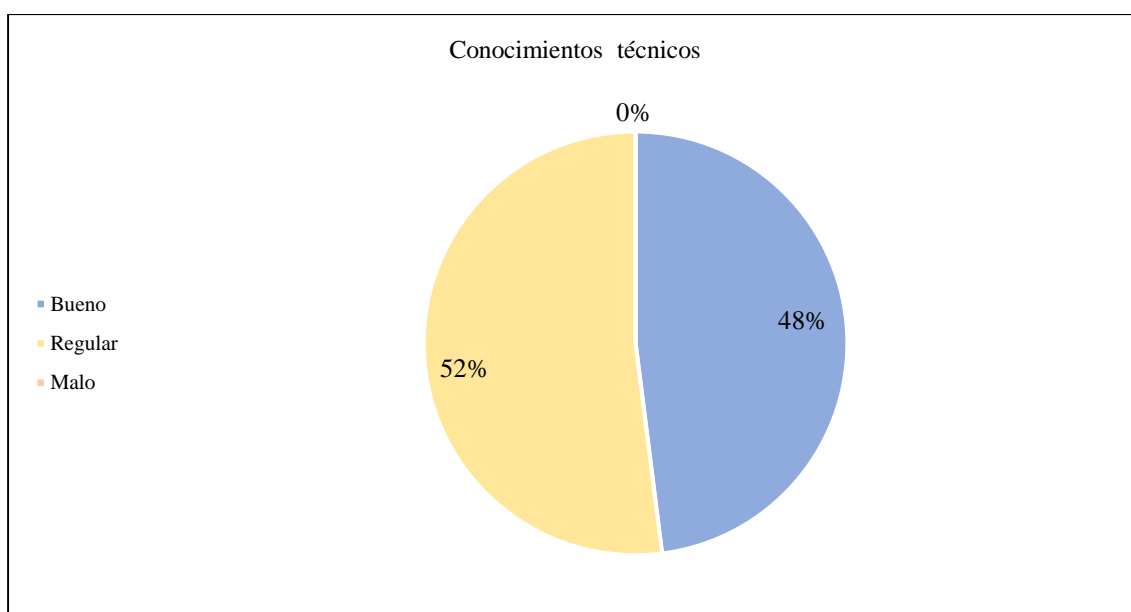
En la Figura 13, el 36.00% de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota fue calificado como que “siempre” propone mejoras, lo que refleja grupo proactivo, con actitud crítica y constructiva frente a sus tareas. Por su parte, el 44.00% fue evaluado como que “a veces” propone mejoras, lo que sugiere grado de participación intermitente en iniciativas de mejora; aunque este grupo puede mostrar interés en la innovación en ciertos momentos, no lo hace de forma constante. Así mismo, el 20.00% de los trabajadores fue calificado como que “nunca” propone mejoras, lo que evidencia ausencia de iniciativa en una parte del equipo, que podría limitar el dinamismo, la evolución de los procesos internos y la capacidad de adaptación de la institución frente a nuevos desafíos.



C. Determinar el nivel de conocimientos técnicos de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025.

Figura 14

Nivel de conocimientos técnicos de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota



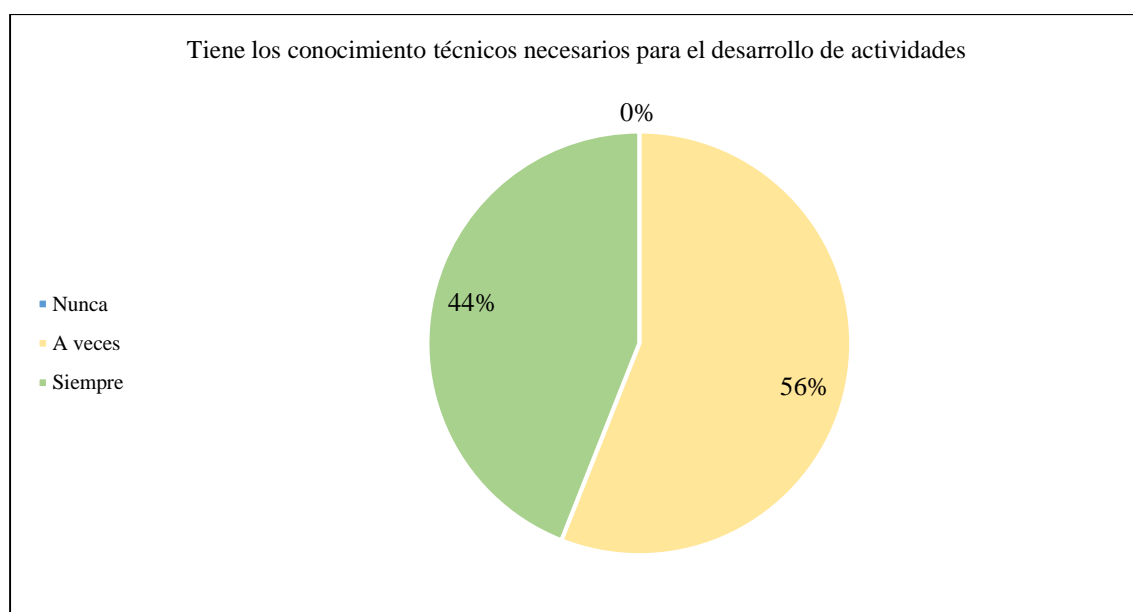
En la Determinar el **nivel de conocimientos técnicos de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025.**

Figura 14, el 48.00% de los trabajadores fue calificado con nivel “bueno” de conocimientos técnicos, lo cual indica que casi la mitad del equipo demuestra dominio adecuado de los procedimientos, herramientas y conceptos necesarios para realizar sus tareas con eficacia. Sin embargo, el 52.00% fue evaluado con nivel “regular”, lo que sugiere que la mayoría del personal presenta limitaciones o vacíos en sus conocimientos técnicos, aunque cumplen con sus funciones en términos generales, podrían beneficiarse de una actualización o fortalecimiento de sus competencias para mejorar

la calidad y eficiencia de su trabajo. Así mismo, es importante destacar que ningún trabajador fue calificado con nivel “malo”, lo que significa que no existen casos críticos de desconocimiento técnico dentro del equipo evaluado, lo cual es positivo desde la perspectiva institucional.

Figura 15

Conocimiento de actividades desarrolladas de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota



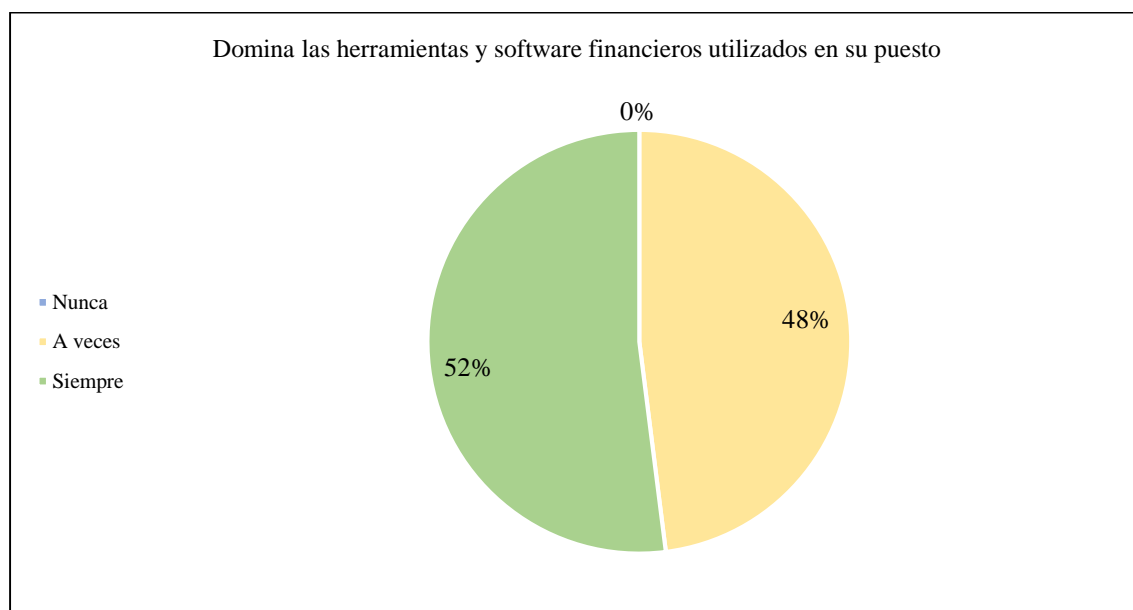
En la Figura 15, el 44.00% de los trabajadores fue calificado como que “siempre” cuenta con los conocimientos técnicos necesarios, lo que indica que parte importante del equipo demuestra nivel sólido de preparación y dominio de las competencias requeridas para cumplir eficazmente con sus funciones. Sin embargo, el 56.00% fue evaluado como que “a veces” posee dichos conocimientos, lo que evidencia que más de la mitad del personal presenta manejo parcial o limitado de los saberes técnicos necesarios; aunque pueden cumplir con sus responsabilidades en ciertas circunstancias, su desempeño podría verse afectado por lagunas formativas, falta de actualización o escasa alineación entre su perfil profesional y las exigencias del puesto.



No obstante, ningún trabajador fue calificado como que “nunca” tiene los conocimientos técnicos, lo cual es positivo, ya que indica que todos los empleados, al menos en cierto grado, poseen base técnica que les permite realizar sus labores.

Figura 16

Dominio de las herramientas financieras de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota



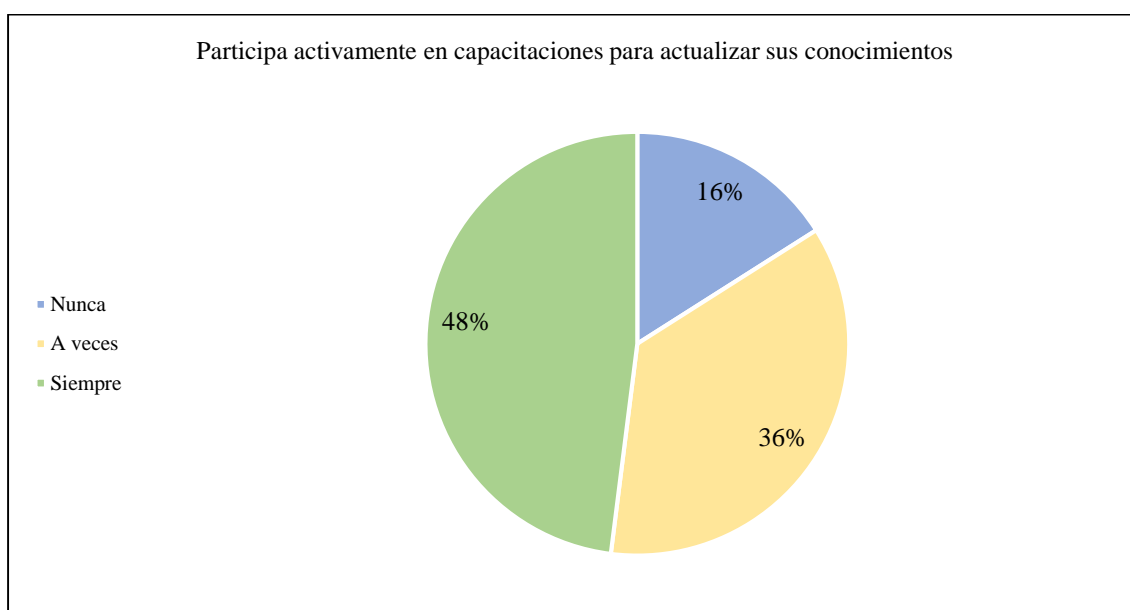
En la Figura 16, el 52.00% de los trabajadores fue calificado como que “siempre” domina las herramientas y software financieros requeridos en su puesto, esto indica que más de la mitad del equipo cuenta con dominio sólido y constante de los instrumentos digitales que facilitan la gestión financiera, lo cual resulta fundamental para el buen desempeño en las instituciones de este rubro. Por otro lado, el 48.00% fue evaluado como que “a veces” demuestra dicho dominio, lo que sugiere que parte importante del personal presenta manejo parcial o inconsistente de estas herramientas; aunque pueden desenvolverse con cierta eficacia en determinados momentos, esta falta de dominio completo podría traducirse en errores, retrasos o limitaciones en la ejecución de tareas especializadas. No obstante, es relevante destacar que ningún



trabajador fue calificado como que “nunca” domina las herramientas financieras, lo cual es positivo, ya que todos los empleados manejan, al menos en cierta medida, los recursos tecnológicos necesarios para su labor.

Figura 17

Actualización de conocimientos de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota

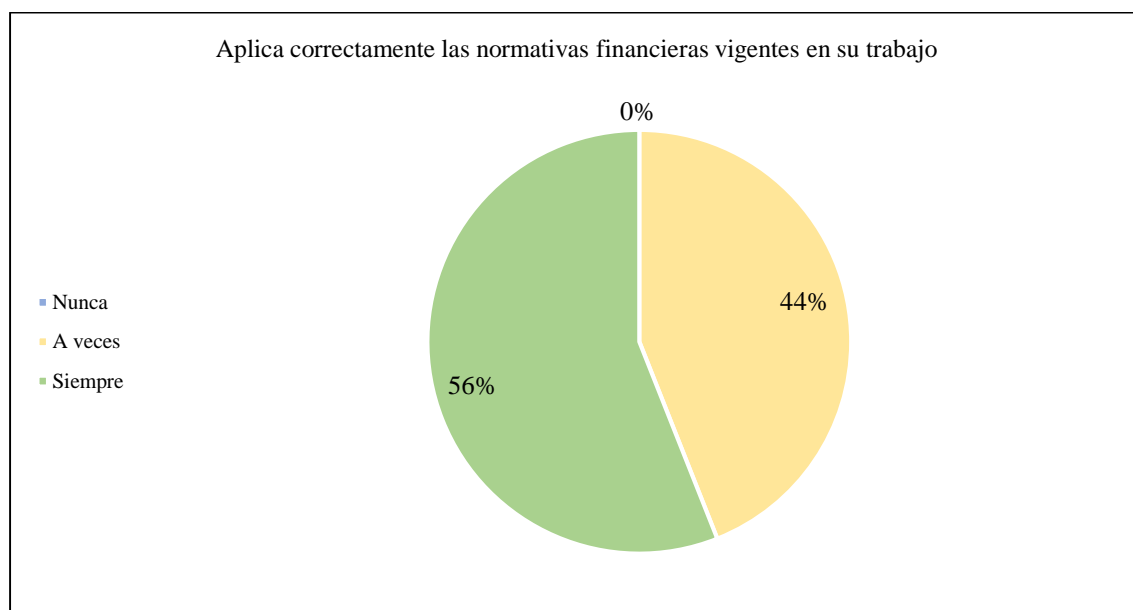


En la Figura 17, el 48.00% de los trabajadores fue calificado como que “siempre” participa activamente en capacitaciones, lo que refleja que casi la mitad del equipo mantiene actitud proactiva hacia el desarrollo de sus conocimientos y habilidades, comprendiendo la importancia de mantenerse al día en el entorno laboral dinámico y competitivo como el financiero. Por otro lado, el 36.00% fue evaluado como que “a veces” participa, lo cual indica participación irregular, este grupo muestra cierto interés por la capacitación, pero no de manera constante, lo que puede limitar su crecimiento profesional y su capacidad de adaptación a nuevas herramientas, normativas o procesos. Así mismo, el 16.00% fue calificado como que “nunca” participa activamente en capacitaciones, lo que representa un reto para la institución,

ya que la falta total de participación en procesos formativos puede generar rezagos en el desempeño técnico, afectar la calidad del trabajo y dificultar la implementación de mejoras o cambios organizacionales.

Figura 18

Aplicación de normas y regulaciones de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota

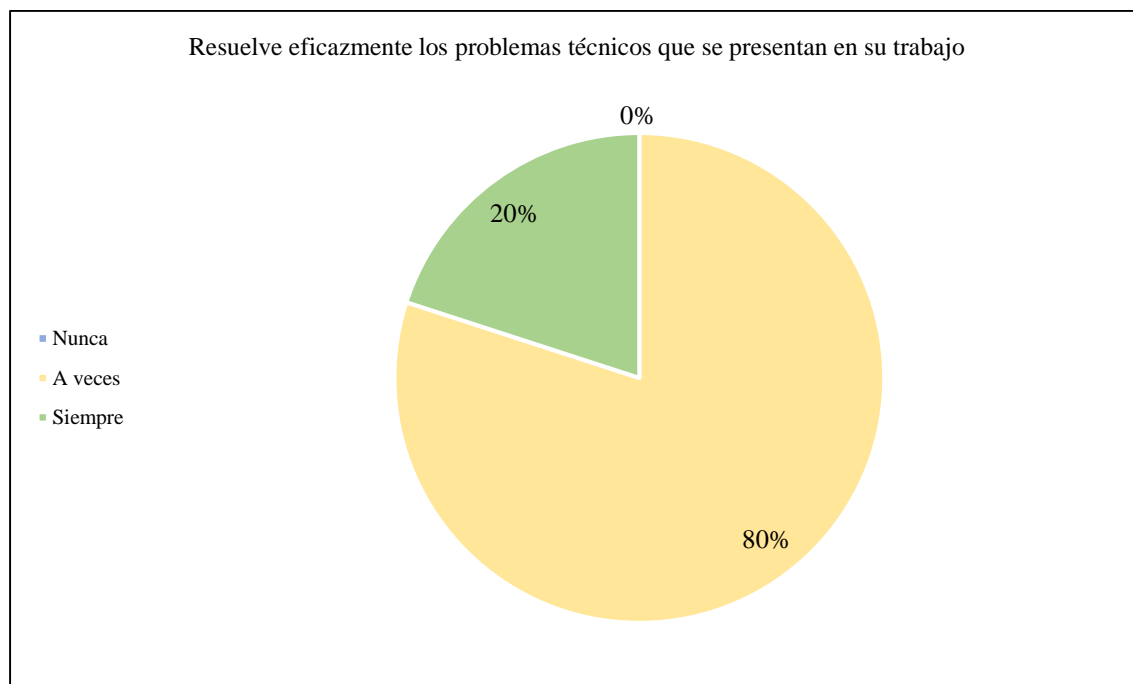


En la Figura 18, el 56.00% de los trabajadores fue calificado como que “siempre” aplica correctamente las normativas financieras vigentes, lo que refleja que más de la mitad del equipo demuestra sólido conocimiento y correcta implementación de las regulaciones aplicables al sector financiero. Por otro lado, el 44.00% fue evaluado como que “a veces” aplica correctamente dichas normativas, lo que indica aplicación intermitente o parcial de las reglas establecidas, este grupo presenta dificultades relacionadas con la comprensión de ciertos lineamientos, falta de actualización sobre cambios normativos e inseguridad en su correcta aplicación, lo cual implica vulnerabilidades en el cumplimiento regulatorio. No obstante, ningún trabajador fue calificado como que “nunca” aplica las normativas, lo que evidencia que

todo el personal, en mayor o menor medida, conoce y pone en práctica las regulaciones financieras en su trabajo, siendo alentador desde el punto de vista institucional.

Figura 19

Solución de problemas técnicos de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota



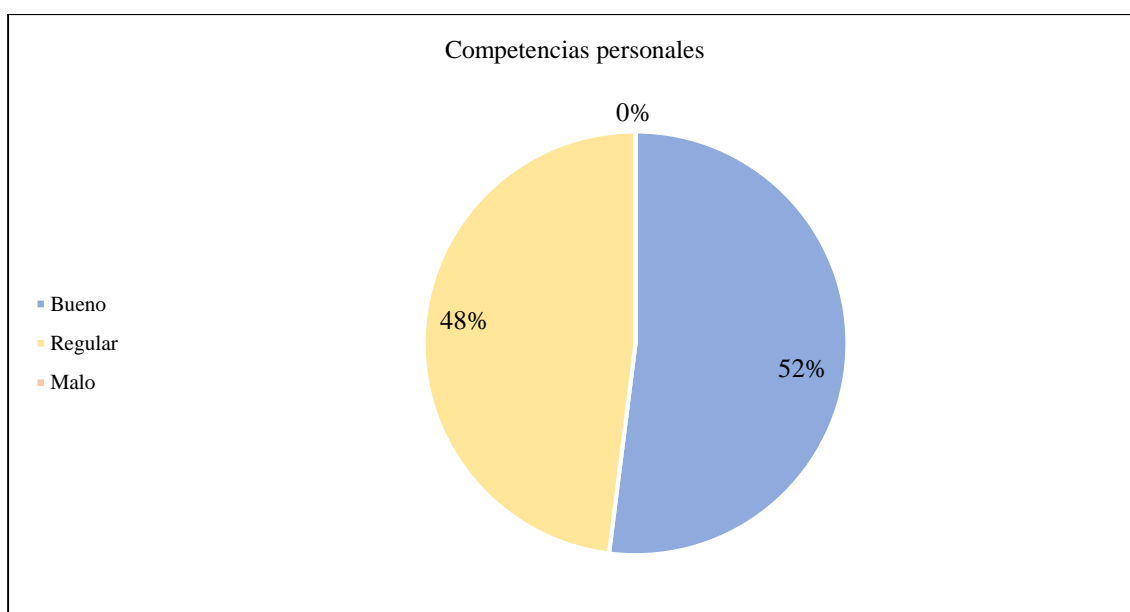
En la Figura 19, solo el 20.00% de los trabajadores fue calificado como que “siempre” resuelve eficazmente los problemas técnicos, lo que indica que la minoría del equipo demuestra autonomía, conocimiento técnico y capacidad de respuesta constante ante este tipo de situaciones. En cambio, la gran mayoría, el 80.00%, fue evaluada como que “a veces” resuelve estos problemas, lo que refleja falta de consistencia en la capacidad de respuesta técnica. No obstante, es importante destacar que ningún trabajador fue calificado como que “nunca” resuelve problemas técnicos, siendo positivo, ya que todos los empleados tienen, al menos, cierta capacidad de acción frente a este tipo de situaciones.



D. Determinar el nivel de competencias personales de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025.

Figura 20

Nivel de competencias personales de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota



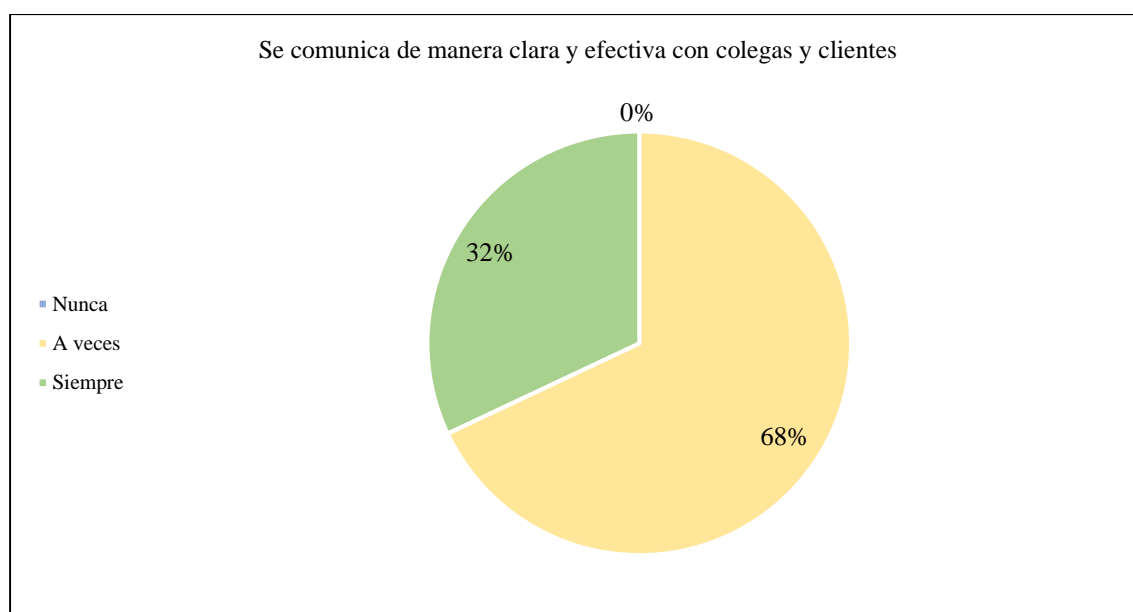
En la Determinar el **nivel de competencias personales de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025.**

Figura 20, el 52.00% de los trabajadores fue calificado con nivel “bueno” en competencias personales, lo cual indica que más de la mitad del equipo demuestra actitudes y comportamientos adecuados para cumplir eficazmente con sus funciones; estos trabajadores destacan por su compromiso, disposición para colaborar, adaptabilidad y capacidad para relacionarse de manera efectiva en el entorno laboral. Por otro lado, el 48.00% fue evaluado con nivel “regular”, lo que sugiere que casi la mitad del personal presenta ciertas limitaciones o inconsistencias en el desarrollo de

sus competencias personales; si bien cumplen con sus funciones, muestran debilidades en aspectos como la iniciativa, el manejo del estrés, la comunicación o el trabajo en equipo. Pero ningún trabajador fue calificado con nivel “malo”, lo que indica que no existen comportamientos críticos o inadecuados en términos de competencias personales dentro del equipo evaluado.

Figura 21

Comunicación efectiva de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota

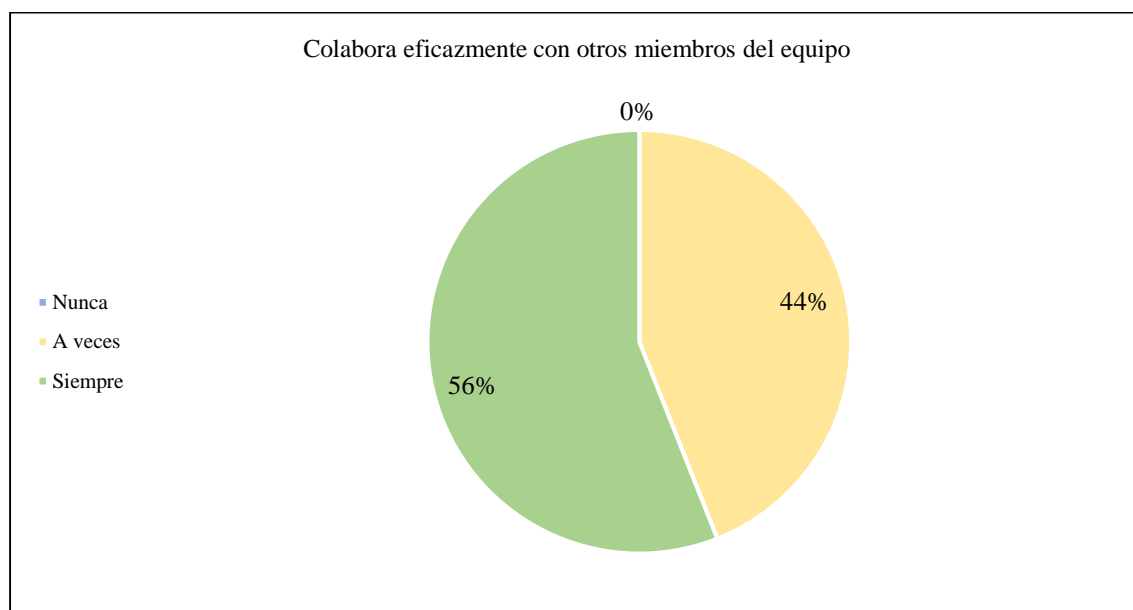


En la Figura 21, el 32.00% de los trabajadores fue calificado como que “siempre” se comunica de manera clara y efectiva, lo que indica que la minoría del equipo posee habilidades comunicativas sólidas y consistentes, tanto en su trato con los compañeros de trabajo como con los clientes. En contraste, el 68.00% fue evaluado como que “a veces” se comunica de forma clara y efectiva, lo que evidencia comunicación intermitente o poco consistente en la mayoría del personal, lo que genera malentendidos, retrasos en la ejecución de tareas, dificultades en la atención al cliente o tensiones en el entorno laboral. No obstante, es positivo señalar que ningún trabajador fue calificado como que “nunca” se comunica efectivamente, lo que indica que todos

los empleados, al menos en alguna medida, son capaces de establecer comunicación funcional con sus colegas y clientes.

Figura 22

Trabajo en equipo de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota

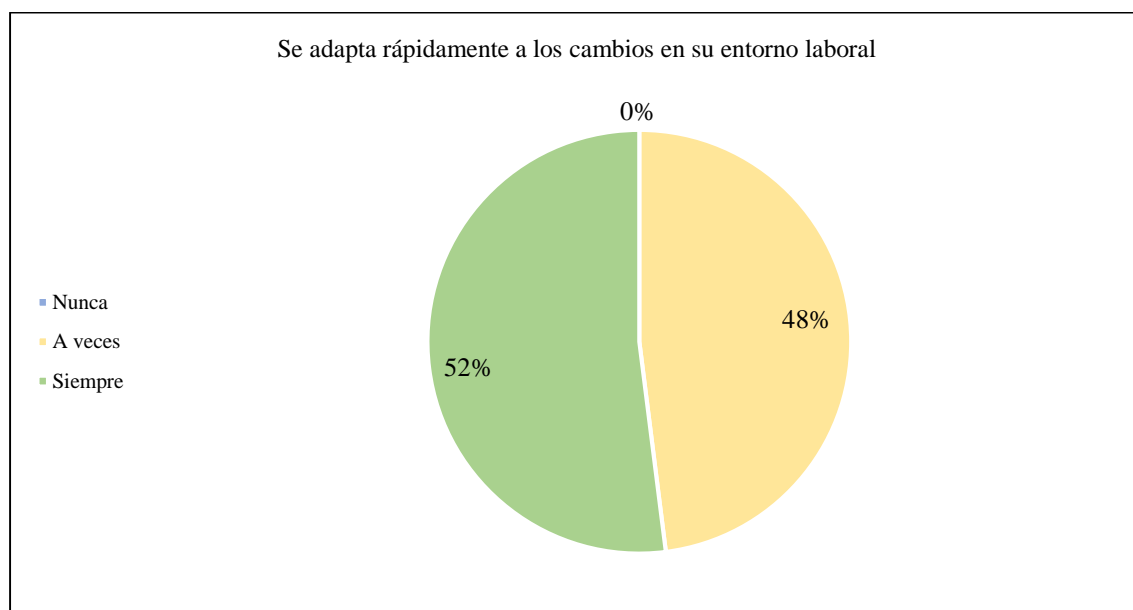


En la Figura 22, el 56.00% de los trabajadores fue calificado como que “siempre” colabora eficazmente en equipo, lo que indica que más de la mitad del personal demuestra habilidades sólidas para el trabajo colaborativo, tales como disposición al apoyo mutuo, comunicación abierta, actitud positiva ante las tareas compartidas y orientación hacia objetivos comunes. Por otro lado, el 44.00% fue evaluado como que “a veces” colabora eficazmente, lo que sugiere que parte importante del equipo presenta dificultades para mantener la colaboración constante y efectiva, esto se relaciona con diferencias interpersonales, falta de habilidades sociales, dificultades para adaptarse al estilo de trabajo de otros, o simplemente actitud menos participativa en dinámicas grupales. No obstante, ningún trabajador fue calificado como

que “nunca” colabora eficazmente, lo cual es positivo, ya que todos los empleados muestran al menos cierta capacidad para integrarse al trabajo en equipo.

Figura 23

Adaptabilidad al cambio de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota

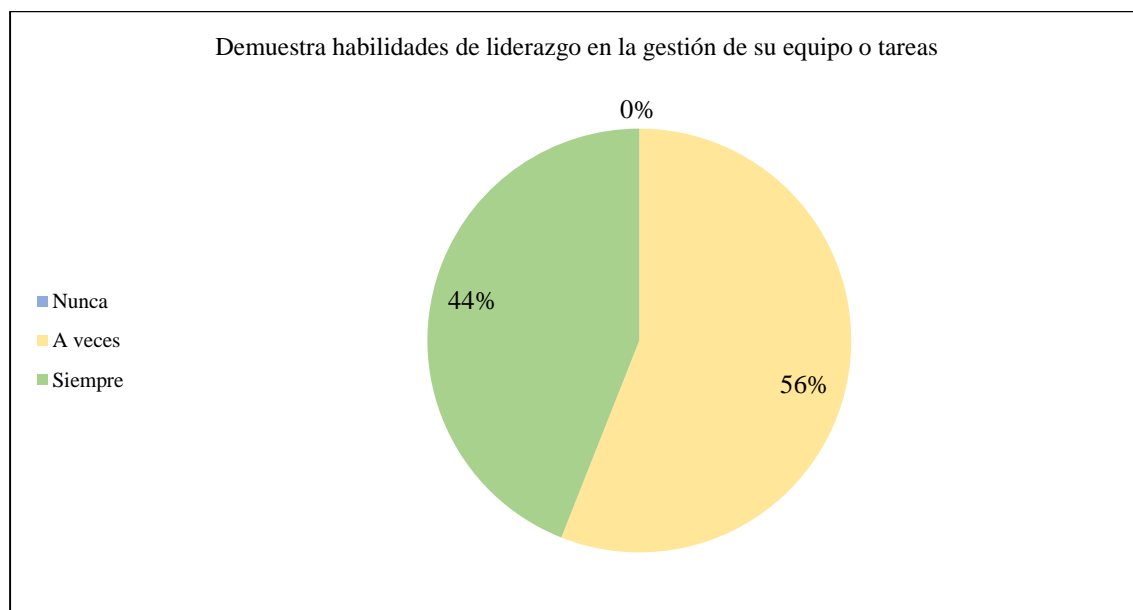


En la Figura 23, el 52.00% de los trabajadores fue calificado como que “siempre” se adapta rápidamente a los cambios, lo que indica que más de la mitad del equipo posee alta capacidad de adaptación, lo que es especialmente valioso en el entorno financiero, donde la dinámica institucional y normativa requiere constante actualización y ajustes en la forma de trabajo. Por otro lado, el 48.00% fue evaluado como que “a veces” se adapta con rapidez, lo que evidencia que casi la mitad del personal presenta cierta dificultad o resistencia en procesos de cambio; si bien no representan problema crítico, ralentizan la implementación de nuevas estrategias o tecnologías dentro de la organización. Así mismo, ningún trabajador fue calificado como que “nunca” se adapta a los cambios, lo cual refleja que todo el personal cuenta,

en algún grado, con la capacidad de enfrentar y superar transformaciones en su entorno laboral.

Figura 24

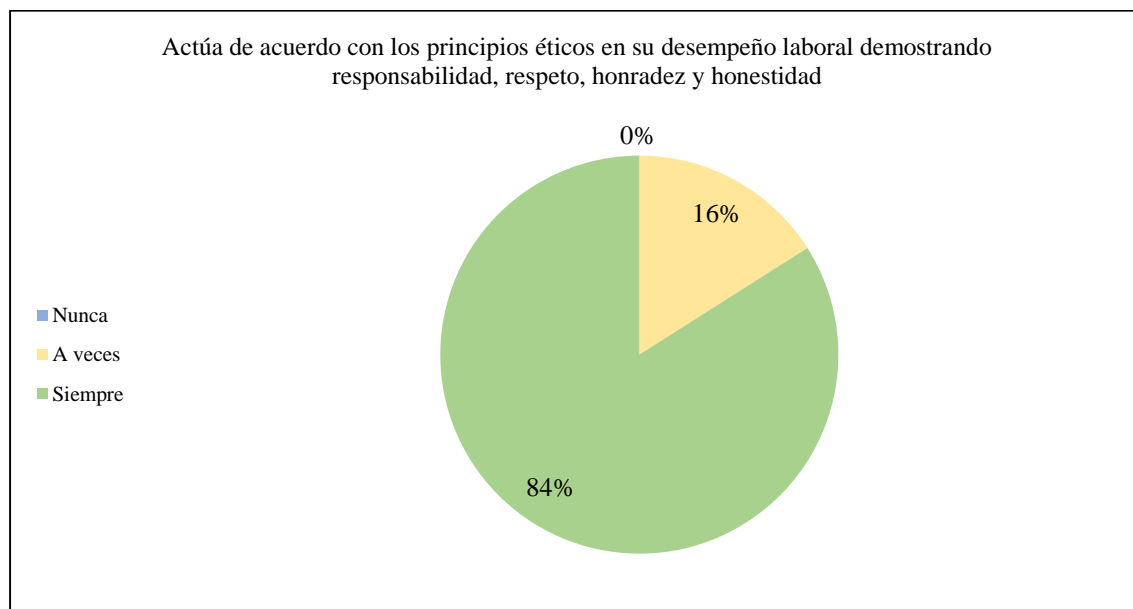
Liderazgo de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota



En la Figura 24, el 44.00% de los trabajadores fue calificado como que “siempre” demuestra habilidades de liderazgo, lo que indica que parte importante del equipo posee iniciativa, influencia positiva sobre sus compañeros y capacidad para organizar o dirigir tareas con eficacia. Por otro lado, el 56.00% fue evaluado como que “a veces” muestra dichas habilidades, lo que sugiere que más de la mitad del personal presenta liderazgo incipiente o poco constante, que se manifiesta en ciertas situaciones, pero no de manera sostenida. Así mismo, ningún trabajador fue calificado como que “nunca” demuestra habilidades de liderazgo, lo cual es aspecto positivo, ya que todos los empleados tienen, al menos, algún grado de capacidad para liderar o tomar la iniciativa en sus tareas.

Figura 25

Ética profesional de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota

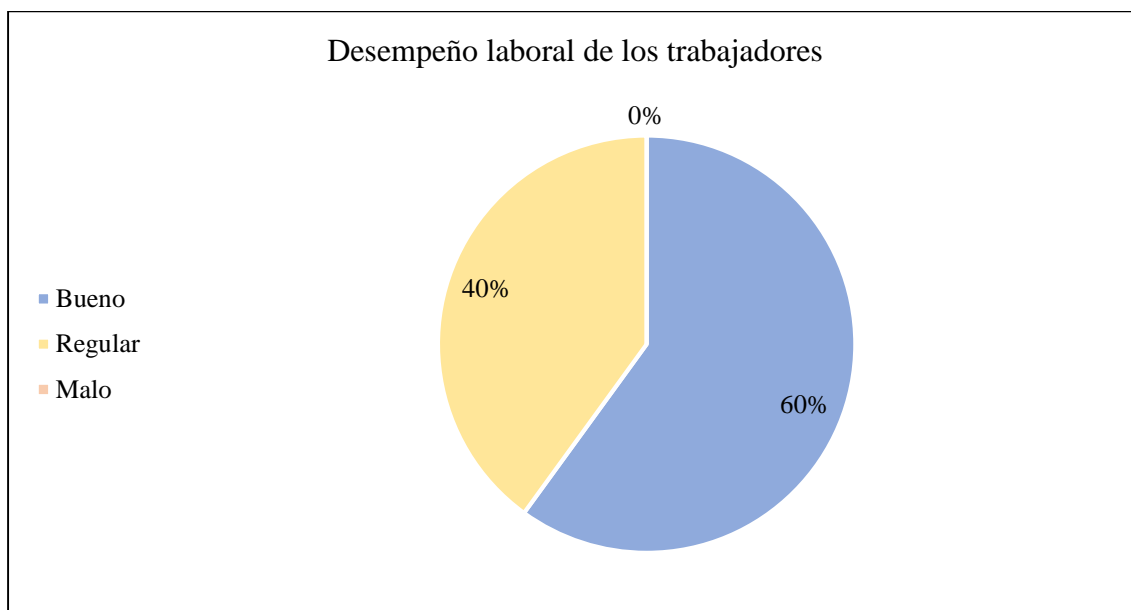


En la Figura 25, el 84.00% de los trabajadores fue calificado como que “siempre” actúa conforme a los principios éticos, lo que evidencia alto nivel de integridad, responsabilidad y compromiso con los valores institucionales; este grupo representa la gran mayoría del equipo y demuestra que la ética profesional está profundamente arraigada en la cultura organizacional de la entidad. Por otro lado, el 16.00% fue evaluado como que “a veces” actúa con base en principios éticos, lo que, si bien no representa situación crítica, sugiere cierta inconstancia en la práctica de valores fundamentales como la honestidad, el respeto o la responsabilidad en algunos trabajadores. No obstante, ningún trabajador fue calificado como que “nunca” actúa éticamente, lo cual es positivo, ya que no se identifican comportamientos contrarios a los principios institucionales de forma sistemática.

E. Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025.

Figura 26

Desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota



En la Determinar el **nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025.**

Figura 26 se observa que el 60% de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota fueron calificados con desempeño “bueno”, mientras que el 40% obtuvo evaluación “regular”. Cabe destacar que ningún trabajador fue calificado con desempeño “malo”, lo que indica que no hay niveles críticos de bajo rendimiento en la Financiera. Estos resultados reflejan tendencia positiva en el desempeño laboral general de los trabajadores de la Financiera Confianza, ya que la mayoría significativa demuestra nivel aceptable de eficiencia y cumplimiento de sus funciones. No obstante, el hecho de que 40% de los empleados se encuentren en el nivel “regular” sugiere que hay áreas con potencial de mejora.



4.2. Contrastación de Hipótesis

Conforme a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los estudios descriptivos no requieren necesariamente de hipótesis, aunque pueden incluir proposiciones que aborden problemas descriptivos. En este contexto, la investigación no plantea hipótesis.

4.3. Discusión de Resultados

El desempeño laboral en la Financiera Confianza – sede Chota reveló que el 60% del personal presenta nivel “bueno” y el 40% nivel “regular”, sin registros de bajo rendimiento, lo que indica escenarios favorables, aunque con oportunidades de mejora; siendo resultados más positivos que los reportados por Rujel y Rojas (2021) y Domen (2024), donde se identificaron niveles significativos de bajo desempeño; sin embargo, son menos alentadores que Gutiérrez y Gómez (2024), quienes encontraron 67% de trabajadores con alto o muy alto desempeño. Asimismo, coinciden con Campos y Suxe (2023), Santillán y Saavedra (2021), y Cruzado y Alomia (2020), quienes también evidenciaron predominio de desempeño medio o moderado en contextos institucionales similares.

La productividad laboral en la Financiera Confianza – sede Chota es mayormente favorable, con 60% de trabajadores calificados con nivel “bueno” y 40% con nivel “regular”, sin casos críticos, lo que concuerda con Tapia y Vásquez (2024) y Campos y Suxe (2023), quienes reportaron niveles productivos similares en entidades públicas y privadas de Chota. En contraste, los resultados difieren de Gutiérrez y Gómez (2024), Domen (2024) y Rujel y Rojas (2021), donde se evidenciaron mayores proporciones de desempeño bajo o ausencia de niveles altos, lo que destaca el contexto positivo en Chota. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en aspectos como la gestión del tiempo y el trabajo bajo presión.



La calidad del trabajo en la Financiera Confianza – sede Chota muestra que el 52% del personal fue calificado con nivel “bueno” y el 48% con nivel “regular”, sin casos de desempeño “malo”, lo que se alinea parcialmente con Gutiérrez y Gómez (2024), quienes reportaron que un porcentaje significativo de trabajadores en Ecuador tenía desempeño aceptable. Sin embargo, los resultados difieren de Domen (2024) y Rujel y Rojas (2021), donde se encontraron niveles más bajos de desempeño. Comparados con Campos y Suxe (2023), los datos de Chota muestran desempeño similar en cuanto a calidad de trabajo media-alta, pero la investigación también revela áreas de mejora en la exactitud del trabajo, el cumplimiento constante de estándares y la proactividad en la mejora continua, lo que sugiere la necesidad de estrategias específicas para reforzar estos aspectos y mejorar la consistencia y la innovación dentro de la organización, similar a lo que reportaron Tapia y Vásquez (2024).

Los conocimientos técnicos en la Financiera Confianza – sede Chota revelan que el 48% del personal tiene nivel “bueno” y el 52% nivel “regular”, lo que indica desempeño técnico aceptable, pero con margen de mejora, especialmente en áreas como resolución de problemas (20% eficaz) y actualización de conocimientos (16% no participa en capacitaciones). Esto coincide con Santillán y Saavedra (2021) y Campos y Suxe (2023), quienes también reportaron predominio de desempeño medio en sus respectivas muestras. Sin embargo, difieren de Gutiérrez y Gómez (2024) y Tapia (2022), cuyos resultados reflejan mayor dominio técnico y niveles más altos de productividad en instituciones financieras de Ecuador. En contraste, el desempeño técnico en Chota es superior al encontrado por Domen (2024), donde el 41% del personal fue calificado con nivel bajo.

Las competencias personales en la Financiera Confianza – sede Chota evidencian que el 52% del personal fue calificado con nivel “bueno” y el 48% con



nivel “regular”, destacando en ética profesional (84%) y trabajo en equipo (56%), pero con debilidades en comunicación (32%) y liderazgo (44%). Estos hallazgos se alinean con Santillán y Saavedra (2021) y Campos y Suxe (2023), quienes también reportaron predominio de niveles moderados en competencias conductuales, reflejando tendencia regional similar. En contraste, los resultados son más favorables que los obtenidos por Domen (2024) y Rujel y Rojas (2021), quienes reportaron mayores niveles de desempeño bajo. Además, se observa similitud con Prevall y Basurto-Gutiérrez (2024) en Cuba, donde más de la mitad del personal presentó desempeño regular, evidenciando patrones compartidos en instituciones de servicios.



CONCLUSIONES

Se concluye que, el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota en 2025 es mayoritariamente positivo, con 60% del personal calificado como “bueno” y 40% con desempeño “regular”, sin registrarse casos de bajo rendimiento.

Respecto a la productividad, se concluye que el 60% de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota en 2025 presenta nivel “bueno”, no obstante, el 40% fue calificado en nivel “regular”, señalando cierta inestabilidad en la gestión del tiempo y la capacidad para trabajar bajo presión, que se manifiesta de forma intermitente en casi la mitad del personal.

En cuanto a la calidad del trabajo, el 52% de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota en 2025 fue calificado con nivel “bueno”, lo cual refleja que más de la mitad realiza sus labores con revisión y atención adecuada. Sin embargo, el 48% fue calificado con nivel “regular”, lo que revela dificultades en aspectos como la precisión, la satisfacción del cliente y la innovación.

Respecto al nivel de conocimientos técnicos, se concluye que el 48% del personal de la Financiera Confianza – sede Chota en 2025 fue calificado como “bueno” y el 52% como “regular”, lo que indica que existe conocimiento aceptable de herramientas y normativas. Sin embargo, se evidencian deficiencias importantes en la solución de problemas técnicos (80%) y en la actualización continua (36%).

En relación con las competencias personales, se concluye que el 52% de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota en 2025 obtuvo calificación “buena”, destacando en ética profesional (84%), adaptabilidad al cambio (52%) y trabajo en equipo (56%); sin embargo, el 48% de los trabajadores fueron evaluados con nivel “regular”, debido a debilidades en habilidades de liderazgo y comunicación efectiva.



RECOMENDACIONES

De acuerdo con la conclusión general sobre el desempeño laboral, se recomienda implementar un plan de mejora continua del desempeño, centrado en los trabajadores que presentan nivel “regular” a fin de elevar su rendimiento hacia el nivel “bueno”; este plan debe incluir monitoreo periódico, retroalimentación individual y reconocimiento al desempeño destacado.

En relación con la productividad, se sugiere fortalecer la gestión del tiempo y la capacidad para trabajar bajo presión, mediante talleres prácticos, uso de herramientas de organización personal y simulaciones de situaciones laborales exigentes que contribuyan a reducir la variabilidad del rendimiento entre los trabajadores.

Respecto a la calidad del trabajo, se recomienda diseñar programas específicos que fortalezcan la exactitud en la ejecución de tareas, el enfoque en la satisfacción del cliente y la innovación continua.

En cuanto a los conocimientos técnicos, se propone implementar capacitaciones técnicas actualizadas, acompañadas de ejercicios prácticos sobre resolución de problemas reales. Esto permitirá reforzar el dominio de herramientas, asegurar el uso adecuado de normativas y promover el aprendizaje permanente.

Sobre las competencias personales, se recomienda desarrollar actividades que impulsen el liderazgo, la comunicación efectiva y el trabajo colaborativo, como dinámicas grupales, talleres de habilidades blandas y sesiones de coaching; estas estrategias deben orientarse a fortalecer las relaciones interpersonales y consolidar el clima organizacional armónico.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ajalli, M. (2022). *Clima Organizacional y desempeño laboral de colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de desaguadero, Puno*. [Tesis de grado, Universidad José Carlos Mariátegui].
- Arriagada, G. (2002). Liderazgo y trabajo en equipo. *Revista de Marina N° 3/2002*, 266-269.
<https://revistamarina.cl/revistas/2002/3/garriagadar.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú . (01 de diciembre de 2024). *Data del Banco Central de Reserva del Perú*. BCRPData:
<https://estadisticas.bcrp.gob.pe/estadisticas/series/mensuales/resultados/RD13577DM/html/2024-1/2024-12/>
- Basco, Ana Inés; Lavena, Cecilia. (2021). *América Latina en movimiento. Competencias y habilidades para la cuarta revolución industrial en el contexto de pandemia*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- Bass, B. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. Free Press.
- Bass, B. M., y Riggio, R. E. (2006). *Transformational leadership*. Psychology press.
<https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781410617095>
- BCRP. (2024). *Reporte de Inflación*. Banco Central de Reserva del Perú (BCRP).
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación. Clasificación de los tipos de estudio*. Editorial Shalom. <https://doi.org/ISBN 978-959-212-783-7>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación, 4ta edición*. Pearson.
https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
- Bohlander, y Snell. (2018). *Administración de Recursos Humanos*.
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4186>



- Bonilla, D. (2021). *Entorno Global de las Organizaciones*. Sabaneta.
- Brigham, E., y Ehrhardt, M. (2017). *Financial Management: Theory & Practice*. Twelfth Edition. <https://nibmehub.com/opac-service/pdf/read/Financial%20Management%20Theory%20&%20Practice.pdf>
- Burns, J. M. (2012). *Leadership*. Open Road Media.
- Cabrera, L. M. (2023). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del área de negocios del sector financiero en la ciudad de Cajamarca - año 2020*. [Tesis de maestría en ciencias con mención en administración y gerencia empresarial, Universidad Nacional de Cajamarca]. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/6032>
- Calle, C. (2019). *Los 6 primeros retos del sector financiero*. <https://www.tendencias.kpmg.es/2019/07/los-6-principales-retos-del-sector-financiero/>
- Campos, D., y Suxe, Y. (2023). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Rafael Ingeniería y Construcción E.I.R.L., Chota - 2021*. [Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Nacional Autónoma de Chota]. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/20.500.14142/369>
- Carro, R., y Gonzales, D. (2012). *Administración de la calidad Total*. Facultad de Ciencias Economicas Sociales - Universidad Nacional del Mar del Plata. https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Castro, L., y Loayza, N. (2020). *Capacidad de adaptación al cambio desde la formación en habilidades para la vida, impartidas por los profesionales en formación a los estudiantes de Liceo Femenino Mercedes Mriño*. [Tesis de grado; Corporación Universitaria Minuto de Dios Sede Virtual y a distancia. https://repository.uniminuto.edu/jspui/bitstream/10656/12871/5/UVDT.P_LoayzaNury-CastroLeidy_2020.pdf



- CCL. (2024). *Memoria Institucional -2023-2024*. Cámara de Comercio Lima (CCL).
- CEPAL. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca productiva y para la inserción financiera*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. Jesús Mares Chacón. https://www.academia.edu/42223113/Chiavenato_I_2009_Gesti%C3%B3n_del_Talento_Humano
- Cruzado, L. Y., y Alomia, D. L. (2020). Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 31-36. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1414>
- Deci, E. L., y Ryan, R. M. (2013). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Springer Science & Business Media.
- Deming, W. E. (2018). *Out of the crisis*. MIT press.
- Dessler, G., y Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. https://www.academia.edu/44071275/Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos_Enfoque_latinoamericano
- Domen, C. Y. (2024). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral en una empresa financiera, Lima, 2023*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/136773>
- Drucker, P. (2006). *The Effective Executive*. Revised. <https://dtleadership.my/wp-content/uploads/2019/05/Drucker-2006-The-Effective-Executive-The-Definitive-Guide-to-Getting-the-Right-Things-Done.pdf>
- Financiera Confianza. (2024). *Red de agencias*. Financiera Confianza: <https://confianza.pe/confianza/red-de-agencias>



- Gagné, M., y Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational behavior*, 26(4), 331-362.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1002/job.322>
- Gan, F., y Triginé, J. (2012). *Evaluación del desempeño individual*. Ediciones Díaz de Santos. ISBN 978-84-9969-488-7
- Gerber, F. (18 de abril de 2024). La alta rotación en el sector financiero. *VismaWay*, págs. 1-2.
<https://hr.vismalatam.com/articulos/la-alta-rotacion-en-el-sector-financiero/>
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligent*. <https://asantelim.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/05/daniel-goleman-emotional-intelligence.pdf>
- Gutiérrez, I. M., y Gómez, J. M. (2024). El clima organizacional y su influencia en el desempeño de colaboradores de instituciones financieras de la ciudad de Portoviejo. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 6(6), 168-178.
<https://doi.org/https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i6.1266>
- Gutierrez, O. (2016). *Fundamentos de administración de empresas*. Profit.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1242/1/Guti%C3%A9rrez-Administraci%C3%B3n%20de%20empresas.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta · Parte 1. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill Education.
<https://doi.org/https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Howell, J. M., y Avolio, B. J. (1993). Transformational leadership, transactional leadership, locus of control, and support for innovation: Key predictors of consolidated-business-unit performance. *Journal of applied psychology*, 78(6), 891.
<https://doi.org/https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.78.6.891>



- INEI. (2020). *Panorama de la Economía Peruana*. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).
- Juran, J., y Godfrey, B. (1993). *Juran's Quality Control Handbook*. Associate Editor. https://www.academia.edu/35811421/Juran_Quality_Handbook_Fifth_Edition
- Kanter, M. (1983). *The change masters : innovation for productivity in the American corporation*. Pollins. https://hollis.harvard.edu/primoxplore/fulldisplay?docid=01HVD_ALMA211758569870003941&context=L&vid=HVD2&lang=en_US&search_scope=everything&adaptor=Local%20Search%20Engine&isFrbr=true&tab=everything&query=lsr01,contains,000385923&mode=basic&offset=0
- Keller, K. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education Limited. <https://www.edugonist.com/wp-content/uploads/2021/09/Marketing-Management-by-Philip-Kotler-15th-Edition.pdf>
- Kerzner, H. (2017). *Gestión de proyectos: un enfoque sistemático para la planificación, programación y control*. <https://www.wiley.com/en-ae/Project+Management%3A+A+Systems+Approach+to+Planning%2C+Scheduling%2C+and+Controlling%2C+12th+Edition-p-9781119165361>
- Koontz, H., y Weihrich, H. (2016). Essentials of Management: An International Perspective. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 4(2). <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1775500>
- Lepistö, K., Saunila, M., y Ukko, J. (2024). Enhancing customer satisfaction, personnel satisfaction and company reputation with total quality management: combining traditional and new views. *Benchmarking: An International Journal*, 31(1), 75-97. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/BIJ-12-2021-0749>



- López, M. (2013). Ética profesional y complejidad. Los principios y la religación. *Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla. (UPAEP)*, 35(142).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982013000400020
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. Ediciones Díaz de Santos, S. A., 1991.
<https://bataloso.com/wp-content/uploads/2021/09/Maslow-Abraham-Motivacion-Y-Personalidad.pdf>
- Mayo, E. (2004). *The human problems of an industrial civilization*. Routledge.
<https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9780203487273>
- McGregor, D. (2014). *Théorie X et Théorie Y: Douglas McGregor (Management: Les bonnes pratiques t. 15)*. French Edition. https://www.amazon.com/-/es/Gilles-PANGUEREE-book/dp/B0BVKLTCTM/ref=sr_1_2?__mk_es_US=%C3%85M%C3%85%C5%BD%C3%95%C3%91&crid=3T84M0WHRUKQP&dib=eyJ2IjoiMSJ9.NaYmTEDqa1wlCTnPk_up6q2f8qEwiuctBkW4kvfJclEcYUdeMAh5EFflYoe6OkVooeTZAMnHyR-2q61bZKXHmQ.ft81qZJN6ffw9z
- Mengual, A., y Juárez, D. (2012). La Gestión del Tiempo como Habilidad Directiva. *Revista de Investigación de Ciencias*. <https://3ciencias.com/wp-content/uploads/2012/10/Gestion-de-tiempo.pdf>
- Merriam, S., y Bierema, L. (2013). *Adult Learning: Linking Theory and Practice*. Jossey-Bass; 1er edición. <https://www.wiley.com/en-us/Adult+Learning%3A+Linking+Theory+and+Practice-p-9781118130575#description-section>
- MPCH. (2018). *Plan de desarrollo urbano PDU 2017-2027 Chota*. Municipalidad Provincial de Chota (MPCH).



- Myers, B. (2018). *Principios de Finanzas Corporativas*. Techbooks.
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=t0xaDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Brealey,+R.+A.,+Myers,+S.+C.,+%26+Allen,+F.+\(2014\).+Principios+de+Finanzas+Corporativas&ots=nn6ZgAkVnr&sig=K4V0--WX6hLtO_TIafyNXLJJ9kU#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=t0xaDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Brealey,+R.+A.,+Myers,+S.+C.,+%26+Allen,+F.+(2014).+Principios+de+Finanzas+Corporativas&ots=nn6ZgAkVnr&sig=K4V0--WX6hLtO_TIafyNXLJJ9kU#v=onepage&q&f=false)
- Noreña, A. L., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J. G., y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor e éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3), 263-274. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972012000300006&script=sci_abstract&tlng=pt
- OIT. (2022). *OIT: aumento de la productividad laboral es un imperativo para una América Latina que busca más y mejores empleos*. Organización Internacional del Trabajo (OIT). <https://www.ilo.org/es/resource/news/oit-aumento-de-la-productividad-laboral-es-un-imperativo-para-una-america>
- Pilligua, C. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Artículo de estudio caso*, 15(28). <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
- Prevall, A., y Basurto-Gutiérrez, K. S. (2024). Nivel de conocimiento financiero y desempeño laboral de directivos del corporativo adventista en Cuba. *REEJ/ Revista Estudios Empresariales y Jurídicos*, 2(1), 1-10. <https://doi.org/https://doi.org/10.37354/reej.2024.2.1.001>
- Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Universidad Adventista del Plata, Argentina*, 31(I), 21-46. <https://www.redalyc.org/journal/259/25961484008/html/>
- Quintero, G., Yanine, G., González, D., y Ruiz, R. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Revista de Información*



científica para la Dirección en Salud(35).

<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/445/4452032014/4452032014.pdf>

Raab, B. (2003). The governance of privacy: Policy instruments in global perspective. *The University of Edinburgh.*, 447-464.

https://www.pure.ed.ac.uk/ws/portalfiles/portal/74615489/Raab_RAG_GovernanceOfPrivacy.pdf

Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Soluciones educativas Klik.

https://doi.org/https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodos+de+investigacion+cient%C3%ADfica&hl=es&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=metodos%20de%20investigacion%20cient%C3%ADfica&f=false

Roethlisberger, F. J., y Dickson, W. J. (2003). *Management and the Worker* (Vol. 5). Psychology press.

Rojas, J. S., Mejía Martínez, A. M., y Riveros Tarazona, A. R.-P. (2024). Analysis of Systemic Risk on the Financial Performance during the COVID-19 Pandemic: The Case of the Colombian Banking Industry. *Sustainability*, 16(5), 1-23.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su16051716>

Rojas, N., y Esperanza, R. (2019). *Cultura tributaria y evasión del IGV en las mype de transporte de carga del distrito de Santa Anita, 2019*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93400/Noa_RRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Romero, E. (2017). *Presupuesto público y contabilidad gubernamental*. Ecoe Ediciones.
<https://books.google.com.pe/books?id=gb5fwAEACAAJ&dq=ejecucion+presupuestal>



- Rujel, E., y Rojas, R. (2021). *La gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en el banco de crédito del Perú Agencia Atahualpa- Cajamarca*. [Tesis de grado, Universidad Privada del Nore].
- Ryan, R. M., y Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American psychologist*, 55(1), 68.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- Sanchez, A., y Tiraboschi , M. (2024). *Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*.
https://www.bollettinoadapt.it/wp-content/uploads/2024/04/revista_n1_2024_def.pdf
- Santillán, K., y Saavedra, R. (2021). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12249-12259.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1227
- Somano, A. K., y León, A. M. (2020). *Métodos teóricos de investigación: análisis-síntesis, inducción-deducción, abstracto-concreto e histórico-lógico*. Universidad de Matanzas.
- Steele, F. I. (1964). Work and motivation by Victor H. Vroom. *IMR; Industrial Management Review* (pre-1986), 6(1), 106.
<https://doi.org/https://www.proquest.com/openview/a19737224b60d5e2beee8e372687439a/1?pq-origsite=gscholar&cbl=35192>
- Tapia, J. F. (2022). *Rotación del personal y su influencia en el desempeño laboral del talento humano de las instituciones financieras*. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato].
- Tapia, K. M., y Vásquez, A. (2024). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochabamba, Chota – Cajamarca 2023*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de Chota].
<https://doi.org/http://hdl.handle.net/20.500.14142/497>



- Tapia, K. M., y Vásquez, A. (2024). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cochabamba, Chota – Cajamarca 2023*. [Tesis para optar el título de Contador Público, Universidad Nacional Autónoma de Chota]. <http://hdl.handle.net/20.500.14142/497>
- Taylor, J. (1997). *n Introduction to Error Analysis: The Study of Uncertainties in Physical Measurements*. <https://faculty.kfupm.edu.sa/phys/aanaqvi/Taylor-An%20Introduction%20to%20Error%20Analysis.pdf>
- Torres, M., Paz, K., y Salazar, F. (2006). Tamaño de una muestra para una investigación de mercado. *Boletín electrónico*, 2, 1-13. https://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin02/URL_02_BAS02.pdf
- Vasquez, S., y Liesa, J. (2014). La conceptualización del liderazgo: una aproximación desde la práctica educativa. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación.*, 12(5), 79-97. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55132460004.pdf>
- Vroom, V. (1966). Organizational choice: A study of pre- and postdecision processes. *El Sevier*, 212-225. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0030-5073\(66\)90013-4](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0030-5073(66)90013-4)
- Wicklen, J. (2001). *The Tech Writer's Survival Guide (Writers Reference) Tapa*. Facts on File. <https://www.amazon.com/Tech-Writers-Survival-Guide-Comprehensive/dp/0816040389>
- Zhou, X., Vasudevan, H., y Abdul Ghanee Hussain, A. R. (2024). Emotional assertiveness, assertive communication and assertive training enhancing the employees' performances: A China banking perspective. *Human Resources Management and Services*, 6(2), 1-17. <https://doi.org/https://doi.org/10.18282/hrms.v6i2.3406>



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025

Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores						
Pregunta general ¿Cuál es el nivel desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025?	Objetivo general Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025.	De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los estudios descriptivos no requieren necesariamente de hipótesis, aunque pueden incluir proposiciones que aborden problemas descriptivos. En este contexto, la investigación no plantea hipótesis.	Desempeño laboral						
Preguntas específicas ¿Cuál es el nivel de productividad de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025? ¿Cuál es el nivel de calidad de trabajo de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025? ¿Cuál es el nivel de conocimientos técnicos de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025? ¿Cuál es el nivel de competencias personales de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025?	Objetivos específicos Determinar el nivel de productividad de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025. Determinar el nivel de calidad de trabajo de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025. Determinar el nivel de conocimientos técnicos de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025. Determinar el nivel de competencias personales de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025.		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos		
			Productividad	Cumplimiento de metas Efectividad (desempeño) Gestión del tiempo Cumplimiento de plazos Capacidad de trabajo bajo presión Exactitud y precisión	1 2 3 4 5 6	Ordinal	Nunca, A veces, Siempre		
			Calidad del trabajo	Cumplimiento de estándares de calidad Revisión y control de errores Satisfacción del cliente interno/externo Innovación en la calidad del trabajo Conocimiento de las actividades desarrolladas	7 8 9 10 11				
			Conocimientos técnicos	Dominio de las herramientas financieras Actualización de conocimientos Aplicación de normas y regulaciones Solución de problemas técnicos	12 13 14 15				
			Competencias personales	Comunicación efectiva Trabajo en equipo Adaptabilidad al cambio Liderazgo	16 17 18 19			Ordinal	Nunca, A veces, Siempre
				Ética profesional	20				



Alcance, tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnica e instrumento	Estadístico a utilizar
<p>La investigación es de tipo básica porque busca ampliar el conocimiento teórico sobre el desempeño laboral sin intervenir directamente en la realidad estudiada, sino describiéndola y explicándola. Su enfoque es cuantitativo ya que se recopilarán datos numéricos a través de la encuesta para medir y analizar de manera objetiva el desempeño laboral. Se clasifica como de nivel descriptivo porque se centra en detallar y caracterizar el desempeño laboral de los trabajadores. Finalmente, presenta un diseño no experimental, pues los datos se recogerán sin manipular intencionalmente la variable desempeño laboral, limitándose a observar y registrar el comportamiento natural de los indicadores de desempeño en un momento específico</p>	<p>La población está conformada por 25 trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025.</p> <p>La muestra será la totalidad de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota en 2025. Esto se debe a que se aplicará un muestreo censal, es decir, se incluye a todos los miembros de la población en el estudio. Al tomar como muestra a toda la población, se elimina el error muestral, ya que no se está seleccionando un subconjunto, sino que se estudia a todos los individuos.</p>	<p>Se aplicará como técnica la encuesta.</p> <p>Se utilizará como instrumento el cuestionario Escala Likert.</p> <p>El cuestionario estará compuesto por 20 preguntas distribuidas equitativamente entre las cuatro dimensiones de estudio. Cada dimensión tendrá 5 preguntas específicas que permitirán evaluar aspectos concretos del desempeño laboral.</p>	<p>Se enfocará en el uso de estadística descriptiva para procesar e interpretar los resultados obtenidos del cuestionario de desempeño laboral. Este análisis incluirá la medición de frecuencias, porcentajes, medias, y desviaciones estándar, complementado con la representación gráfica de los datos. Esto permitirá una comprensión clara y precisa del nivel de desempeño laboral en la organización, de acuerdo a las categorías dadas:</p>



Anexo 2. Instrumento 1: Cuestionario de desempeño laboral de los trabajadores

La información obtenida en el presente estudio será usada de forma confidencial y anónima, por lo que se le agradece proporcionar información veraz y oportuna.

a) Datos generales

Sexo:

Femenino		Masculino	
----------	--	-----------	--

Edad:

25-30		30-40		40-50		50-60	
-------	--	-------	--	-------	--	-------	--

Grado de instrucción (nivel de educación)

Bachiller		Titulado		Magister		Doctor	
-----------	--	----------	--	----------	--	--------	--

Tiempo de trabajo:

Menos de 1 año		De 1 a 5 años		Más de 5 años	
----------------	--	---------------	--	---------------	--

Cargo que desempeña:

b) Desempeño laboral

Dimensión	Pregunta	Nunca	A veces	Siempre
Productividad	¿Cumple con los objetivos y metas asignadas en su trabajo?			
	¿Su nivel de efectividad (desempeño) cumple con las expectativas de la empresa?			
	¿Organiza su tiempo de manera eficiente para completar sus tareas?			
	¿Cumple con los plazos establecidos para la entrega de su trabajo?			
	¿Maneja efectivamente el trabajo bajo situaciones de alta presión?			
Calidad de Trabajo	¿Realiza su trabajo con precisión y sin cometer errores?			
	¿Cumple con los estándares de calidad establecidos por la organización?			



Dimensión	Pregunta	Nunca	A veces	Siempre
	¿Revisa su trabajo para evitar errores antes de entregarlo?			
	¿Contribuye a la satisfacción de los clientes con su trabajo?			
	¿Propone mejoras para incrementar la calidad del trabajo realizado?			
Conocimientos Técnicos	¿Tiene los conocimientos técnicos necesarios para el desarrollo de actividades?			
	¿Domina las herramientas y software financieros utilizados en su puesto?			
	¿Participa activamente en capacitaciones para actualizar sus conocimientos?			
	¿Aplica correctamente las normativas financieras vigentes en su trabajo?			
	¿Resuelve eficazmente los problemas técnicos que se presentan en su trabajo?			
Competencias Personales	¿Se comunica de manera clara y efectiva con colegas y clientes?			
	¿Colabora eficazmente con otros miembros del equipo?			
	¿Se adapta rápidamente a los cambios en su entorno laboral?			
	¿Demuestra habilidades de liderazgo en la gestión de su equipo o tareas?			
	¿Actúa de acuerdo con los principios éticos en su desempeño laboral demostrando responsabilidad, respeto, honradez y honestidad?			



Anexo 3. Ficha de validación por juicio de expertos para el instrumento 1

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

I. REFERENCIA

1.1.	Título	Desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza – Sede Chota, periodo 2025.
1.2.	Autor	Mirian Yanina Heredia Chávez Jhuliza de los Angeles Benavides Sánchez
1.3.	Experto	FANNY DEL ROCÍO IDROGO VÁSQUEZ
1.4.	Especialidad	Contador Publico
1.5.	Cargo actual	DOCENTE
1.6.	Grado académico	DOCTOR
1.7.	Institución	Universidad Nacional Autónoma de Chota
1.8.	Tipo de instrumento	Cuestionario
1.9.	Lugar y fecha:	29 de enero de 2025

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	Evidencias	0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores						X
2	Formulación con lenguaje apropiado						X
3	Adecuado a los sujetos en estudio						X
4	Facilita la prueba de hipótesis						X
5	Suficiente para medir la variable						X
6	Facilita la interpretación del instrumento						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología					X	
8	Expresado en hechos perceptibles					X	
9	Tiene secuencia lógica						X
10	Basado en aspectos teóricos						X

Coefficiente de valoración porcentual	48/50= 96%
--	------------

Observaciones y/o recomendaciones

.....


 Dra. C.P.C. Fanny del Rocío Idrogo Vásquez
 Mat. 12-1229



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO I

I. REFERENCIA

1.1.	Título	Desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza – Sede Chota, periodo 2025.
1.2.	Autor	Mirian Yanina Heredia Chávez Jhuliza de los Angeles Benavides Sánchez
1.3.	Experto	Dr. Jhonner Mejia Huamán
1.4.	Especialidad	Contador Publico
1.5.	Cargo actual	Docente
1.6.	Grado académico	Doctor
1.7.	Institución	Universidad Nacional Autónoma de Chota
1.8.	Tipo de instrumento	Cuestionario
1.9.	Lugar y fecha:	23 de enero de 2025

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	Evidencias	0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores						X
2	Formulación con lenguaje apropiado						X
3	Adecuado a los sujetos en estudio						X
4	Facilita la prueba de hipótesis						
5	Suficiente para medir la variable						X
6	Facilita la interpretación del instrumento					X	
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología						X
8	Expresado en hechos perceptibles						X
9	Tiene secuencia lógica					X	
10	Basado en aspectos teóricos						X
Coeficiente de valoración porcentual		43/50=86%					

Observaciones y/o recomendaciones

.....
.....



Dr. Jhonner Mejia Huamán
MAT N. 02 6905



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO I

I. REFERENCIA

1.1.	Título	Desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025.
1.2.	Autor	Mirian Yanina Heredia Chavez Jhuliza de los Angeles Benavidez Sánchez
1.3.	Experto	Dr. Milord Idrogo Gálvez
1.4.	Especialidad	Contador Público
1.5.	Cargo actual	Docente
1.6.	Grado académico	Doctor
1.7.	Institución	Universidad Nacional Autónoma de Chota
1.8.	Tipo de instrumento	Cuestionario
1.9.	Lugar y fecha:	16 de enero de 2025.

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	Evidencias	0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores					X	
2	Formulación con lenguaje apropiado						X
3	Adecuado a los sujetos en estudio						X
4	Facilita la prueba de hipótesis						X
5	Suficiente para medir la variable						X
6	Facilita la interpretación del instrumento						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología					X	
8	Expresado en hechos perceptibles						X
9	Tiene secuencia lógica					X	
10	Basado en aspectos teóricos					X	
						16	30

Coefficiente de valoración porcentual	46/50 = 92%
--	--------------------

Observaciones y/o recomendaciones

.....
.....


 Dr. Milord Idrogo Gálvez
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. CCPL. N° 02 - 8354



Anexo 4. Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach

Tabla 6

Alfa de Cronbach para desempeño laboral

N°	α
10	0.881

Tabla 7

Rangos de Alfa de Cronbach

α	>0.9	0.8-0.9	0.7-0.8	0.6-0.7	0.5-0.6	<0.5
Consistencia interna	Excelente	Buena	Aceptable	Cuestionable	Pobre	Inaceptable

Nota: Tapia y Vásquez (2024).

Tabla 8

Datos de la prueba piloto de desempeño laboral

N°	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)	l)	m)	n)	o)	p)	q)	r)	s)	t)
1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
5	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
6	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
7	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
8	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
9	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2
10	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3



Anexo 5. Base de datos del cuestionario de desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES																				
N°	Cultura orientada al cliente					Calidad de servicio					Conocimientos técnicos					Competencias personales				
	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)	l)	m)	n)	o)	p)	q)	r)	s)	t)
	Cumplimiento de	Efectividad	Gestión del tiempo	Cumplimiento de	Capacidad de trabajo	Exactitud y precisión	Cumplimiento de	Revisión y control de	Satisfacción del cliente	Innovación en la	Conocimiento de	Dominio de las	Actualización de	Aplicación de normas y	Solución de problemas	Comunicación efectiva	Trabajo en equipo	Adaptabilidad al	Liderazgo	Ética profesional
1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
6	3	2	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
7	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
8	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
9	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	1	2	2	3	2	2	2	3
10	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
11	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
12	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
13	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
14	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
15	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
16	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3
17	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
18	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
19	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
20	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3
21	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2
22	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
23	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3



APENDICE

Apéndice 1. Desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza

Tabla 9

Variable nivel de desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bueno	15	60.00	60.00
Regular	10	40.00	100.00
Malo	0	0.00	100.00
Total	25	100.00	

a) Productividad

Tabla 10

Nivel de desempeño en la dimensión productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bueno	15	60.00	60.00
Regular	10	40.00	100.00
Malo	0	0.00	100.00
Total	25	100.00	

Tabla 11

¿Cumple con los objetivos y metas asignadas en su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
A veces	14	56.00	56.00
Siempre	11	44.00	100.00
Total	25	100.00	



Tabla 12

¿Su nivel de efectividad (desempeño) cumple con las expectativas de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
A veces	9	36.00	36.00
Siempre	16	64.00	100.00
Total	25	100.00	

Tabla 13

¿Organiza su tiempo de manera eficiente para completar sus tareas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
A veces	12	48.00	48.00
Siempre	13	52.00	100.00
Total	25	100.00	

Tabla 14

¿Cumple con los plazos establecidos para la entrega de su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
A veces	10	40.00	40.00
Siempre	15	60.00	100.00
Total	25	100.00	

Tabla 15

¿Maneja efectivamente el trabajo bajo situaciones de alta presión?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	12.00	12.00
A veces	12	48.00	60.00
Siempre	10	40.00	100.00
Total	25	100.00	



b) Calidad de Trabajo

Tabla 16

Nivel de desempeño en la dimensión calidad de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bueno	13	52.00	52.00
Regular	12	48.00	100.00
Malo	0	0.00	100.00
Total	25	100.00	

Tabla 17

¿Realiza su trabajo con precisión y sin cometer errores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
A veces	19	76.00	76.00
Siempre	6	24.00	100.00
Total	25	100.00	

Tabla 18

¿Cumple con los estándares de calidad establecidos por la organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
A veces	13	52.00	52.00
Siempre	12	48.00	100.00
Total	25	100.00	

Tabla 19

¿Revisa su trabajo para evitar errores antes de entregarlo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	4.00	4.00
A veces	8	32.00	36.00
Siempre	16	64.00	100.00
Total	25	100.00	



Tabla 20

¿Contribuye a la satisfacción de los clientes con su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
A veces	12	48.00	48.00
Siempre	13	52.00	100.00
Total	25	100.00	

Tabla 21

¿Propone mejoras para incrementar la calidad del trabajo realizado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	20.00	20.00
A veces	11	44.00	64.00
Siempre	9	36.00	100.00
Total	25	100.00	

c) Conocimientos Técnicos

Tabla 22

Nivel de desempeño en la dimensión conocimientos técnicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bueno	12	48.00	48.00
Regular	13	52.00	100.00
Malo	0	0.00	100.00
Total	25	100.00	



Tabla 23

¿Tiene los conocimientos técnicos necesarios para el desarrollo de actividades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
A veces	14	56.00	56.00
Siempre	11	44.00	100.00
Total	25	100.00	

Tabla 24

¿Domina las herramientas y software financieros utilizados en su puesto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
A veces	12	48.00	48.00
Siempre	13	52.00	100.00
Total	25	100.00	

Tabla 25

¿Participa activamente en capacitaciones para actualizar sus conocimientos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	16.00	16.00
A veces	9	36.00	52.00
Siempre	12	48.00	100.00
Total	25	100.00	

Tabla 26

¿Aplica correctamente las normativas financieras vigentes en su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
A veces	11	44.00	44.00
Siempre	14	56.00	100.00
Total	25	100.00	



Tabla 27

¿Resuelve eficazmente los problemas técnicos que se presentan en su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
A veces	20	80.00	80.00
Siempre	5	20.00	100.00
Total	25	100.00	

d) Competencias Personales

Tabla 28

Nivel de desempeño en la dimensión competencias personales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bueno	13	52.00	52.00
Regular	12	48.00	100.00
Malo	0	0.00	100.00
Total	25	100.00	

Tabla 29

¿Se comunica de manera clara y efectiva con colegas y clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
A veces	17	68.00	68.00
Siempre	8	32.00	100.00
Total	25	100.00	

Tabla 30

¿Colabora eficazmente con otros miembros del equipo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
A veces	11	44.00	44.00
Siempre	14	56.00	100.00
Total	25	100.00	



Tabla 31

¿Se adapta rápidamente a los cambios en su entorno laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
A veces	12	48.00	48.00
Siempre	13	52.00	100.00
Total	25	100.00	

Tabla 32

¿Demuestra habilidades de liderazgo en la gestión de su equipo o tareas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
A veces	14	56.00	56.00
Siempre	11	44.00	100.00
Total	25	100.00	

Tabla 33

¿Actúa de acuerdo con los principios éticos en su desempeño laboral demostrando responsabilidad, respeto, honradez y honestidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
A veces	4	16.00	16.00
Siempre	21	84.00	100.00
Total	25	100.00	

Chota, 15 de enero de 2025

CARTA DE ACEPTACIÓN

Lombardi Silva Richard Nickson.

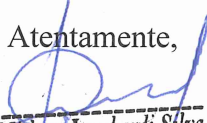
Administrador de Agencia Financiera Confianza, Unidad de Negocios Chota.

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que las bachilleres Mirian Yanina Heredia Chávez y Jhuliza de los Angeles Benavidez Sánchez de la Escuela profesional de contabilidad de la Institución Universitaria que Usted Representa, han sido admitidas para realizar su trabajo de investigación titulado **“Desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza – sede Chota, periodo 2025”**.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,



Richard Nickson Lombardi Silva
ADMINISTRADOR DE AGENCIA
FINANCIERA CONFIANZA

Lombardi Silva Richard Nickson.

Administrador de Agencia Financiera Confianza, Unidad de Negocios Chota.