



Universidad César Vallejo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Desempeño laboral y gestión de indicadores en una entidad
financiera, Tarapoto 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORES:

Cardenas Ruiz, Derrick Marcos (orcid.org/0000-0003-1083-9806)

Morillas Mori, Luis Angel (orcid.org/0000-0003-3903-3013)

ASESOR:

Mg. CPCC Amasifuen Reategui, Manuel (orcid.org/0000-0002-0587-4060)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoria

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO - PERÚ

2024

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AMASIFUEN REATEGUI MANUEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Desempeño laboral y gestión de indicadores en una entidad financiera, Tarapoto 2022.", cuyos autores son MORILLAS MORI LUIS ANGEL, CARDENAS RUIZ DERRICK MARCOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 14 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AMASIFUEN REATEGUI MANUEL DNI: 45295390 ORCID: 0000-0002-0587-4060	Firmado electrónicamente por: MAMASIFUENRE el 14-08-2024 12:25:29

Código documento Trilce: TRI - 0859930



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, MORILLAS MORI LUIS ANGEL, CARDENAS RUIZ DERRICK MARCOS estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Desempeño laboral y gestión de indicadores en una entidad financiera, Tarapoto 2022.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
DERRICK MARCOS CARDENAS RUIZ DNI: 46643504 ORCID: 0000-0003-1083-9806	Firmado electrónicamente por: DCARDENASRU10 el 14-08-2024 16:50:46
LUIS ANGEL MORILLAS MORI DNI: 45798971 ORCID: 0000-0003-3903-3013	Firmado electrónicamente por: LMORILLAS el 14-08-2024 09:40:02

Código documento Trilce: TRI - 0859926

DEDICATORIA

Dedicado a mis seres queridos, aquellos que me brindaron su mano en todo momento y me guiaron con sus consejos para que hoy en día este logrando mis metas y objetivos trazados.

Derrick y Luis.

AGRADECIMIENTO

Agradecido con Dios, por permitirme hoy estar aquí presentando mi tesis, por darme vida y salud, a mis docentes que me ayudaron con sus conocimientos, gracias a la Universidad por brindarme sus espacios cómodos.

Los autores.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	ii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES	ii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS.....	17
IV. DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	23
VI. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel del desempeño laboral y sus dimensiones.	17
Tabla 2. Nivel de la gestión de indicadores y sus dimensiones.	18
Tabla 3. Prueba de normalidad.	19
Tabla 4. Relación entre el desempeño laboral y gestión de indicadores.	20

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema:	12
--------------------------	----

RESÚMEN

La investigación se relaciona con el ODS que 16 pretende promover sociedades pacíficas e inclusivas, crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles y su meta 16.6 que trata de crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas, tuvo como objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral y gestión de indicadores en el personal de una entidad financiera, Tarapoto 2022. La investigación fue tipo aplicada, diseño no experimental, enfoque cuantitativo y de alcance correlacional, cuya población muestral fue de 39 servidores de una entidad financiera. La técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de la variable desempeño laboral y sus dimensiones tienen un nivel medio; igual manera el nivel de la variable gestión de indicadores y sus dimensiones tienen un nivel medio. Concluyendo que, si existe relación positiva alta y significativa entre el desempeño laboral y gestión de indicadores en el personal de una entidad financiera, Tarapoto 2022, con un Pearson de 0.726 y un p-valor igual a 0,001 (p-valor ≤ 0.01).

Palabras clave: Desempeño, laboral, gestión, indicadores.

ABSTRACT

The research is related to SDG 16, which aims to promote peaceful and inclusive societies, create effective, responsible and inclusive institutions at all levels, and its goal 16.6, which seeks to create effective and transparent accountable institutions at all levels. determine the relationship between job performance and management of indicators in the staff of a financial institution, Tarapoto 2022. The research was applied, non-experimental design, quantitative approach and correlational scope, whose sample population was 39 employees of a financial institution. . The collection technique is the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of the job performance variable and its dimensions have a medium level; Likewise, the level of the indicator management variable and its dimensions have a medium level. Concluding that, if there is a high and significant positive relationship between job performance and indicator management in the staff of a financial entity, Tarapoto 2022, with a Pearson of 0.726 and a p-value equal to 0.001 (p-value \leq 0.01).

Keywords: Performance, labor, management, indicators.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación se relaciona con el ODS que 16 pretende promover sociedades pacíficas e inclusivas, facilitar el acceso a la justicia para toda la población y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles y su meta 16.6 que trata de crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

La gestión del talento humano, no se considera simplemente una función administrativa dentro de las organizaciones. Se ha convertido parte principal de la destreza institucional y tiene un impacto significativo tanto en el interior como en el exterior de la compañía, influyendo en la sociedad en general a través de sus prácticas y políticas laborales, sin embargo, los desafíos que deben afrontar los gerentes de las compañías es la asignación de recursos humanos en las operaciones, aun enfatizando la efectividad y la eficiencia para lograr altos estándares de calidad, valor agregado y una ventaja competitiva significativa. Esto se debe a que no han aplicado mecanismos que puedan brindar una retroalimentación que muestre cómo deben desempeñar sus funciones y cómo pueden gestionar los objetivos marcados por la empresa. (Armijos Mayon, et al., 2019)

En el Perú, El desafío de medir el rendimiento de los empleados en organizaciones cambiantes es un tema trascendental en la gestión del talento. A medida que las compañías evolucionan y se adaptan a un entorno en constante cambio, es crucial tener en cuenta diferentes factores al evaluar el rendimiento de los empleados, puede generar presión en términos de rendimiento del personal y costos operativos. En este contexto, las métricas de desempeño deben equilibrar la necesidad de captar nuevos clientes con la eficiencia y la calidad del servicio.

Además, esto podría incluir la valoración de la eficacia en la administración de créditos y cobranzas, así como la retención de clientes existentes, además la medición del desempeño en organizaciones cambiantes requiere un enfoque

adaptativo y la consideración de una variedad de factores, incluida la capacidad de adaptación de los empleados y la necesidad de equilibrar los resultados financieros con la eficiencia operacional y la calidad de la prestación (Rossi-Valverde y Rossi-Ortiz, 2023)

En Tarapoto, en una entidad financiera, los elementos que originan problemas en el desempeño laboral, son las conductas, ya que las acciones del personal no son las adecuadas, las metas no son cumplidos en los plazos previstos, en cuanto a los logros, el personal no usa todos los recursos asignados, no resuelven sus inconvenientes de manera oportuna, en cuanto a la motivación, el personal no es responsable con sus metas, con un débil clima laboral y mal liderazgo hacia los empleados, ya que se depende en gran medida de ellos en las aprobaciones de créditos y trámites administrativos, además de existir altos niveles de rotación de personal porque estos no logran llegar a sus metas y no reciben incentivos mensuales, lo que genera frustraciones e insatisfacciones en los mismos, por otra parte, a pesar de contar con indicadores de gestión establecidos aun el personal desconoce ciertos funcionamientos de los mismos, ya que solo se enfoca en la parte financiera.

Se tiene **problema general**: ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y gestión de indicadores en el personal de una entidad financiera, Tarapoto 2022? Y como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral actual?, ¿Cuál es el nivel de la gestión de indicadores?

En cuanto a las justificaciones, se justificó de manera teórica, en la medida que se sustenta en las teorías y enfoques de los autores quienes describirán las variables de la investigación, en términos prácticos, permitieron optimizar el rendimiento laboral y mejorar la administración de indicadores ajustando y motivando el talento humano de cada departamento, en cuanto a la justificación metodológica, se utilizaron tipo aplicado el diseño no experimental en la investigación y el estudio ayudo como cimiento para estudios posteriores.

Asimismo, se tiene como **objetivo general**: Determinar la relación entre el desempeño laboral y gestión de indicadores en el personal de una entidad financiera, Tarapoto 2022 Y como **objetivos específicos**: Conocer el nivel del desempeño laboral, Conocer el nivel de la gestión de indicadores.

Para poder afianzar se sustenta los antecedentes nivel internacional, se encontró a Aldaz-Quinto et al. (2021), en su investigación desarrollada en México, los datos se facilitaron mediante una encuesta aplicando el cuestionario. **Los resultados** El personal de la Unidad Educativa Francisco Iñiguez Castro del estado de Salitre estimó que los niveles de desempeño laboral eran 5% normales y 60% esperados, lo que refleja las evaluaciones recopiladas en la encuesta; y esto sucede porque los empleados no se sienten fuertemente conectados con la organización y muchos términos se dan incorrectamente, el 35% también se logra en niveles excepcionales. **Concluyeron que**, La falta de compensación por años de servicio y cursos de desarrollo del personal ha resultado en una disminución del 55% en la motivación laboral. Esto es según el estudio que se realizó.

En la investigación realizada internacional, se citaron a Campoverde Cajas et al. (2022), quienes, en su investigación realizado en México, buscaron la identificación de la competitividad directiva en el logro de las metas, identificando la incidencia del liderazgo, tipo básico, enfoque cuantitativo, alcance exploratorio, descriptivo y correlacional y explicativa, no experimental, transversal, instrumento análisis documental, su muestra 35 pymes. **Los resultados** Se realiza un análisis factorial para identificar interrogaciones que permitan el ajuste factorial y se determinan los alfas para todas las variables, arrojando un valor aceptable de 0,901. **Concluyeron que**, Los elementos de las variables se tomaron como intercepto (el valor p de todas las variables fue <0,05). Aunque el R cuadrado (0,647) no es muy alto, muestra que el prototipo explica la mayor parte de la variación.

En la investigación realizada a nivel internacional, se encontró a Bohórquez et al. (2020), desarrollada en la Universidad Península de Santa Elena. Ecuador. **Los resultados** Los resultados muestran que el 25% de los colaboradores no

está satisfecho con las carencias fisiológicas, el 35% no está satisfecho con la necesidad de poder y el 35% no está satisfecho con la equidad en la organización. **Concluyen que**, el 35% de los colaboradores siente las carencias de tener poder, es decir, la capacidad de guiar a otros, y el 35% de los colaboradores desea justicia en la designación de recursos y premios en comparación con otros colegas.

En la investigación realizada a nivel internacional, se encontró a Bolívar Chávez et al. (2020), en su investigación desarrollada en la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador, buscan valorar la implementación y el cumplimiento de los ODS en la República del Ecuador, para esto se estudió una muestra probabilística de 18 entidades. Para el estudio se aplicó un cuestionario a cada entidad. **Los resultados**, El diagnóstico de la capacidad estadística del Ecuador, basado en las fuentes de información disponibles, muestra que Ecuador es capaz de medir el 34% de los 230 itinerarios de la Agenda 2030 (77 itinerarios), lo que supera el promedio regional del 22% (51 itinerarios). **Concluyeron que**, mejorar en un 75% los indicadores productivos en sectores estratégicos y diversificar el portafolio de productos nacional, esta labor no es compromiso de un solo individuo, sino de todas las partes involucradas en los diferentes procedimientos.

Asimismo, en la investigación a nivel nacional, a Pacherez-Riva y Marrufó-Fernández (2020), realizada en la UNSM, tipo aplicado de enfoque cualitativo, no experimental. Como técnicas la encuesta e instrumento cuestionario, la muestra 39 servidores. **Los resultados**, Muestra que en el aspecto de elección de personal “muy en desacuerdo” o “en desacuerdo” en un 84.6%, la agencia prioriza a trabajadores con la experiencia necesaria para cubrir un puesto, en la elección de personal el 74.4% del trabajo se ejecuta según el perfil del puesto. **Concluyeron que**, el desempeño laboral con un 58% de deficiencias por parte de los colaboradores, es significativo desarrollar un prototipo de gestión que desarrolle o fortalezca capacidades cognitivas, destrezas y actitudes para optimizar su desempeño, productividad y gestión de recursos.

En la investigación a nivel nacional, se encontró a Castro-Mori et al. (2020), con una muestra de 70 colaboradores. **Los resultados**, dieron que el que el 67.1% dijo que la organización incrementó sus conocimientos técnicos, en ampliar habilidades relacionadas con las funciones que desempeñaba la organización; El 64,3% afirmó estar motivado para compartir conocimientos con otros empleados. **Concluyeron que**, en el aspecto motivacional del desempeño laboral, los empleados tienen una ambición significativa del 52,9% por desplegar como profesional, alcanzan las metas de acuerdo con las perspectivas que se les plantean y evitan conflictos en el trabajo para no afectarlos. eficiencia.

En la investigación realizada a nivel nacional, se encontró a Olivera-Garay et al. (2021), fue desarrollada en la Universidad Científica del Sur, buscó el reconocimiento del vínculo en las variables, enfoque cuantitativo, no experimental; muestra de 80 personales, utilizando la encuesta y el cuestionario. **Los resultados**, Podemos confirmar que las situaciones laborales no tienen impacto positivo, con valor $p=0.000<0.05$, lo que indica rechazo a H_0 . Concluye que, existe una relación entre el clima institucional y el desempeño de los servidores en la compañía. De igual forma, existe una relación entre la capacidad de cambios, los contextos laborales y la comunicación dentro de la empresa en el rendimiento de los colaboradores de la compañía Cotton Life, Lima.

En la investigación realizada a nivel nacional, se encontró a Yupanqui-Sierra (2022), desarrollada en la Universidad Cesar Vallejo, buscaron realizar una revisión estrategia en la optimización del desempeño laboral, estudio básico, enfoque cuantitativo, no experimental, muestra 25 artículos. **Los resultados**, Los artículos de evaluación muestran que la estrategia de habilidades es un prototipo altamente efectivo en el sector laboral, con resultados que superan el 60%. **Concluyeron que**, que el nivel de desempleo en el lugar de trabajo es un tema esencial para el progreso de la cultura institucional en América, ya que tiene uno de los índices más altos (50%) que muestran mal comportamiento relacionado con los contextos de trabajo de los empleados.

En la investigación realizada a nivel nacional, se encontró a Tenazoa (2021), usó la encuesta y el cuestionario. **Los resultados**, El nivel de teletrabajo en la fiscalía provincial de Tarapoto demostró un nivel normal de 50.7%, al adoptar la labor remota mostró un nivel normal de 55.2%. **Concluyen que**, se ha demostrado un buen factor que ayuda a las organizaciones a poder mejorar su estructura de trabajo, a través del rendimiento de sus empleados; por lo que se dio como resultado un (Rho de Spearman = 0.604 y bilateralmente significativa en el nivel 0.01).

En la investigación realizada a nivel nacional, se encontró a Monteza (2019), tipo no experimental, transversal, diseño descriptivo, muestra 70 servidores. La técnica, encuesta, y instrumentos 02 cuestionarios. **Los resultados**, El 26% de los participantes calificó el desempeño laboral como alto, el 58% como promedio y el 16% como bajo. En cuanto al nivel de acceso a la data del estado, el 11% de los participantes tuvo calificación baja, el 83% como medio y el 6% como alto. **Concluyen que**, El 58% de los servidores no operará de manera óptima, eficiente y efectiva para atender las atenciones de acceso a propiedad intelectual realizadas al gobierno de la ciudad, advirtiendo que la unidad, al igual que otras en el país y en el mundo, no implementará alternativas s para restituir esa situación.

En cuanto a la variable desempeño laboral existe la **teoría de la motivación**, Es el impulso que impulsa a un individuo a elegir y actuar entre las muchas opciones que se representan en un contexto determinado. (Turienzo, 2006). Asimismo, está **la teoría emocional**, habilita algunas particularidades muy esenciales en una organización: Saber escuchar, analizar y comunicarse de manera efectiva y eficiente tanto con los usuarios como con el equipo de trabajo, permitirá que pueda alcanzar fácilmente sus metas (Palmero et al. 2011). **Teoría de la evaluación**, Es un procedimiento sistemático y cíclico que evalúa cuantitativa y cualitativamente el nivel de eficiencia con los individuos que realizan acciones y desempeñan tareas en sus puestos. (Ruiz, 2020).

En cuanto al sustento de la variable **Desempeño laboral**, autores principales Bautista-Cuello et al. (2020), se basan en los comportamientos o acciones

observados en los trabajadores que son principales para el resultado de cada entidad.

Asimismo, Robbins y Judge (2013), el desempeño laboral es un tema muy sensible para las entidades, en particular, se refiere a la eficiencia que muestran los empleados en el desempeño del trabajo, la cual es necesaria en la unidad estructural y por lo tanto se convierte en la ventaja competitiva de la organización.

Por consiguiente, Marín-Cárdenas y Delgado-Bardales (2020), mencionan que el desempeño laboral es un tema muy sensible para las organizaciones, especialmente las públicas, las cuales deben lograr las metas y objetivos organizacionales fijados por el Estado; sin embargo, debido a la situación política, muchas instituciones no le prestan énfasis a esto, ya que los empleados realizan esta función por provecho personal, desconociendo las capacidades señaladas en el perfil del puesto.

De ese mismo modo, Pashanasi-Amasifuen et al. (2021), Sostienen que con el paso del tiempo se ha transformado en una técnica para medir el desempeño adecuado de cada puesto en la planta de producción, sin minimizar que los colaboradores requieren retroalimentación basada en los resultados alcanzados porque conociendo su nivel de desempeño, pueden sentir seguridad y percibidos por la unidad para la que laboran.

Por consiguiente, Delgado-Espinoza et al. (2020), señalan que es una parte significativa de la gestión de rr.hh y se utiliza para tomar decisiones relacionadas con el desarrollo profesional, la promoción, la compensación y la retención de empleados. Las revisiones de desempeño periódicas y la retroalimentación son herramientas comunes para evaluar y mejorar el rendimiento laboral.

Seguidamente, Riera-Recalde et al. (2020), se refiere al nivel de productividad, eficiencia y calidad en su puesto. Es una evaluación de cómo un individuo lleva a cabo sus funciones laborales y apoya alcanzar las metas institucionales. De tal manera, Bautista-Fasabi y Delgado-Bardales (2020),

indican que son acciones excelentes y comportamiento de los socios que contribuyen el progreso de la entidad, con el fin de obtener las metas propuestas.

Por consiguiente, Lauracio y Lauracio (2020), La gestión del desempeño laboral implica un proceso continuo que incluye la definición de expectativas claras, la retroalimentación regular por parte de supervisores o gerentes, la evaluación formal del desempeño y el desarrollo de planes de mejora si es necesario. Una gestión efectiva del desempeño laboral es esencial para garantizar que los empleados se alineen con las metas de la compañía y contribuyan al éxito general.

Además, Umer-Azeem et al. (2022), indican que el desempeño laboral es la ejecución de un servidor en su puesto de trabajo. Este concepto abarca una variedad de aspectos relacionados con cómo un individuo lleva a cabo sus responsabilidades y tareas laborales en el entorno de trabajo. El desempeño laboral se evalúa en función de varios criterios, que pueden variar según la empresa y el puesto de trabajo.

Además, Sandall y Mourao (2022), La gestión del desempeño laboral implica establecer expectativas claras, proporcionar retroalimentación constante, evaluar el desempeño en función de las acciones, comportamientos y resultados, y brindar oportunidades de desarrollo. Por otro lado, Ochoa-Pacheco et al. (2023), refieren que el desarrollo se refiere al crecimiento y la mejora continua de las destrezas y sapiencias de los empleados. Esto incluye la adquisición de nuevas habilidades, la formación, la capacitación y el progreso en sus carreras profesionales.

Asimismo, se menciona las siguientes dimensiones del **Desempeño laboral**, según los autores principales a Bautista-Cuello et al. (2020), son: dimensión 1: **Conductas**, Es un documento que contiene un conjunto de valores, principios y estándares éticos que definen o guían la forma en que opera una entidad y cómo se comportan los individuos en una organización. Dimensión

2: **Logros**, Resultado exitoso que obtienen al equipar una actividad concreta, logrando un objetivo, las destrezas, son las capacidades y aptitudes que tienes para llevar a cabo una actividad. Dimensión 3: **Motivación**, Es la capacidad de la compañía para involucrar a sus colaboradores para garantizar el máximo desempeño, logrando los metas comerciales establecidos por la entidad.

En cuanto a la segunda variable gestión de indicadores comerciales existe **teoría organizacional**, (Jones, 2008). De ese mismo modo, está la **teoría económica**, Es un proceso de investigación y análisis de relaciones causales, aislando la variable individual en estudio del contexto social cambiante y aislándola de todos los demás elementos que influyen. (García, 2021). Finalmente, la **teoría del liderazgo**, Es un conjunto de destrezas como saber tomar los riesgos adecuados, motivar a un equipo y encontrar el equilibrio entre confianza y humildad. (Lupano y Castro, 2006).

Con respecto a la segunda variable **Gestión de indicadores**, según el autor Checa-Llontop et al. (2020), son aquellos que cada persona debe cumplir por sí misma, a través de los trabajos asignadas convenientes a su puesto en la empresa. De ese mismo modo, Barrios-Hernández et al. (2020), indica que la gestión de métricas son normas importantes para guiar las perspectivas humanas o de recursos de los puestos directivos, incluido la incorporación, la capacitación, la recompensa y la evaluación de la eficiencia.

Por otro lado, Castro-Vivar et al. (2020), mencionan que la gestión de métricas en gestión del talento, se centra en la recopilación de datos relacionados con los empleados para tomar decisiones más informadas y estratégicas. Esto puede mejorar la eficiencia, la eficacia para el logro de las metas institucionales.

Seguidamente, Armas et al. (2017), señala que es un proceso de gestión utilizado para incrementar y sostener el esfuerzo humano. La experiencia, salud, conocimientos, destrezas y todas las condiciones que tiene una persona como miembro de una organización en beneficio de ella misma y del país en su conjunto.

De acuerdo a Bendezú-Pacífico (2020), manifiesta que la gestión de indicadores y El desempeño laboral es muy importante hacia el funcionamiento eficiente de una organización. Esto demuestra que la compañía está dispuesta a hacer todo lo posible para lograr los metas esperados de la organización. Sucede lo contrario cuando las personas no se sienten valoradas dentro de la organización. Por lo tanto, las compañías deben prestar atención a las destrezas de sus empleados y orientarlos sabiamente para ejecutar y potenciar su potencial en beneficio de la organización.

Tal como lo mencionan, Ruiz-Trigozo et al. (2021), Señala que la gestión de indicadores está orientada tanto al bienestar de los empleados como al desarrollo humano y laboral. Para ello es fundamental meditar dos factores importantes: por un lado, los intereses de la organización en relación con el desempeño laboral, etc., y por otro lado, el aspecto del empleado según el desempeño y los beneficios que ofrece el compañía.

Asimismo, las dimensiones de la gestión de indicadores, según el autor Checa-Llontop et al. (2020), son: Dimensión 1: **Desarrollo humano (captación de ahorros)**, Es una herramienta que accede a las personas conectar sus proyectos de vida con la organización al mismo tiempo que introduce una cultura organizacional que promueve valores como el bienestar y la prosperidad, creando estabilidad y sostenibilidad. Dimensión 2: **Condiciones de trabajo (recaudación)**, Esto incluye días laborables, salarios, descansos, vacaciones y todos los beneficios, en efectivo o en especie, que un empleado recibe a cambio de su trabajo. Estas situaciones se establecen en contratos individuales o convenios colectivos. Dimensión 3: **Productividad (mora)**, Se define como la capacidad de guiar el comportamiento hacia la excelencia en la calidad, priorizar la innovación y realizar las tareas laborales de la manera más eficiente posible.

Finalmente se tiene como **hipótesis general: Hi:** Existe relación significativa entre el desempeño laboral y gestión de indicadores en el personal de una entidad financiera, Tarapoto 2022, Y como **hipótesis específicas: H1:** El

nivel del desempeño laboral, es alto. **H2:** El nivel de la gestión de indicadores, es alto.

II. METODOLOGÍA

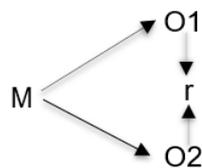
De acuerdo al tipo de estudio fue aplicada, considerando la intención de desarrollar la recopilación de los datos existentes para abordar el análisis de un problema que conlleve a la identificación de los medios más eficientes para brindar una salida (Arias et al., 2022).

Por ende, el diseño de investigación fue el no experimental, de acuerdo a Arias (2021), porque no se manipulan las variables en estudio, por lo que se desarrolló la investigación tomando en cuenta la información recopilada.

Posee un enfoque cuantitativo en base a la identificación de datos numéricos para presentar los resultados tomando en cuenta los objetivos, así como la incorporación de figuras y tablas (Jiménez-Moreno et al, 2022).

Posee un alcance correlacional considerando la búsqueda de correlaciones que ayuden a esclarecer el vínculo de las variables (Sambrano, 2020)

Figura 1. Esquema:



Dónde:

- M = Muestra
- O1 = Desempeño laboral
- O2 = Gestión de indicadores
- r = Relación entre ambas variables

Respecto a la definición conceptual de la variable desempeño laboral, según los autores Bautista-Cuello et al. (2020), se basa en los comportamientos o acciones observados en los trabajadores que son principales para el resultado de los objetivos de la entidad.

Sobre la definición operacional, se medirá mediante sus dimensiones en una escala Likert.

En cuanto a sus dimensiones fueron: Conductas con sus indicadores: (Acciones, Eficacia y Plazos previstos); Logros (Esfuerzo, Excelencia, Recursos y Resolver de forma asertiva las diligencias) y Motivación (Comportamiento, Responsabilidad, Percepción y Clima).

De acuerdo a la escala de medición fue la ordinal, se refiere a la calidad de trabajo que aportó cada colaborador a la empresa durante el desarrollo rutinario de sus labores. La variable se medirá a través de sus dimensiones e indicadores.

En cuanto a la definición conceptual de inventarios, según Checa-Llontop et al. (2020), son aquellos que cada persona debe cumplir por sí misma, a través de las tareas asignadas correspondientes a su puesto en la empresa.

De acuerdo a la definición operacional, se midió mediante sus dimensiones en una escala Likert.

Sus dimensiones fueron: Desarrollo humano (captación de ahorros) con sus indicadores: (Desarrollo de las capacidades, Bienestar físico y mental, Opinión de los colaboradores y Estándares de rendimiento); Condiciones de trabajo (recaudación): (Recursos, Condiciones de trabajo, Iluminación y ventilación y Trabajar en equipo) y Productividad (mora): (Eficiencia, Compromete, Capacitaciones y objetivos a corto plazo).

De acuerdo a la población para Condori (2020) se trata de aquellos elementos que conforman el objeto, los cuales se toman en cuenta considerando sus características. La población fue de 44 trabajadores de una entidad financiera, Tarapoto 2022.

Seguidamente el criterio de inclusión, fueron los trabajadores registrados en planilla, trabajadores de todas las áreas de la financiera y trabajadores con más de 3 meses de experiencia en sus labores.

Por ende, el criterio de exclusión, fueron a practicantes y colaboradores de limpieza y seguridad.

Por otro lado, la muestra, Según Mucha-Hospinal (2021), estuvo formada una parte de la población. Estuvo formada por 39 servidores de una entidad financiera, Tarapoto 2022 después del proceso de exclusión.

De acuerdo al muestreo se trata del procedimiento que conlleva a la determinación muestral de forma exacta (Arias et al., 2022). Se desarrolló el muestreo de tipo censal.

Por ende, la unidad de análisis fue un servidor de compañía financiera.

Po otro lado, la técnica fue la encuesta determinada por Arias (2020), como aquella que facilita la extensión de su instrumento para lograr la extracción de los datos. Por otro lado, se usará como técnica también el análisis documental.

Asimismo, el instrumento fue el cuestionario definido por Arias (2020), como la determinación de preguntas definidas en consideración a las variables, con la finalidad de obtener datos precisos y fiables para abordar el procesamiento adecuado.

Por ende, para medir la variable desempeño laboral se usó un cuestionario preparación propia y estuvo establecido 12 ítems, 3 dimensiones. Por otro lado, se usaron como instrumento también la guía de análisis documental. De ese mismo modo, para medir la variable de gestión de indicadores se usó un cuestionario de preparación propia y estuvo establecido 12 ítems, 3 dimensiones. La escala ordinal, valoración de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Por otro lado, se usará como instrumento también la guía de análisis documental.

Por otro lado, la validez fue determinada por medio del juicio de expertos, los mismos que fueron seleccionados considerando su perfil profesional y pertinencia con el estudio.

De acuerdo a la confiabilidad se empleó el alfa de Cronbach, considerando al 0.7 como el valor mínimo (Borja-García, 2020).

Por ende, realizaron los procedimientos de investigación, ya que se determinó cada participante con base en los criterios de elección, se desarrolló un instrumento para cada variable acorde a las dimensiones e indicadores validados, previa aprobación de la Institución Financiera de Tarapoto para investigación y desarrollo. Realizadas por 05 expertos, se realizaron la prueba V de Aiken y la prueba alfa de Cronbach para establecer la confiabilidad, y luego se aplicaron directa y personalmente. Los resultados se transfirieron a Excel y el análisis se realizó en un programa estadístico, lo que permitió mediciones detalladas, y los resultados se agruparon por para facilitar el análisis.

Por otro lado, los métodos de análisis de datos utilizaron un instrumento aplicado a la muestra que se encargaron de proporcionar un correspondiente análisis descriptivo de las conclusiones que determinaron el resultado final, expresado a través de números y tablas estadísticas. La correlación se determinó mediante cálculos adecuados utilizando SPSS v.25. Dado que se usaron más de 50 muestras, los cálculos se ejecutaron mediante prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Esto muestra que se debe usar la rho de Spearman para experimentar la hipótesis.

Por ende los aspectos éticos se dio mediante los principios éticos internacionales como la **autonomía**, el autor toma en cuenta su propio juicio crítico para abordar el tema que le parezca conveniente para el desarrollo de la investigación, seguido de **beneficencia**, durante la investigación se dio mayor enfoque al beneficio de la organización a fin de poder mantener una buena imagen institucional; **no maleficencia**, proceso por el cual no se llevó a cabo ningún perjuicio que pueda afectar directamente a la institución;

justicia, porque se logró tener como resultado un buen trato entre todos los participantes, respetando la opinión de los demás.

III. RESULTADOS

3.1. Determinar el nivel del desempeño laboral en el personal de una entidad financiera, Tarapoto 2022.

Tabla 1

Nivel del desempeño laboral y sus dimensiones.

Variable/Dimensión	Nivel	Rango	f	%
Desempeño laboral	Bajo	12-28	8	21%
	Medio	29-45	27	69%
	Alto	46-60	4	10%
	Total		39	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a servidores de una entidad financiera

Interpretación

Según la tabla, el nivel de la variable **desempeño laboral** es bajo de 21 %, medio de 69 %, y alto de 10 %. Donde prima la connotación media.

3.2. Identificar el nivel de la gestión de indicadores en el personal de una entidad financiera, Tarapoto 2022.

Tabla 2

Nivel de la gestión de indicadores y sus dimensiones.

Variable/Dimensión	Nivel	Rango	f	%
Gestión de indicadores	Bajo	12-28	10	26%
	Medio	29-45	25	64%
	Alto	46-60	4	10%
	Total		39	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a servidores de una entidad financiera

Interpretación

Según la tabla, el nivel de la variable **gestión de indicadores** es bajo de 26 %, medio de 64 %, y alto de 10 %. Donde prima la connotación media.

3.3. Determinar la relación entre el desempeño laboral y gestión de indicadores

Tabla 3

Prueba de normalidad.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,963	39	,229
Conductas	,963	39	,230
Logros	,942	39	,043
Motivación	,966	39	,271
Gestión de indicadores	,982	39	,764
Desarrollo humano	,941	39	,040
Condiciones de trabajo	,940	39	,037
Productividad	,952	39	,096

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.25

Se calculó mediante Shapiro-Wilk por tratarse de una muestra de 39. Siendo $p = 0.229$ y $0,769$ lejanas a 0.05 , por lo que la distribución es normal; procediendo al uso del coeficiente de Pearson para las correlaciones.

Tabla 4

Relación entre el desempeño laboral y gestión de indicadores.

		Desempeño laboral	Gestión de indicadores
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,726**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	39	39

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

Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Existe relación positiva alta y significativa entre el desempeño laboral y gestión de indicadores en el personal de una entidad financiera, Tarapoto 2022, con un valor de Pearson de 0.726, y un p-valor de 0,000 (p-valor \leq 0.01), aceptando así la hipótesis de la investigación.

IV. DISCUSIÓN

Referente al objetivo específico 1, el nivel de la variable desempeño laboral es nivel medio de 69 %, dichos resultados se deben a que el personal no usa todos los recursos asignados, no resuelven sus inconvenientes de manera oportuna, en cuanto a la motivación, el personal no es responsable con sus metas, con un débil clima laboral y mal liderazgo hacia los empleados, ya que se depende en gran medida de ellos en la aprobación es de créditos y trámites administrativos, dichos resultados concuerdan con Palmero et al. (2011), habilita algunas particularidades muy esenciales en una organización: Saber escuchar, analizar y comunicarse de manera efectiva y eficiente tanto con los usuarios como con el equipo de trabajo, permitirá que pueda alcanzar fácilmente sus metas.

Respecto al objetivo específico 2, el nivel de la variable gestión de indicadores es nivel medio de 64 %, dichos resultados a pesar de contar con indicadores de gestión establecidos aun el personal desconoce ciertos funcionamientos de los mismos, ya que solo se enfoca en la parte financiera, dichos resultados concuerdan con García (2021), es un proceso de investigación y análisis de relaciones causales, aislando la variable individual en estudio del contexto social cambiante y aislándola de todos los demás elementos que influyen. Además, Es un conjunto de destrezas como saber tomar los riesgos adecuados, motivar a un equipo y encontrar el equilibrio entre confianza y humildad. (Lupano y Castro, 2006).

En función al objetivo general, existe relación positiva alta y significativa entre el desempeño laboral y gestión de indicadores en el personal de una entidad financiera, Tarapoto 2022, dichos resultados coinciden con Compo Verde Cajas et al. (2022), los elementos de las variables se tomaron como intercepto (el valor p de todas las variables fue $<0,05$). Aunque el R cuadrado (0,647) no es muy alto, muestra que el prototipo explica la mayor parte de la variación. De ese mismo modo, Pashanasi-Amasifuen et al. (2021), Sostienen que con el paso del tiempo se ha transformado en una técnica para medir el desempeño adecuado de cada puesto en la planta de producción, sin minimizar que los colaboradores requieren retroalimentación basada en los

resultados alcanzados porque conociendo su nivel de desempeño, pueden sentir seguridad y percibidos por la unidad para la que laboran.

Por consiguiente, Delgado-Espinoza et al. (2020), señalan que es una parte significativa de la gestión de rr.hh y se utiliza para tomar decisiones relacionadas con el desarrollo profesional, la promoción, la compensación y la retención de empleados. Las revisiones de desempeño periódicas y la retroalimentación son herramientas comunes para evaluar y mejorar el rendimiento laboral.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Existe relación positiva alta y significativa entre el desempeño laboral y gestión de indicadores en el personal de una entidad financiera, Tarapoto 2022.
- 5.2.** El nivel de la variable desempeño laboral es nivel medio de 69 %, dichos resultados se deben a que el personal no usa todos los recursos asignados, no resuelven sus inconvenientes de manera oportuna, en cuanto a la motivación, el personal no es responsable con sus metas, con un débil clima laboral y mal liderazgo hacia los empleados, ya que se depende en gran medida de ellos en la aprobación es de créditos y trámites administrativos.
- 5.3.** El nivel de la variable gestión de indicadores es nivel medio de 64 %, dichos resultados a pesar de contar con indicadores de gestión establecidos aun el personal desconoce ciertos funcionamientos de los mismos, ya que solo se enfoca en la parte financiera.

VI. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al gerente de una entidad financiera, Tarapoto, desarrollar un prototipo de gestión que desarrolle o fortalezca capacidades cognitivas, destrezas y actitudes para optimizar su desempeño, productividad y gestión de recursos.
- 7.2.** Al gerente de una entidad financiera, Tarapoto, mejorar la estructura de trabajo, a través del rendimiento de sus empleados, monitoreo del cumplimiento de metas y cartera de clientes con el objetivo de poder cumplir con las metas asignadas.
- 7.3.** Al gerente de una entidad financiera, Tarapoto, analizar y comunicarse de manera efectiva y eficiente tanto con los usuarios como con el equipo de trabajo las políticas institucionales, lo que permitirá conocer los procesos y con ello tener una mayor fidelización del cliente y mayor involucramiento del personal con la organización.
- 7.4.** Al gerente de una entidad financiera, Tarapoto, tomar decisiones relacionadas con el desarrollo profesional, la promoción, la compensación y la retención de empleados, para adecuadas revisiones de desempeño periódicas y retroalimentaciones para evaluar y mejorar el rendimiento laboral.

REFERENCIAS

- Aldaz-Quinto, A.R., Alvarado-Torres, W.Y., Castro-Ramírez, N.A., y Fajardo-Campaña, C.M. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia latina revista multidisciplinar*, 6(1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1588
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas. Perú.* https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2238/1/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf
- Armijos Mayon, F., Bermúdez Burgos, A. y Mora Sánchez, N. (2019) Gestión de administración de los Recursos Humanos, *Universidad y Sociedad*, 11 (4), http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de investigación. Perú.* https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Arias, J., Holgado, J., Taur, T., y Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis. Perú.* https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf
- Armas, Y., Llanos, M. y Traverso, P. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales. Universidad ECOTEC.* <https://ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>
- Bautista-Cuello, R., Cienfuegos-Fructus, R., y Aguilar-Panduro, E.J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1). <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bautista-Fasabi, J., y Delgado-Bardales, J.M. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia latina revista multidisciplinar*, 5(1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.189

- Barrios-Hernández, K.C., Olivero-Vega, E., y Figueroa-Saumet, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Información tecnológica*, 31(2). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055>
- Bendezú-Pacífico, K.I. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Revista Investigación valdizana*, 14(1). <https://doi.org/10.33554/riv.14.1.494>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides-Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300385&script=sci_arttext
- Bolívar-Chávez, O.E., Vargas-Prias, G.D., Delgado-Cedeño, L.A. (2020). Objetivos del Desarrollo Sostenible: una mirada de su implementación y cumplimiento en Ecuador. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 8(1). <https://revistas.uh.cu/revflacso/article/view/5127>
- Borja-García, J.E. (2021). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, contabilidad y gestión*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-63882020000300079&script=sci_arttext
- Campoverde-Cajas, R., Mendoza-Gómez, J., y Marcillo-Chasy, J. (2022). Competencias de gestión de los directivos que inciden en el cumplimiento de metas de las PYMES del sector textil en Cuenca, Ecuador. *Innovaciones de negocios*, 19(38). <https://doi.org/10.29105/revin19.37-388>
- Castro-Mori, K.O., y Delgado-Bardales, J.M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia latina Revista multidisciplinar*, 4(2). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Castro-Vivar, K.V., Luna-Altamirano, K.A., y Erazo-Álvarez, J.C. (2020). Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario. *Revista de*

- Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 22(1).
<https://doi.org/10.36390/telos221.13>
- Checa-Llontop, L.A., Cabrera-Cabrera, X., y Chávarry-Ysla, P.R. (2021). Gestión municipal y cumplimiento de la meta en la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(5).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.946
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*.
<https://www.academica.org/cporfirio/18.pdf>
- Delgado-Espinoza, S.K., Calvanapón-Alva, F.A., y Cárdenas-Rodríguez, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2). <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- García, S. (2021). *Teoría económica de la empresa*. (2° ed.) Universidad de Alcalá. España.
<https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788490522950.pdf>
- Jiménez-Moreno, J.A., Contreras-Espinoza, I.J., y López-Ornelas, M. (2022). Lo cuantitativo y cualitativo como sustento metodológico en la investigación educativa: un análisis epistemológico. *Revista Humanidades*, 12(2).
<https://doi.org/10.15517/h.v12i2.51418>
- Jones, G. (2008). *Teoría organizacional, diseño y cambio en las organizaciones*. (5° ed.). Pearson educación, México.
<https://web.politecnico metro.edu.co/wp-content/uploads/2021/08/Teoria-organizacional4taEdicionGarethRJones.pdf>
- Lauracio, C., y Lauraciom, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 4(2).
<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Lupano, M., y Castro, A. (2006). *Estudios sobre el liderazgo. Teorías y evaluación*.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5645396.pdf>
- Marín-Cárdenas, J.L. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia latina revista multidisciplinar*, 4(2).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145
- Monteza, V. (2019). *Desempeño laboral y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2019*. [Tesis de maestría,

Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62886/Montez_a_BVE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mucha-Hospinal, L.F., Chamorro-Mejía, R., y Oseda-Lazo, M.E. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Revista Desafíos*. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Ochoa-Pacheco, P., Coello-Montecel, D., y Tello-M. (2023). Psychological Empowerment and Job Performance: Examining Serial Mediation Effects of Self-Efficacy and Affective Commitment. *Adminístrate sciences*, 13(1). <https://doi.org/10.3390/admsci13030076>
- Olivera-Garay, Y.J., Leyva-Cubillas, L.L., y Napán-Yactayo, A.C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2). <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Pacherrez-Riva, J., y Marrufo-Fernández, G. (2020). Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 20220. *Ciencia latina Revista multidisciplinar*, 4(2). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.184
- Palmero, F., Guerrero, C., Gómez, C., y Carpi, A. (2011). *Manual de teorías emocionales y motivacionales*. Universitat Jaume. <https://core.ac.uk/download/pdf/61393455.pdf>
- Pashanasi-Amasifuen, B., Gárate-Ríos, J., y Palomino-Alvarado, G.P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Revista Comuni@cción*, 12(3). <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Riera-Recalde, A.A., Vera-Díaz, F.V., y Mariscal-Rosado, Z.M. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. *Revista dilemas contemporáneos*, 7(1). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2156>
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15va ed). México: Pearson Educación. <https://www.pucesa.edu.ec/wp->

content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf

- Rossi-Valverde, R. y Rossi-Ortiz, R. (2023) Eficiencia financiera de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) del Perú en el periodo 2015-2021, *Revista Mexicana de Economía y Finanzas, Nueva Época*, 18 (1); <https://doi.org/10.21919/remef.v18i1.787>
- Ruiz, R.F. (2020). Las teorías del control y evaluación organizacional independiente. *Universidad libre*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7873451.pdf>
- Ruiz-Trigozo, E., Saldaña-Pinto, C.A., Saavedra-Mori, F., y Flores-Panduro, K. (2021). Gestión municipal y cumplimiento de la meta en lamunicipalidad distrital de la Banda de Shilcayo. *Ciencia latina revista multidisciplinar*, 5(5). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.946
- Sambrano, J. (2020). *Métodos de Investigación*. Bogotá. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/metodos-de-investigacion-1593789556?location=5>
- Sandall, H., y Mourao, L. (2022). Individual job performance: Propositions for a personalized measurement and a comprehensive diagnosis. *RAM. Mackenzie Management Review*, 24(3). <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG230023.en>
- Tenazoa, J. (2021). *Trabajo remoto y desempeño laboral en el Ministerio Público del Distrito de Tarapoto – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66396/Tezao a_HJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66396/Tezao_a_HJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Turienzo, R. (2006). *El pequeño libro de la motivación*. Alienta editorial. España. https://proassetspdlcom.cdnstatics2.com/usuaris/libros_contenido/arxius/34/33578_EL_PEQUENO_LIBRO_DE_LA_MOTIVACION.pdf
- Umer-Azeem, M., Inam-Haq, U., y Murtaza, G. (2022). Challenge–Hindrance Stressors, Helping Behavior and Job Performance: Double-Edged Sword of Religiousness. *Journal of Business Ethics*, 22(1). <https://doi.org/10.1007/s10551-022-05129-7>

Yupanqui-Sierra, R. (2022). Gestión del talento humano como estrategia para el óptimo desempeño laboral: Un estudio de revisión sistemática. *Business innova sciences*, 3(3). <https://doi.org/10.58720/bis.v3i3.119>

ANEXOS

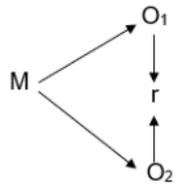
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Comportamientos o acciones observados en los trabajadores que son principales para el resultado de los objetivos de la entidad (Bautista-Cuello et al., 2020),	Se refiere a la calidad de trabajo que aporta cada colaborador a la empresa durante el desarrollo rutinario de sus labores. La variable se medirá a través de sus dimensiones e indicadores.	Conductas	Acciones Eficacia Plazos previstos	Ordinal
			Logros	Esfuerzo Excelencia Recursos Resolver de forma asertiva las diligencias	
Gestión de indicadores	Para Checa-Llontop et al. (2020), son aquellos que cada persona debe cumplir por sí misma, a través de las tareas asignadas correspondientes a su puesto en la empresa.	Suele ser alcanzado cuando el colaborador es muy disciplinada y muy constante en su trabajo, es decir, el éxito suele ser fruto de esa preparación previa. La variable se medirá a través de sus dimensiones e indicadores.	Motivación	Comportamiento Responsabilidad Percepción Clima	Ordinal
			Desarrollo humano (captación de ahorros)	Desarrollo de las capacidades Bienestar físico y mental Opinión de los colaboradores Estándares de rendimiento	
			Condiciones de trabajo (recaudación)	Recursos Condiciones de trabajo Iluminación y ventilación Trabajar en equipo	
			Productividad (mora)	Eficiencia Compromete Capacitaciones Objetivos a corto plazo	

Fuente: *Elaboración propia*

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Desempeño laboral y gestión de indicadores en el personal de una entidad financiera, Tarapoto 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumento										
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y gestión de indicadores en el personal de una entidad financiera, Tarapoto 2022?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral actual en el personal de una entidad financiera, Tarapoto 2022? ¿Cuál es el nivel de la gestión de indicadores en el personal de una entidad financiera, Tarapoto 2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el desempeño laboral y gestión de indicadores en el personal de una entidad financiera, Tarapoto 2022.</p> <p>Objetivos específicos: Conocer el nivel del desempeño laboral actual en el personal de una entidad financiera, Tarapoto 2022 Conocer el nivel de la gestión de indicadores en el personal de una entidad financiera, Tarapoto 2022.</p>	<p>Hipótesis general: Hi: Existe relación significativa entre el desempeño laboral y gestión de indicadores en el personal de una entidad financiera, Tarapoto 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: H1: El nivel del desempeño laboral actual en el personal de una entidad financiera, Tarapoto 2022, es bajo. H2: El nivel de la gestión de indicadores en el personal de una entidad financiera, Tarapoto 2022, es alto.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p>										
<p style="text-align: center;">Diseño de investigación</p> <p>Diseño de investigación. Tipo básica, diseño no experimental y de corte transversal</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 10px;">  <div style="margin-left: 10px;"> <p>M = Muestra O1= Desempeño laboral O2 = Gestión de indicadores comerciales R: Relación</p> </div> </div>	<p>Población y muestra</p> <p>Población: La población será de 44 trabajadores</p> <p>Muestra: La muestra será de 39 trabajadores</p>	<p>Variables y dimensiones</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Desempeño laboral</td> <td>Conductas</td> </tr> <tr> <td>Logros</td> </tr> <tr> <td>Motivación</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Gestión de indicadores comerciales</td> <td>Desarrollo humano</td> </tr> <tr> <td>Condiciones de trabajo</td> </tr> <tr> <td>Productividad</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Desempeño laboral	Conductas	Logros	Motivación	Gestión de indicadores comerciales	Desarrollo humano	Condiciones de trabajo	Productividad	<p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>
Variables	Dimensiones												
Desempeño laboral	Conductas												
	Logros												
	Motivación												
Gestión de indicadores comerciales	Desarrollo humano												
	Condiciones de trabajo												
	Productividad												

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Desempeño laboral

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de desempeño laboral

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
Conductas						
01	¿Considera usted que en la entidad financiera se solicita la participación de todo el personal para el desarrollo de las acciones previstas?					
02	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal muestra ideas innovadoras para mejorar la eficacia de los procesos?					
03	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal reúnen las competencias y conocimientos para ejercer su puesto con eficacia?					
04	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos?					
Logros						

05	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal se esfuerza para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promover la innovación?					
06	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal controla en forma constante y cuidadosa su trabajo en busca de la excelencia?					
07	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal emplea adecuadamente los recursos que tiene para desarrollar su trabajo?					
08	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal establece estrategias y acciones para resolver de forma asertiva las diligencias que se presentan en el puesto de trabajo?					
Motivación						
09	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal muestra un comportamiento adecuado para interactuar con sus colegas, subalternos y jefes?					
10	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal es honesto a la hora de asumir responsabilidades para cumplir con las metas individuales y/o grupales?					
11	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal tiene la percepción de mejorar constantemente en sus funciones?					
12	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal percibe un clima laboral apropiado para trabajar?					

Fuente: *Elaboración propia*

Cuestionario: Gestión de indicadores

Datos generales:

N° de cuestionario: **Fecha de recolección:**/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de gestión de indicadores.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	Criterios de evaluación	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Desarrollo humano (captación de ahorros)						
1	¿Considera usted que en la entidad financiera se promueve el desarrollo de las capacidades mediante talleres y capacitaciones?					
2	¿Considera usted que en la entidad financiera se desarrolla acciones de bienestar físico y mental?					
3	¿Considera usted que en la entidad financiera se considera oportunamente la opinión de los colaboradores para la toma de decisiones?					
4	¿Considera usted que en la entidad financiera existen					

	estándares de rendimiento para conocer el aporte individual de los trabajadores?					
Condiciones de trabajo (recaudación)						
5	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal hace uso racional de los recursos disponibles?					
6	¿Considera usted que en la entidad financiera las condiciones de trabajo favorecen el desenvolvimiento del personal?					
7	¿Considera usted que las áreas de la entidad financiera cuentan con una buena iluminación y ventilación?					
8	¿Considera usted que el personal cuenta con habilidades blandas para trabajar en equipo?					
Productividad (mora)						
9	¿Considera usted que el personal tiene incitativa para aprender nuevas habilidades a fin de ejecutar sus roles con eficiencia?					
10	¿Considera usted que la entidad financiera compromete al personal a desempeñar el máximo de su habilidad?					
11	¿Considera usted que en la entidad financiera las capacitaciones se realizan en función a las necesidades propias del personal y de las exigencias del cargo?					
12	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal cumple con los objetivos a corto plazo dentro de los cronogramas establecidos?					

Fuente: *Elaboración propia*

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: “Desempeño Laboral y Gestión de Indicadores de una Entidad Financiera, Tarapoto 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	Jim Larry Tenazoa Paredes
Número de documento de identidad:	45077501
Grado profesional:	Magister en Gestión Publica
Área de experiencia profesional:	Contabilidad
Institución laboral:	Municipalidad Distrital de Campanilla
Tiempo de experiencia profesional:	7 años
Experiencia en investigación:	1 año

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido según los criterios del punto 5.

3. Datos de la escala

Nombre del instrumento:	Encuesta – Desempeño Laboral
Autor(a)(es):	Derrick Marcos Cardenas Ruiz y Luis Angel Morillas Mori
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	Asistida (X) Autoaplicable ()
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Aplicada
Significación:	El instrumento se compone de dimensiones, cada una de las cuales está respaldada por indicadores, y cada indicador se formula mediante una única pregunta. El objetivo subyacente de este instrumento es presentar los resultados obtenidos en consonancia con nuestros objetivos previamente establecidos.

4. Soporte teórico

Señalar el aporte teórico y autor que sostiene el dimensionamiento de la variable de estudio en el instrumento.

Instrumento	Dimensiones	Definición
Desempeño Laboral	Conductas	Es un documento que contiene un conjunto de valores, principios y estándares éticos que definen o guían la forma en que opera una entidad.
	Logros	Resultado exitoso que obtienen al equipar una actividad concreta, logrando un objetivo.
	Motivación	Es la capacidad de la compañía para involucrar a sus colaboradores para garantizar el máximo desempeño

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el instrumento Desempeño Laboral y Gestión de Indicadores de una Entidad Financiera, Tarapoto 2023 elaborado por Cardenas Ruiz Derrick Marcos y Morillas Mori Luis Angel en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<p>Coherencia</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
<p>Relevancia</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala del 1 al 4 su valoración; asimismo, brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

Primera dimensión: Conductas

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): Entender el motivo que impulsa a adoptar una determinada conducta.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Acciones	¿Considera usted que en la entidad financiera se solicita la participación de todo el personal para el desarrollo de las acciones previstas?	4	4	4	
Eficacia	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal muestra ideas innovadoras para mejorar la eficacia de los procesos?	4	4	4	
Plazos previstos	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos?	4	3	4	

Segunda dimensión: Logros

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): Conocer el avance en el cumplimiento del desarrollo de capacidades.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Excelencia	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal controla en forma constante y cuidadosa	4	4	4	

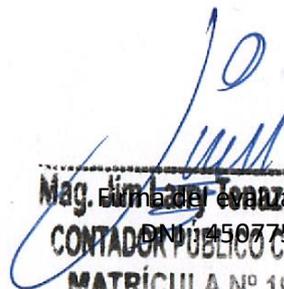
	su trabajo en busca de la excelencia?				
Resolver de forma asertiva las diligencias	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal establece estrategias y acciones para resolver de forma asertiva las diligencias que se presentan en el puesto de trabajo?	4	4	3	
Recursos	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal emplea adecuadamente los recursos que tiene para desarrollar su trabajo?	3	4	4	

Tercera dimensión: Motivación

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): Conocer el deseo o la voluntad que tiene una persona para esforzarse en el trabajo.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Comportamiento	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal muestra un comportamiento adecuado para interactuar con sus colegas, subalternos y jefes?	4	4	4	
Responsabilidad	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal es honesto a la hora de asumir responsabilidades para cumplir con las metas individuales y/o grupales?	3	4	4	

Percepción	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal tiene la percepción de mejorar constantemente en sus funciones?	4	3	4	
Clima	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal percibe un clima laboral apropiado para trabajar?	4	4	4	


 Mag. Jim Larraín Tenaza Parede
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MATRÍCULA N° 19 - 2414

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: “Desempeño Laboral y Gestión de Indicadores de una Entidad Financiera, Tarapoto 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	Jim Larry Tenazoa Paredes
Número de documento de identidad:	45077501
Grado profesional:	Magister en Gestión Publica
Área de experiencia profesional:	Contabilidad
Institución laboral:	Municipalidad Distrital de Campanilla
Tiempo de experiencia profesional:	7 años
Experiencia en investigación:	1 año

7. Propósito de la evaluación

Validar el contenido según los criterios del punto 5.

8. Datos de la escala

Nombre del instrumento:	Encuesta – Gestión de Indicadores
Autor(a)(es):	Derrick Marcos Cardenas Ruiz y Luis Angel Morillas Mori
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	Asistida (X) Autoaplicable ()
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Aplicada
Significación:	El instrumento se compone de dimensiones, cada una de las cuales está respaldada por indicadores, y cada indicador se formula mediante una única pregunta. El objetivo subyacente de este instrumento es presentar los resultados obtenidos en consonancia con nuestros objetivos previamente establecidos.

9. Soporte teórico

Señalar el aporte teórico y autor que sostiene el dimensionamiento de la variable de estudio en el instrumento.

Instrumento	Dimensiones	Definición
Gestión de Indicadores	Desarrollo humano (captación de ahorros)	Es una herramienta que accede a las personas conectar sus proyectos de vida con la organización.
	Condiciones de trabajo (recaudación)	Esto incluye días laborables, salarios, descansos, vacaciones y todos los beneficios, en efectivo o en especie, que un empleado recibe a cambio de su trabajo.
	Productividad (mora)	Se define como la capacidad de guiar el comportamiento hacia la excelencia en la calidad.

10. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el instrumento Desempeño Laboral y Gestión de Indicadores de una Entidad Financiera, Tarapoto 2023 elaborado por Cardenas Ruiz Derrick Marcos y Morillas Mori Luis Angel en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	5. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	6. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	7. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	8. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia	2. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	5. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	6. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	7. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	5. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	6. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	7. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	8. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala del 1 al 4 su valoración; asimismo, brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

5. No cumple con el criterio
6. Bajo nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

Primera dimensión: Desarrollo Humano (Captación de ahorros)

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): Fomentar el ahorro incrementando la cultura financiera

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Desarrollo de las capacidades	¿Considera usted que en la entidad financiera se promueve el desarrollo de las capacidades mediante talleres y capacitaciones?	4	4	4	
Bienestar Físico y Mental	¿Considera usted que en la entidad financiera se desarrolla acciones de bienestar físico y mental?	4	4	4	
Estandares de Rendimiento	¿Considera usted que en la entidad financiera existen estándares de rendimiento para conocer el aporte individual de los trabajadores?	4	3	4	
Opinión de los colaboradores	¿Considera usted que en la entidad financiera se considera oportunamente la opinión de los colaboradores para la toma de decisiones?	3	4	4	

Segunda dimensión: Condiciones de Trabajo (Recaudación)

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): Conocer los sistemas de recaudación de tributos.

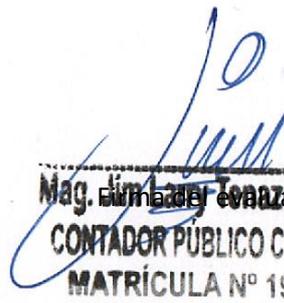
Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Recursos	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal hace uso racional de los recursos disponibles?	4	4	4	
Condición de trabajo	¿Considera usted que en la entidad financiera las condiciones de trabajo favorecen el desenvolvimiento del personal?	4	4	3	
Iluminación y Ventilación	¿Considera usted que las áreas de la entidad financiera cuentan con una buena iluminación y ventilación?	4	3	4	
Trabajar en equipo	¿Considera usted que el personal cuenta con habilidades blandas para trabajar en equipo?	4	4	4	

Tercera dimensión: Productividad (Mora)

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): Optimizar los recursos que utiliza la empresa para mejorar resultados.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Compromete	¿Considera usted que la entidad financiera compromete al personal a desempeñar el máximo de su habilidad?	4	3	4	

Capacitaciones	¿Considera usted que en la entidad financiera las capacitaciones se realizan en función a las necesidades propias del personal y de las exigencias del cargo?	4	4	3	
Objetivos a corto plazo	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal cumple con los objetivos a corto plazo dentro de los cronogramas establecidos?	3	4	4	


 Mag. Jim Larraín Tonazzo Parede
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MATRÍCULA N° 19 - 2414

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: “Desempeño Laboral y Gestión de Indicadores de una Entidad Financiera, Tarapoto 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	Cesar Augusto Torres Ríos
Número de documento de identidad:	46252324
Grado profesional:	Magister en Gestión Pública/ Contador Público Colegiado
Área de experiencia profesional:	Recursos Humanos
Institución laboral:	Electro Oriente S. A
Tiempo de experiencia profesional:	4 años
Experiencia en investigación:	2 años

12. Propósito de la evaluación

Validar el contenido según los criterios del punto 5.

13. Datos de la escala

Nombre del instrumento:	Encuesta – Desempeño Laboral
Autor(a)(es):	Derrick Marcos Cardenas Ruiz y Luis Angel Morillas Mori
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	Asistida (X) Autoaplicable ()
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Aplicada
Significación:	El instrumento se compone de dimensiones, cada una de las cuales está respaldada por indicadores, y cada indicador se formula mediante una única pregunta. El objetivo subyacente de este instrumento es presentar los resultados obtenidos en consonancia con nuestros objetivos previamente establecidos.

14. Soporte teórico

Señalar el aporte teórico y autor que sostiene el dimensionamiento de la variable de estudio en el instrumento.

Instrumento	Dimensiones	Definición
Desempeño Laboral	Conductas	Es un documento que contiene un conjunto de valores, principios y estándares éticos que definen o guían la forma en que opera una entidad.
	Logros	Resultado exitoso que obtienen al equipar una actividad concreta, logrando un objetivo.
	Motivación	Es la capacidad de la compañía para involucrar a sus colaboradores para garantizar el máximo desempeño

15. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el instrumento Desempeño Laboral y Gestión de Indicadores de una Entidad Financiera, Tarapoto 2023 elaborado por Cardenas Ruiz Derrick Marcos y Morillas Mori Luis Angel en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	9. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	10. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	11. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	12. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	8. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	9. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	10. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	9. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	10. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	11. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	12. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala del 1 al 4 su valoración; asimismo, brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

9. No cumple con el criterio
10. Bajo nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

Primera dimensión: Conductas

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): Entender el motivo que impulsa a adoptar una determinada conducta.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Acciones	¿Considera usted que en la entidad financiera se solicita la participación de todo el personal para el desarrollo de las acciones previstas?	4	4	4	
Eficacia	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal muestra ideas innovadoras para mejorar la eficacia de los procesos?	4	3	3	
Plazos previstos	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos?	4	4	4	

Segunda dimensión: Logros

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): Conocer el avance en el cumplimiento del desarrollo de capacidades.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Excelencia	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal controla en forma constante y cuidadosa	4	4	4	

	su trabajo en busca de la excelencia?				
Resolver de forma asertiva las diligencias	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal establece estrategias y acciones para resolver de forma asertiva las diligencias que se presentan en el puesto de trabajo?	4	4	4	
Recursos	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal emplea adecuadamente los recursos que tiene para desarrollar su trabajo?	3	3	3	

Tercera dimensión: Motivación

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): Conocer el deseo o la voluntad que tiene una persona para esforzarse en el trabajo.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Comportamiento	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal muestra un comportamiento adecuado para interactuar con sus colegas, subalternos y jefes?	4	4	4	
Responsabilidad	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal es honesto a la hora de asumir responsabilidades para cumplir con las metas individuales y/o grupales?	3	4	4	

Percepción	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal tiene la percepción de mejorar constantemente en sus funciones?	4	3	3	
Clima	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal percibe un clima laboral apropiado para trabajar?	4	4	4	



Mg. Cesar Augusto Torres Rios
CCPSM N° Mat. 19-2154

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: “Desempeño Laboral y Gestión de Indicadores de una Entidad Financiera, Tarapoto 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

16. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	Cesar Augusto Torres Ríos
Número de documento de identidad:	46252324
Grado profesional:	Magister en Gestión Pública/Contador Público Colegiado
Área de experiencia profesional:	Recursos Humanos
Institución laboral:	Electro Oriente S.A
Tiempo de experiencia profesional:	4 años
Experiencia en investigación:	2 años

17. Propósito de la evaluación

Validar el contenido según los criterios del punto 5.

18. Datos de la escala

Nombre del instrumento:	Encuesta – Gestión de Indicadores
Autor(a)(es):	Derrick Marcos Cardenas Ruiz y Luis Angel Morillas Mori
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	Asistida (X) Autoaplicable ()
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Aplicada
Significación:	El instrumento se compone de dimensiones, cada una de las cuales está respaldada por indicadores, y cada indicador se formula mediante una única pregunta. El objetivo subyacente de este instrumento es presentar los resultados obtenidos en consonancia con nuestros objetivos previamente establecidos.

19. Soporte teórico

Señalar el aporte teórico y autor que sostiene el dimensionamiento de la variable de estudio en el instrumento.

Instrumento	Dimensiones	Definición
Gestión de Indicadores	Desarrollo humano (captación de ahorros)	Es una herramienta que accede a las personas conectar sus proyectos de vida con la organización.
	Condiciones de trabajo (recaudación)	Esto incluye días laborables, salarios, descansos, vacaciones y todos los beneficios, en efectivo o en especie, que un empleado recibe a cambio de su trabajo.
	Productividad (mora)	Se define como la capacidad de guiar el comportamiento hacia la excelencia en la calidad.

20. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el instrumento Desempeño Laboral y Gestión de Indicadores de una Entidad Financiera, Tarapoto 2023 elaborado por Cárdenas Ruiz Derrick Marcos y Morillas Mori Luis Angel en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	13. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	14. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	15. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	16. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	4. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	11. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	12. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	13. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	13. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	14. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	15. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	16. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala del 1 al 4 su valoración; asimismo, brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

13. No cumple con el criterio
14. Bajo nivel
15. Moderado nivel
16. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

Primera dimensión: Desarrollo Humano (Captación de ahorros)

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): Fomentar el ahorro incrementando la cultura financiera

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Desarrollo de las capacidades	¿Considera usted que en la entidad financiera se promueve el desarrollo de las capacidades mediante talleres y capacitaciones?	4	4	4	
Bienestar Físico y Mental	¿Considera usted que en la entidad financiera se desarrolla acciones de bienestar físico y mental?	4	4	3	
Estándares de Rendimiento	¿Considera usted que en la entidad financiera existen estándares de rendimiento para conocer el aporte individual de los trabajadores?	4	4	4	
Opinión de los colaboradores	¿Considera usted que en la entidad financiera se considera oportunamente la opinión de los colaboradores para la toma de decisiones?	3	3	3	

Segunda dimensión: Condiciones de Trabajo (Recaudación)

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): Conocer los sistemas de recaudación de tributos.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Recursos	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal hace uso racional de los recursos disponibles?	4	4	4	
Condiciones de trabajo	¿Considera usted que en la entidad financiera las condiciones de trabajo favorecen el desenvolvimiento del personal?	4	4	4	
Iluminación y Ventilación	¿Considera usted que las áreas de la entidad financiera cuentan con una buena iluminación y ventilación?	4	4	4	
Trabajar en equipo	¿Considera usted que el personal cuenta con habilidades blandas para trabajar en equipo?	4	4	4	

Tercera dimensión: Productividad (Mora)

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): Optimizar los recursos que utiliza la empresa para mejorar resultados.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Compromete	¿Considera usted que la entidad financiera compromete al personal a desempeñar el	4	4	4	

	máximo de su habilidad?				
Capacitaciones	¿Considera usted que en la entidad financiera las capacitaciones se realizan en función a las necesidades propias del personal y de las exigencias del cargo?	4	4	3	
Objetivos a corto plazo	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal cumple con los objetivos a corto plazo dentro de los cronogramas establecidos?	3	4	3	



Mg. Cesar Augusto Torres Rios
CCPSM N° Mat. 19-2154

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: “Desempeño Laboral y Gestión de Indicadores de una Entidad Financiera, Tarapoto 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

21. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	Mg. Jarvis Darío Macahuachi Tananta
Número de documento de identidad:	70157814
Grado profesional:	Magister en Gestión Pública/ Contador Público Colegiado
Área de experiencia profesional:	Maestro en Gestión Pública
Institución laboral:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional:	8 años
Experiencia en investigación:	5 años

22. Propósito de la evaluación

Validar el contenido según los criterios del punto 5.

23. Datos de la escala

Nombre del instrumento:	Encuesta – Desempeño Laboral
Autor(a)(es):	Derrick Marcos Cardenas Ruiz y Luis Angel Morillas Mori
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	Asistida (X) Autoaplicable ()
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Aplicada
Significación:	El instrumento se compone de dimensiones, cada una de las cuales está respaldada por indicadores, y cada indicador se formula mediante una única pregunta. El objetivo subyacente de este instrumento es presentar los resultados obtenidos en consonancia con nuestros objetivos previamente establecidos.

24. Soporte teórico

Señalar el aporte teórico y autor que sostiene el dimensionamiento de la variable de estudio en el instrumento.

Instrumento	Dimensiones	Definición
Desempeño Laboral	Conductas	Es un documento que contiene un conjunto de valores, principios y estándares éticos que definen o guían la forma en que opera una entidad.
	Logros	Resultado exitoso que obtienen al equipar una actividad concreta, logrando un objetivo.
	Motivación	Es la capacidad de la compañía para involucrar a sus colaboradores para garantizar el máximo desempeño

25. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el instrumento Desempeño Laboral y Gestión de Indicadores de una Entidad Financiera, Tarapoto 2023 elaborado por Cardenas Ruiz Derrick Marcos y Morillas Mori Luis Angel en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	17. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	18. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	19. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	20. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	5. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	14. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	15. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	16. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	17. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	18. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	19. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	20. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala del 1 al 4 su valoración; asimismo, brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

17. No cumple con el criterio
18. Bajo nivel
19. Moderado nivel
20. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

Primera dimensión: Conductas

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): Entender el motivo que impulsa a adoptar una determinada conducta.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Acciones	¿Considera usted que en la entidad financiera se solicita la participación de todo el personal para el desarrollo de las acciones previstas?	3	4	4	
Eficacia	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal muestra ideas innovadoras para mejorar la eficacia de los procesos?	3	3	3	
Plazos previstos	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos?	4	4	4	

Segunda dimensión: Logros

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): Conocer el avance en el cumplimiento del desarrollo de capacidades.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Excelencia	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal controla en forma constante y cuidadosa	4	4	3	

	su trabajo en busca de la excelencia?				
Resolver de forma asertiva las diligencias	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal establece estrategias y acciones para resolver de forma asertiva las diligencias que se presentan en el puesto de trabajo?	4	4	3	
Recursos	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal emplea adecuadamente los recursos que tiene para desarrollar su trabajo?	4	3	3	

Tercera dimensión: Motivación

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): Conocer el deseo o la voluntad que tiene una persona para esforzarse en el trabajo.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Comportamiento	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal muestra un comportamiento adecuado para interactuar con sus colegas, subalternos y jefes?	4	4	3	
Responsabilidad	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal es honesto a la hora de asumir responsabilidades para cumplir con las metas individuales y/o grupales?	4	4	4	

Percepción	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal tiene la percepción de mejorar constantemente en sus funciones?	4	4	3	
Clima	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal percibe un clima laboral apropiado para trabajar?	4	4	4	


CPC. Mg. Jairo Darío Hocabachú Tamayo
 N° Matrícula 19-1461

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: “Desempeño Laboral y Gestión de Indicadores de una Entidad Financiera, Tarapoto 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

26. Datos generales del evaluador

Nombres y apellidos:	Mg. Jarvis Darío Macahuachi Tananta
Número de documento de identidad:	70157814
Grado profesional:	Magister en Gestión Pública/Contador Público Colegiado
Área de experiencia profesional:	Maestro en Gestión Pública
Institución laboral:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional:	8 años
Experiencia en investigación:	5 años

27. Propósito de la evaluación

Validar el contenido según los criterios del punto 5.

28. Datos de la escala

Nombre del instrumento:	Encuesta – Gestión de Indicadores
Autor(a)(es):	Derrick Marcos Cárdenas Ruiz y Luis Angel Morillas Mori
Procedencia:	Elaboración Propia
Administración:	Asistida (X) Autoaplicable ()
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Aplicada
Significación:	El instrumento se compone de dimensiones, cada una de las cuales está respaldada por indicadores, y cada indicador se formula mediante una única pregunta. El objetivo subyacente de este instrumento es presentar los resultados obtenidos en consonancia con nuestros objetivos previamente establecidos.

29. Soporte teórico

Señalar el aporte teórico y autor que sostiene el dimensionamiento de la variable de estudio en el instrumento.

Instrumento	Dimensiones	Definición
Gestión de Indicadores	Desarrollo humano (captación de ahorros)	Es una herramienta que accede a las personas conectar sus proyectos de vida con la organización.
	Condiciones de trabajo (recaudación)	Esto incluye días laborables, salarios, descansos, vacaciones y todos los beneficios, en efectivo o en especie, que un empleado recibe a cambio de su trabajo.
	Productividad (mora)	Se define como la capacidad de guiar el comportamiento hacia la excelencia en la calidad.

30. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el instrumento Desempeño Laboral y Gestión de Indicadores de una Entidad Financiera, Tarapoto 2023 elaborado por Cárdenas Ruiz Derrick Marcos y Morillas Mori Luis Angel en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	21. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	22. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	23. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	24. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	6. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	17. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	18. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	19. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	21. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	22. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	23. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	24. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala del 1 al 4 su valoración; asimismo, brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

21. No cumple con el criterio
22. Bajo nivel
23. Moderado nivel
24. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

Primera dimensión: Desarrollo Humano (Captación de ahorros)

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): Fomentar el ahorro incrementando la cultura financiera

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Desarrollo de las capacidades	¿Considera usted que en la entidad financiera se promueve el desarrollo de las capacidades mediante talleres y capacitaciones?	4	4	4	
Bienestar Físico y Mental	¿Considera usted que en la entidad financiera se desarrolla acciones de bienestar físico y mental?	4	4	4	
Estándares de Rendimiento	¿Considera usted que en la entidad financiera existen estándares de rendimiento para conocer el aporte individual de los trabajadores?	4	4	3	
Opinión de los colaboradores	¿Considera usted que en la entidad financiera se considera oportunamente la opinión de los colaboradores para la toma de decisiones?	4	3	4	

Segunda dimensión: Condiciones de Trabajo (Recaudación)

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): Conocer los sistemas de recaudación de tributos.

Indicadores	Ítems	Criterios	
-------------	-------	-----------	--

		Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o recomendaciones
Recursos	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal hace uso racional de los recursos disponibles?	4	4	4	
Condiciones de trabajo	¿Considera usted que en la entidad financiera las condiciones de trabajo favorecen el desenvolvimiento del personal?	4	4	3	
Iluminación y Ventilación	¿Considera usted que las áreas de la entidad financiera cuentan con una buena iluminación y ventilación?	4	4	4	
Trabajar en equipo	¿Considera usted que el personal cuenta con habilidades blandas para trabajar en equipo?	4	4	4	

Tercera dimensión: Productividad (Mora)

Objetivos de la dimensión (especificar qué se quiere medir): Optimizar los recursos que utiliza la empresa para mejorar resultados.

Indicadores	Ítems	Criterios			Observaciones o recomendaciones
		Claridad	Coherencia	Relevancia	
Compromete	¿Considera usted que la entidad financiera compromete al personal a desempeñar el máximo de su habilidad?	4	4	4	

Capacitaciones	¿Considera usted que en la entidad financiera las capacitaciones se realizan en función a las necesidades propias del personal y de las exigencias del cargo?	4	4	4	
Objetivos a corto plazo	¿Considera usted que en la entidad financiera el personal cumple con los objetivos a corto plazo dentro de los cronogramas establecidos?	4	4	4	


CPC. Mg. Jairo Darío Macabeo Tenorio
 N° Matrícula 10-1461

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Desempeño Laboral y Gestión de Indicadores en una Entidad Financiera, Tarapoto 2022

Investigador (a) (es): Derrick Marcos Cardenas Ruiz y Luis Ángel Morillas Mori.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Desempeño Laboral y Gestión de Indicadores en una Entidad Financiera, Tarapoto 2022”, cuyo objetivo es determinar la relación entre el Desempeño Laboral y Gestión de Indicadores en una entidad Financiera, Tarapoto 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado (SUBE), de la carrera profesional de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución financiera **Mi Banco**.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En el Perú, El desafío de medir el rendimiento de los empleados en organizaciones cambiantes es un tema trascendental en la gestión del talento. A medida que las compañías evolucionan y se adaptan a un entorno en constante cambio, es crucial tener en cuenta diferentes factores al evaluar el rendimiento de los empleados, puede generar presión en términos de rendimiento del personal y costos operativos. En este contexto, las métricas de desempeño deben equilibrar la necesidad de captar nuevos clientes con la eficiencia y la calidad del servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Desempeño Laboral y Gestión de Indicadores en una Entidad Financiera, Tarapoto 2022”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de las instalaciones de la institución **Mi Banco**.
3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):



Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente

Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a)(es) Cardenas Ruiz, Derrick Marcos y Morillas Mori, Luis Angel, email: dcardenasru10@ucvvirtual.edu.pe y lmorillas@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor (Apellidos y Nombres). Rengifo Amasifen, Roger Ricardo, email: rrengifoa@ucvvirtual.edu.pe

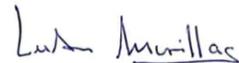
Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Derrick Marcos Cardenas Ruiz DNI: 46643504



Firma: Nombre y apellidos: Luis Angel Morillas Mori, DNI:



45798971

Firma:

Testigo:

Nombres y apellidos:

.....DNI:..... Firma:.....

Fecha:.....

Hora:

Lugar:.....

AUTORIZACION DE LA INSTITUCION

Tarapoto, 01 de Setiembre de 2023

Señor (a):
HUAMAN SORIA HUGO ALBERTO
CARGO
GERENTE DE AGENCIA
Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del.... ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "**Desempeño laboral y gestión de indicadores en el personal de una entidad financiera, Tarapoto 2022**". En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

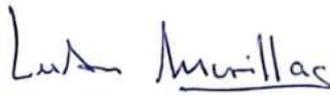
Se adjunta la carta de autorización de uso de información y publicación, en caso de que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Hugo Alberto Huamán Soria
Gerente de Agencia
mibanco



Luis Angel Morillas Mori
DNI 45798971

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Hugo Huamaní Soria, identificado con DNI 01120763, en mi calidad de Gerente de Agencia del área de Negocios, de la empresa Mibanco, banco de la microempresa SA con R.U.C N°20382036655, ubicada en la ciudad de Tarapoto.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Luis Angel Morillas Mori, Identificado(s) con DNI N°45798971 y al señor Derrick Marcos Cárdenas Ruiz, Identificado con DNI 46643504 de la Carrera profesional Contabilidad para que utilice la siguiente información de la empresa:

- 1.-Lista de nombres de los colaboradores de agencia.
- 2.-Facilidad para que los trabajadores sean encuestados

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Informe estadístico, (x) Trabajo de Investigación, () Tesis para optar el Título Profesional.

(x) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- (x) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, o
(x) Mencionar el nombre de la empresa.

Hugo Huamán Soria
DNI:01120763

Hugo Alberto Huamán Soria
Gerente de Agencia
Mibanco

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Luis Angel Morillas Mori
DNI: 45798971

Derrick Marcos Cárdenas Ruiz
DNI: 46643504

Fiabilidad de los instrumentos

Análisis de confiabilidad de desempeño laboral

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	12

Análisis de confiabilidad de gestión de indicadores

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	14

Base de datos estadísticos

V1: Desempeño laboral

Desempeño laboral																
Nº	Conductas					Logros					Motivación					TOTALES
	pr1	pr2	pr3	pr4	ST	pr5	pr6	pr7	pr8	ST	pr9	pr10	pr11	pr12	ST	
1	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	41
2	2	2	1	1	6	1	1	2	2	6	2	1	2	2	7	19
3	2	3	3	2	10	1	2	3	3	9	1	1	2	3	7	26
4	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	38
5	1	1	4	2	8	1	2	4	4	11	2	1	1	2	6	25
6	1	2	2	4	9	4	4	2	2	12	4	4	1	2	11	32
7	3	4	3	3	13	3	2	4	4	13	3	3	3	4	13	39
8	2	3	3	5	13	4	4	3	3	14	3	4	2	3	12	39
9	3	3	4	5	15	5	4	3	3	15	5	5	3	3	16	46
10	1	1	1	4	7	4	4	3	3	14	5	4	3	3	15	36
11	1	2	2	4	9	3	2	2	2	9	2	3	1	2	8	26
12	3	4	3	2	12	2	3	4	4	13	2	2	3	4	11	36
13	3	2	2	4	11	4	3	4	4	15	3	4	3	2	12	38
14	4	4	4	1	13	2	2	4	4	12	2	2	4	4	12	37
15	3	2	3	3	11	2	3	2	2	9	2	2	3	2	9	29
16	4	4	5	4	17	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	46
17	5	4	5	1	15	1	1	4	4	10	2	1	5	4	12	37
18	4	4	4	2	14	1	2	4	4	11	1	1	4	4	10	35
19	3	2	4	3	12	3	4	2	2	11	3	3	3	2	11	34
20	2	3	2	3	10	2	3	3	3	11	2	2	2	3	9	30
21	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	41
22	2	2	1	1	6	1	1	5	2	9	2	1	5	5	13	28
23	2	3	3	2	10	1	2	3	3	9	1	1	2	3	7	26
24	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	38
25	1	3	1	2	7	1	2	3	3	9	2	1	1	3	7	23
26	1	2	2	4	9	4	4	2	2	12	4	4	1	2	11	32
27	3	4	3	3	13	3	2	4	4	13	3	3	3	4	13	39
28	2	3	3	5	13	4	4	3	3	14	3	4	2	3	12	39
29	3	3	4	5	15	5	4	3	3	15	5	5	3	3	16	46
30	1	3	3	4	11	4	4	3	3	14	5	4	1	4	14	39
31	1	2	2	4	9	3	2	2	2	9	2	3	1	2	8	26
32	3	4	3	2	12	2	3	4	4	13	2	2	3	4	11	36
33	1	2	2	4	9	4	3	2	2	11	3	4	1	2	10	30
34	4	4	4	1	13	2	2	4	4	12	2	2	3	3	10	35
35	3	2	3	3	11	2	3	2	2	9	2	2	3	2	9	29
36	4	4	5	4	17	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	46
37	5	4	5	1	15	1	1	4	4	10	2	1	5	4	12	37
38	4	4	4	2	14	1	2	4	4	11	1	1	4	4	10	35
39	3	2	4	3	12	3	4	2	2	11	3	3	3	2	11	34

V2: Gestión de indicadores

Gestión de indicadores																
Nº	Desarrollo humano					Condiciones de trabajo					Productividad					TOTALES
	pr1	pr2	pr3	pr4	ST	pr5	pr6	pr7	pr8	ST	pr9	pr10	pr11	pr12	ST	
1	3	4	2	3	12	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	38
2	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	13
3	3	3	2	1	9	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	23
4	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	42
5	1	4	2	1	8	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	22
6	2	2	2	4	10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	42
7	4	3	4	3	14	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	34
8	3	3	2	4	12	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	46
9	3	4	4	5	16	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	52
10	1	1	3	4	9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	41
11	2	2	2	3	9	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	31
12	4	3	4	2	13	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	33
13	2	2	2	4	10	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	38
14	4	4	3	2	13	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	27
15	2	3	2	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	29
16	4	5	3	3	15	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	39
17	4	5	4	1	14	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	25
18	4	4	5	1	14	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	32
19	2	4	3	3	12	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	41
20	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	32
21	3	4	2	3	12	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	38
22	2	1	5	1	9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	17
23	3	3	2	1	9	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	23
24	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	42
25	3	1	2	1	7	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	21
26	2	2	2	4	10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	42
27	4	3	4	3	14	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	34
28	3	3	2	4	12	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	46
29	3	4	4	5	16	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	52
30	3	3	2	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	44
31	2	2	2	3	9	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	31
32	4	3	4	2	13	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	33
33	2	2	2	4	10	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	38
34	4	4	3	2	13	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	27
35	2	3	2	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	29
36	4	5	3	3	15	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	39
37	4	5	4	1	14	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	25
38	4	4	5	1	14	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	32
39	2	4	3	3	12	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	41