



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**



**MENTORING Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA  
MICROFINANCIERA CREDIALFA DE LA CIUDAD  
DE TACNA EN EL AÑO 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. YAMILET YULISA ATENCIO MAMANI**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

**JULIACA – PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
MARKETING**

**MENTORING Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA  
MICROFINANCIERA CREDIALFA DE LA CIUDAD  
DE TACNA EN EL AÑO 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. YAMILET YULISA ATENCIO MAMANI**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE :

  
\_\_\_\_\_  
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO :

  
\_\_\_\_\_  
Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO :

  
\_\_\_\_\_  
Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR :

  
\_\_\_\_\_  
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Organización y dirección de empresas (5311 – UNESCO)

**RESOLUCIÓN N.º 0668-2024-D-FCA/UANCV-J**

Juliaca, 13 de junio de 2024

**Vistos:** El expediente N° 2024-CU-01889 para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, por la modalidad de Sustentación de Tesis, el Dictamen de aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del borrador de tesis y el jefe de la Oficina de Investigación, tesis intitulado: **MENTORING Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MICROFINANCIERA CREDIALFA DE LA CIUDAD DE TACNA EN EL AÑO 2023** presentado por el(la) Bachiller: **YAMILET YULISA ATENCIO MAMANI**.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis de manera presencial.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Ratificar a los **JURADOS** para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de: **Licenciado(a) en Administración y Marketing**, del(la) bachiller: **YAMILET YULISA ATENCIO MAMANI**; habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:

- \* PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI
- \* 1<sup>er</sup> MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- \* 2<sup>do</sup> MIEMBRO : Dr. ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS
- \* ASESOR DE TESIS : Mg. PERCY G. PUMA PUMA

**SEGUNDO.-** Fijar fecha de la Sustentación de Tesis para el día **martes 18 de junio de 2024**, a horas **09:00 a.m. (presencial)** en el **Salón de Grados y Títulos** de la Facultad de Ciencias Administrativas Ciudad Universitaria - Juliaca.

**TERCERO.-** Realizado la sustentación, el jurado levantará el acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

La Dirección de la Escuela Profesional de **Administración y Marketing**, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, y los jurados, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
*Benigno Callata Quispe*  
Dr. Benigno Callata Quispe  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**DISTRIBUCIÓN:**

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)

**RESOLUCIÓN N.º 657-2023-D-FCA/UANCV-J**

Juliaca, 04 de agosto de 2023

**VISTOS:** El Expediente N° CU-08900, presentado por el(la) bachiller: **YAMILET YULISA ATENCIO MAMANI**, derivado por la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual solicita emisión de Resolución de revisión del Borrador de Tesis, habiéndose emitido la **resolución de aprobación y autorización para la ejecución del proyecto de investigación**, intitulado: MENTORING Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MICROFINANCIERA CREDIALFA DE LA CIUDAD DE TACNA EN EL AÑO 2023.

**CONSIDERANDO:**

Que el(la) egresado(a) ha solicitado la revisión del Borrador de Tesis: MENTORING Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MICROFINANCIERA CREDIALFA DE LA CIUDAD DE TACNA EN EL AÑO 2023, con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Marketing.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario, al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la revisión del borrador de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- Disponer la Revisión del Borrador de Tesis, presentado por: YAMILET YULISA ATENCIO MAMANI**, por el jurado que por sorteo está conformado por los siguientes docentes ordinarios:

- \* PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI
- \* 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- \* 2do. MIEMBRO : Mg. ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS
- \* ASESOR DE TESIS : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

**SEGUNDO.-** El Jurado dentro del plazo de quince (15) días calendarios elevará su dictamen correspondiente a la Dirección de la Unidad de Investigación, indicando las observaciones efectuadas si hubiere, caso contrario se dará por aprobado de conformidad a la Ley N° 27444 y modificatoria Ley N° 29060 y se procederá a fijar la fecha y hora para la sustentación.

**TERCERO.-** La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de Escuela Profesional de Administración y Marketing, Dirección de la Unidad de Investigación y el Jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Unid. Investigación FCA.
- Jurados (3)
- Asesor (1)
- Interesado (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
*Dr. Benigno Calizata Quirope*  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



### RESOLUCIÓN N.º 307-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 16 de mayo de 2023

**VISTOS:** El oficio N° 020-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, y copia del acta de Registro de Proyectos de Investigación de fecha 11 de mayo de 2023, presentado por: **YAMILET YULISA ATENCIO MAMANI**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Marketing.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el(la) Bachiller(a): **YAMILET YULISA ATENCIO MAMANI**, ha presentado el Proyecto de Investigación Titulado: MENTORING Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MICROFINANCIERA CREDIALFA DE LA CIUDAD DE TACNA EN EL AÑO 2023, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Marketing.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI – Lineamientos para Asegurar la Calidad de Trabajos de Investigación con Fines de Obtener Grados Académicos y Títulos Profesionales.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas en coordinación con el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha visto por conveniente **aprobar sin observaciones**, el Proyecto de Investigación presentado por el (la) Bachiller(a): **YAMILET YULISA ATENCIO MAMANI** Titulado: MENTORING Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MICROFINANCIERA CREDIALFA DE LA CIUDAD DE TACNA EN EL AÑO 2023, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Marketing, correspondiente a la línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO).

Estando en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

#### **SE RESUELVE:**

**PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, presentado por el(la) Bachiller(a): **YAMILET YULISA ATENCIO MAMANI**, Titulado: MENTORING Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MICROFINANCIERA CREDIALFA DE LA CIUDAD DE TACNA EN EL AÑO 2023, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Marketing, conteniendo los siguientes datos:



### RESOLUCIÓN N.º 307-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 16 de mayo de 2023

<b>OBJETIVO GENERAL:</b>	
Identificar la relación entre mentoring y productividad laboral en la Microfinanciera credialfa S.A.C. de la ciudad de Tacna en el año 2023.	
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO:</b>	
1. Determinar cuál es la relación del mentoring con el clima laboral en la Microfinanciera Credialta S.A.C. de la ciudad de Tacna.	
2. Identificar la relación del mentoring con la eficiencia en la Microfinanciera Credialta S.A.C. de la ciudad de Tacna.	
3. Constrastar la relación del mentoring con la eficacia en la Microfinanciera Credialfa S.A.C de la ciudad de Tacna.	
4. Determinar la relación del mentoring con la motivación en la Microfinanciera Credialfa S.A.C. de la ciudad de Tacna.	
<b>SEDE DE EJECUCIÓN:</b>	Juliaca
<b>CRONOGRAMA:</b>	FECHA INICIO: marzo 2023 FECHA FIN: mayo 2023
<b>PRESUPUESTO:</b>	S/3258.00
<b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN</b>	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)

**SEGUNDO:** El Proyecto de Investigación deberá ejecutarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas.

**TERCERO: RECONOCER** como **ASESOR** del Proyecto de Investigación al docente Ordinario de la Facultad de Ciencias Administrativas: **Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA.**

**CUARTO: DISPONER** que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, el Director de la Escuela Profesional de Administración y Marketing, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

**DISTRIBUCIÓN:**  
 - Unidad de Investigación (1)  
 - Dirección EP.  
 - Asesor  
 - Interesado (1)  
 - Archivo FCA (1)  
 BC.Q/viop.



UNIVERSIDAD ANDINA  
 NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
  
 Dr. Benigno Callata Quispe  
 DECANO  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



## MENTORING Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MICROFINANCIERA CREDIALFA DE LA CIUDAD DE TACNA EN EL AÑO 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

21%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	16%
---	------------------------------------------------------------------------------------	-----

2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
---	----------------------------------------------	----

3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
---	--------------------------------------	----

4	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
---	------------------------------------------------	----

5	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	1%
---	--------------------------------------------------------------------------	----

6	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
---	------------------------------------------------------------------	-----

7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
---	------------------------------------------------------------------	-----

8	repositorio.unc.edu.pe	
---	------------------------	--



### METADATOS COMPLEMENTARIOS

<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	
<b>MENTORING Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MICROFINANCIERA CREDIALFA DE LA CIUDAD DE TACNA EN EL AÑO 2023</b>	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	YAMILET YULISA ATENCIO MAMANI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73624354
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0006-2310-9107">https://orcid.org/0009-0006-2310-9107</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02374215
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0631-795X">https://orcid.org/0000-0003-0631-795X</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103

Datos de investigación	
Línea de investigación	Organización y dirección de empresas (5311 – UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p><b>Edificio</b> Microfinanciera credialfa de la ciudad de Tacna  <b>País:</b> Perú  <b>Departamento:</b> Tacna  <b>Provincia:</b> Tacna  <b>Distrito:</b> tacna</p> <p><b>Latitud:</b> 18°00'59.7" S  <b>Longitud:</b> 70°25'41.6" W</p> <p><a href="https://maps.app.goo.gl/d9DyTvHDerMZoYg17">https://maps.app.goo.gl/d9DyTvHDerMZoYg17</a></p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Marzo 2023 – Agosto 2023
URL de disciplinas OCDE <a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a> - Librería	<p><b>Negocios, Administración</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a></p> <p><b>Ciencias Políticas</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00</a></p> <p><b>Administración Pública</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</a></p>



## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo **YAMILET YULISA ATENCIO MAMANI** identificado con DNI Nro. **73624354** en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

### ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación,  Trabajo Académico denominada:

### **MENTORING Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MICROFINANCIERA CREDIALFA DE LA CIUDAD DE TACNAEN AÑO, 2023**

Asesorado por: **MG. PERCY GONZALO PUMA PUMA**

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca, 20 de agosto del 2024

FIRMA ASESOR

FIRMA TESISTA



Huella



## DEDICATORIA

Esta propuesta se compromete a: A Dios que ha sido mi auxilio, fortaleza y su mano de lealtad y amor me han acompañado hasta ahora. A mis viejos Cirilo e Hilda que con su cariño, persistencia y esfuerzo me han permitido satisfacer otra fantasía, gracias por impartir en mí el caso de esfuerzo y audacia, no temer aflicción ya que Dios está conmigo en general.

A mis hermanos Dennis y Yhomar por su adoración y ayuda irrestricta en el ínterin, por estar conmigo constantemente, muy agradecido.

A toda mi familia en vista de que con sus peticiones, exhortaciones y declaraciones edificantes me hicieron un individuo superior y de alguna manera me acompañan en todo lo que puedo esperar y objetivos. Por último necesito dedicar esta postulación a cada uno de mis compañeros, por apoyarme cuando más los necesito, por extender su mano en minutos problemáticos y por el amor brindado constantemente, realmente mil gracias hermanas, constantemente las llevaré en mi corazón.



## AGRADECIMIENTOS

Necesito ofrecer mi agradecimiento a Dios, que con su aprobación llena generalmente mi vida y a toda mi familia por estar continuamente a mi disposición.

Mi más profundo agradecimiento a todo el personal de la organización microfinanciera credialfa de la ciudad de tacna, por confiar en mí, abrirme las puertas de entrada y permitirme realizar todo el proceso de examinación dentro de su fundación.

De igual manera, mi gratitud al Colegio Néstor Cáceres Velásquez, a todo el Personal de Ciencias Autorizadas, particularmente al Dr. Leopoldo Condori, Mg. Percy Panther quienes con la educación de su significativa información hicieron que me desarrolle paso a paso como experto, gracias a cada uno de ustedes por su comprensión, entrega, ayuda incondicional y compañerismo. A cada uno de ellos, muchas gracias sinceramente.



## ÍNDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE GENERAL .....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>ix</b>
<b>RESÚMEN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>xii</b>

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA .....	1
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	2
1.2.1. Delimitación espacial.....	2
1.2.2. Delimitación social .....	2
1.2.3. Delimitación temporal .....	2
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.3.1. Problema General .....	3
1.3.2. Problemas Específicos .....	3
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.4.1. Justificación teórica .....	3
1.4.2. Justificación práctica.....	4
1.4.3. Justificación metodológica .....	5

### CAPÍTULO II

#### OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL .....	6
-----------------------------	---



2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS ..... 6

## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN ..... 7

3.1.1. Antecedentes Internacionales..... 7

3.1.2. Antecedentes Nacionales ..... 8

3.1.3. Antecedentes Locales..... 9

3.2. BASES TEÓRICAS ..... 10

3.2.1. Mentoring ..... 10

3.1.1.1. Importancia del mentoring..... 11

3.1.1.2. Modelos de mentoring ..... 12

3.1.1.3. Dimensiones del mentoring Talento Humano ..... 12

3.2.2. Cultura Organizacional ..... 14

3.2.3. Competencias ..... 15

3.2.4. Productividad Laboral..... 16

3.2.5. Clima laboral..... 17

3.2.6. Eficiencia ..... 18

3.2.7. Eficiencia empresarial..... 19

3.2.8. Eficiencia económica ..... 19

3.2.9. Eficacia ..... 19

3.2.10. Eficacia de equipos de trabajo ..... 20

3.2.12. Motivación ..... 22

3.3. MARCO CONCEPTUAL..... 24

3.3.1. Coaching ..... 24

3.3.2. Contextualista ..... 24



3.3.3.	Corte transversal .....	24
3.3.4.	Desempeño laboral .....	24
3.3.5.	Eficiencia .....	25
3.3.6.	Factor Humano.....	25
3.3.7.	Macroeconómico .....	25
3.3.8.	Mecanicista .....	26
3.3.9.	Organicista.....	26
3.3.10.	Pedagogía.....	26

## **CAPÍTULO IV**

### **HIPÓTESIS**

4.1.	HIPÓTESIS GENERAL .....	27
4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	27
4.3.	VARIABLES .....	28
4.4.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	28

## **CAPÍTULO V**

### **PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

5.1.	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	29
5.2.	MÉTODO(S) APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN .....	29
5.3.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	29
5.4.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	30
5.5.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	30
5.6.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	30
5.6.1.	Población .....	30
5.6.2.	Muestra .....	30
5.7.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	30



5.7.1.	Técnica.....	30
5.7.2.	Instrumento .....	31
5.8.	CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO .....	31
5.8.1.	Confiabilidad .....	31
5.8.2.	Validez .....	31
5.9.	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS .....	32
5.10.	DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	32
<b>CAPÍTULO VI</b>		
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>		
6.1.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	39
6.1.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	45
<b>CONCLUSIONES .....</b>		<b>48</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>		<b>50</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>		<b>53</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>59</b>
	Anexo 1 Matriz de Consistencia.....	60
	Anexo 2 Matriz de Datos .....	61
	Anexo 3 Cuestionario .....	62
	Anexo 4 Validación de Expertos .....	63
	Anexo 5 Evidencia de recolección de datos .....	64
	Anexo 6 Gráficos estadísticos.....	66



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	28
Tabla 2 Prueba de normalidad .....	40
Tabla 3 Escala de interpretación .....	40
Tabla 4 Prueba de correlación entre mentoring y productividad laboral.....	41
Tabla 5 Prueba de correlación entre mentoring y el clima laboral .....	42
Tabla 6 Prueba de correlación entre mentoring y la eficiencia.....	43
Tabla 7 Prueba de correlación entre mentoring y la eficacia.....	43
Tabla 8 Prueba de correlación entre mentoring y la motivación .....	44
Tabla 9 Contrastación de hipótesis general .....	33
Tabla 10 Contrastación de hipótesis específica 1 .....	34
Tabla 11 Contrastación de hipótesis específica 2 .....	35
Tabla 12 Contrastación de hipótesis específica 3 .....	36
Tabla 13 Contrastación de hipótesis específica 4 .....	38



## RESÚMEN

El presente trabajo busca analizar la relación entre el mentoring y la productividad en la microfinanciera Credialfa S.AC. para lo cual se sigue orden de presentación por seis capítulos. En el capítulo primero, se presenta el problema de investigación, el análisis de la situación problemática, la formulación del problema general y los específicos, y la justificación de la problemática a estudiar. Enseguida, en el segundo capítulo se presenta los objetivos de la investigación: la formulación del objetivo general y los objetivos específicos. Para el tercer capítulo se muestra el marco teórico referencial; se introduce el soporte hipotético de la exploración, empezando por el fundamento del examen, las bases hipotéticas y el sistema calculado. En la cuarta parte, se introducen los factores de especulación y estudio; esta parte muestra el detalle de las especulaciones generales y explícitas, y la operacionalización de los factores. En la quinta parte, se presenta la metodología sistémica del examen; se introducen las estrategias de la exploración: la configuración del examen, el tipo y el nivel del examen, las técnicas utilizadas en el examen, la población y la prueba, los procedimientos e instrumentos de surtido y la estructura estratégica de datos. Finalmente, en el sexto capítulo, se presenta los resultados y la discusión de los mismos, donde se evidencia la relación positiva y moderada entre las variables de estudio.

**Palabras clave:** *Mentoring, productividad laboral, talento humano, clima laboral, eficiencia, eficacia.*



## ABSTRACT

The present work seeks to analyze the relationship between mentoring and productivity in the microfinance company Credialfa S.AC. for which it follows an order of presentation in six chapters. The first chapter presents the research problem, the analysis of the problematic situation, the formulation of the general and specific problems, and the justification of the problem to be studied. Then, the second chapter presents the research objectives: the formulation of the general objective and the specific objectives. The third chapter shows the theoretical framework of reference; the theoretical basis of the research is presented, starting with the background of the research, the theoretical bases and the conceptual framework. In the fourth chapter, the hypothesis and study variables are presented; in this part, the formulation of the general and specific hypotheses and the operationalization of variables are shown. In the fifth chapter the methodological procedure of the research is presented; the methodological procedures of the research are presented: the research design, type and level of research, methods used in the research, the population and sample, the techniques and instruments of data collection. Finally, the sixth chapter presents the results and their discussion, where the positive and moderate relationship between the study variables is evidenced.

**Keywords:** Mentoring, labour productivity, human talent, work climate, efficiency, effectiveness.



## INTRODUCCIÓN

La tutoría es un aparato de gran éxito para las organizaciones y, a pesar de que aquí no se suele actuar, es uno de los más continuos. La tutoría puede darse igualmente en el círculo instructivo o individual y de una manera más desenfadada o como un ciclo más propio. Las divisiones de RRHH de muchas organizaciones están ejecutando programas de tutoría que han dado resultados increíbles. Además de fomentar la mejora experta de los representantes, el coaching también ayuda a las asociaciones y a la administración de sistemas. El coaching es un procedimiento minucioso, estructurado y un método consciente y competente para aplicar la norma del fortalecimiento a los acontecimientos individuales y profesionales. Es un procedimiento que: \* Depende del «hacer» \* Parte de las necesidades de las asociaciones y sus activistas. \* Se centra en la inspiración de los educando. El mentoring con la productividad laboral puede aportar información valiosa para mejorar el rendimiento de los empleados y el éxito general de la organización. En esta investigación, profundizaremos en la relación entre el mentoring y la productividad laboral, explorando los diversos factores en juego y su impacto potencial en el rendimiento individual y del equipo.



## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

Actualmente las empresas buscan que sus colaboradores alcancen un alto grado de competitividad, es por ello que mantienen constantes programas de capacitación con el fin de impulsar su desempeño pues saben que el capital humano son parte fundamental de la empresa, sin embargo, frente a un mercado tan volátil y competitivo no basta con simples programas de capacitación, muy por el contrario las empresas deben estar en constante búsqueda de nuevas herramientas que coadyuven a los empleados en su desempeño ya que esto traerá consigo una mejora en la empresa en el aspecto comercial y económico por la rentabilidad que generan; hoy en día se resalta la importancia del lado humano de los trabajadores, dejando de verlos como un simple recurso con retribución económica, ahora se denota la importancia del desarrollo personal y emocional de los trabajadores pues esto influye directamente en su comportamiento y su actitud frente a sus actividades laborales (Restrepo-Quintero y Cuadra- Palma, 2022).

Frente a estos cambios en el mundo laboral y empresarial, las empresas aplican herramientas como el coaching, el mentoring, el empowerment, el



liderazgo, entre otras herramientas en las que se incluya el acompañamiento personal porque un acompañamiento adecuado permite generar mayor compromiso, alto grado de conciencia y responsabilidad, haciendo incluso que la persona se convierta en un agente de cambio dentro de la empresa pues su buen desarrollo generaría un impacto positivo en los demás trabajadores (Rubio, 2022).

Por lo anteriormente expuesto, el presente trabajo de investigación analiza la importancia de la aplicación del mentoring como herramienta que ayude a mejorar la productividad laboral de los trabajadores en la microfinanciera Credialfa S.A.C., asimismo, se pretende brindar recomendaciones respecto a la importancia de la aplicación del mentoring para mejorar la productividad laboral, cabe resaltar que estas recomendaciones no solo serán de ayuda para la microfinanciera, sino también para otras empresas con la misma actividad económica.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

Se ha realizado en la ciudad de Tacna, precisamente en la Microfinanciera Credialfa S.A.C

### **1.2.2. Delimitación social**

El presente trabajo se ejecutó tomando en consideración a los trabajadores de la Microfinanciera Credialfa S.A.C

### **1.2.3. Delimitación temporal**

El presente trabajo se ha desarrollado en el año 2023.



## 1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre mentoring y productividad laboral en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023?

### 1.3.2. Problemas Específicos

**PE<sub>1</sub>** ¿Cuál es la relación del mentoring con el clima laboral en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023?

**PE<sub>2</sub>** ¿Cuál es la relación del mentoring con la eficiencia en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023?

**PE<sub>3</sub>** ¿Cuál es la relación del mentoring con la eficacia en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023?

**PE<sub>4</sub>** ¿Cuál es la relación del mentoring con la motivación en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023?

## 1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.4.1. Justificación teórica

Los estudios demuestran que el mentoring tiene un gran impacto en la productividad laboral lo cual promueve mayor rendimiento y mejora la atención al cliente, esto se logra puesto que en los últimos años las empresas priorizan el talento humano poniendo mayor énfasis en el desarrollo profesional de sus colaboradores, mejora del ambiente laboral; en tal sentido, las empresas pueden reducir el costo de la educación y capacitación si ven al mentoring como una herramienta de aprendizaje adecuado



que beneficia y aumenta la productividad del capital humano en la institución, sea pública o privada. Por tanto, esta investigación explora la situación actual de la microfinanciera credialfa S.A.C con respecto al mentoring, y la eficacia de sus procesos.

#### **1.4.2. Justificación práctica**

El presente trabajo de investigación brinda información actualizada y relevante que ayuda en la gestión de la fuerza laboral en las organizaciones sin importar su tamaño en el ámbito empresarial, ya que busca fortalecer la relación entre supervisores y consultores, mejorar el clima laboral y aumentar la productividad de los colaboradores; el estudio sugiere alternativas para crear un entorno de trabajo productivo y más investigación sobre la tutoría, ya que actualmente hay poca investigación para respaldar esta herramienta, asimismo, los resultados, conclusiones y recomendaciones que se obtengan serán guía para alcanzar soluciones que podría beneficiar a todas las empresas que no han tenido anteriormente algún programa de mentoring y esto se puede ver reflejado en los juniors que van desarrollando sus conocimientos y talentos. Especialmente en la microfinanciera credialfa S.A.C. existe la oportunidad de aplicar en la práctica las instrucciones y recomendaciones sobre productividad laboral, ya que los resultados obtenidos se combinarán con la investigación y otras profesiones afines para lograr metas y objetivos de rentabilidad, brindando así a la empresa una valiosa fuente de ingresos en beneficio de la empresa y la sociedad.



### 1.4.3. Justificación metodológica

En la investigación propuesta la técnica aplicada para recolectar datos es la encuesta y su instrumento de medición para cada variable es el cuestionario, en la que se utilizó la escala

de Likert, dichas encuestas fueron validadas por expertos quienes a su vez revisaron la confiabilidad, una vez sean aplicadas a la muestra los datos serán analizados en el estadístico SPSS para lograr una adecuada interpretación de resultados sobre la relación entre las variables.



## CAPÍTULO II

### OBJETIVOS

#### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar la relación entre mentoring y productividad laboral en la microfinanciera Credialfa S.A.C.

#### 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

**OE<sub>1</sub>** Determinar cuál es la relación del mentoring con el clima laboral en la Microfinanciera Credialfa S.A.C.

**OE<sub>2</sub>** Identificar la relación del mentoring con la eficiencia en la Microfinanciera Credialfa S.A.C.

**OE<sub>3</sub>** Contrastar la relación del mentoring con la eficacia en la Microfinanciera Credialfa S.A.C.

**OE<sub>4</sub>** Determinar la relación del mentoring con la motivación en la Microfinanciera Credialfa S.A.C.



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1. Antecedentes Internacionales

Urgiles et al. (2019), recordando que la palabra coaching se oye en muchas publicaciones de varios artículos académicos, revistas, libros, cursos, de tal modo su principal objetivo es intensificar de forma gradual las habilidades del ser humano, cumpliendo las metas de la organización, el estudio primordial que se analizó fue a la cooperativa de ahorro y créditos de la pequeña empresa biblian ltda, que está incluido en el sector de la economía popular solidaria de la provincia de Cañar, Ecuador, obteniendo un gradual desarrollo en la finanzas debido al desarrollo constante del factor humano que son indispensables para este tipo de empresas. Uno de los principales objetivos consta de disminuir la constante, créditos y sobre todo jefaturas. Planteando de este modo un modelo exitoso de coaching para que la productividad mejore, dicha investigación fue de tipo experimental con corte transversal, cuyos resultados obtenidos fueron la poca productividad laboral, la disminución de aporte por cada colaborador que desempeña en la cooperativa.



Según Utrilla y Torraleja (2012), dando nos a entender el objetivo de esta investigación es saber esta práctica del mentoring, experimentar sus efectos y sus beneficios que reportan las personas y las organizaciones que utilizan, para luego comparar analizando que tanto ha profundizado el uso del mentoring en el rendimiento a nivel empresarial y a nivel de cada trabajador. Los resultados se enfocan directamente al uso de los diversos programas del mentoring, el crecimiento de la empresa y el capital humano. El mentoring y su gran éxito consta de una grandiosa elección del consultor, por eso debe ser evaluado cuidadosamente.

### **3.1.2. Antecedentes Nacionales**

Según Paz (2020), cuya conclusión se llegó que con el estudio del mentoring existe una relación significativa con la productividad laboral, lográndose hallar el objetivo general de la investigación, usaron las siguientes estrategias metodológicas que son: diseño no experimental de corte transversal, enfoque cuantitativo, tipo aplicada, método hipotético deductivo y nivel descriptiva correlacional; respecto a la población se estableció que serían 50 trabajadores de la empresa mencionada, para la obtención de datos se usó la técnica de la encuesta, que estuvo conformado por 20 ítems esta misma que tuvo alta confiabilidad y certeza para lograr los objetivos de la investigación.

Rios y Quispe (2019), hallando la conclusión que existe una relación semejante alta entre las variables del mentoring, su principios,



bases teóricas entre otros detalles y la producción laboral de la empresa evaluada, usando bases teóricas que prueben el análisis sustentatorio de la investigación, toda esta investigación se relacionó con la variable del mentoring, sustentándose también la variable productividad laboral; al momento que se hizo la metodología se usó la tipo aplicada, se tomó en cuenta para la muestra a 30 trabajadores de la área atención al cliente, con 30 preguntas bien definidas concluyendo con la relación de variables que son la alta de productividad laboral y el mentoring.

### 3.1.3. Antecedentes Locales

Bernedo (2022), que las generaciones de las personas se encuentran en las empresas por lo tanto el fin objetivo de esta investigación fue hallar y descubrir en que medida proporcional la diversificación generacional tiene una conjunta relación con la productividad laboral, dicha investigación fue básica dando un mayor enfoque cuantitativo, incluyendo un diseño no experimental, con un corte transeccional, usando a la vez un nivel descriptivo correlacional, con la colaboración de 37 colaboradores, indicándonos que existe una correlación sólida e indestructible entre las variables productividad laboral y diversidad generacional. Después de la investigación hecha y evaluada, se recomienda inculcar estudios con las variables alternas de la investigación y también estudiar el enfoque cualitativo.

Puntaca y Salas (2021), nos indica que la investigación realizada tuvo como objetivo general la determinación y constante relación que existe entre la productividad laboral y el empoderamiento de los



colaboradores de la empresa EXMILL MINING SERVICE S.A.C., Juliaca - Puno, 2021, para lograr su sustentación uso la variable empoderamiento y para la fundamentación realizo la eficiencia variable del trabajo, el enfoque de la exploración fue cuantitativo tipo investigación aplicada de plan no exploratorio utilizando un corte transeccional, la población de revisión fue de 60 y para hallar la muestra se hizo a 38 trabajadores de la empresa mencionada. En base a los resultados, se confirmó la relación que existe.

## 3.2. BASES TEÓRICAS

### 3.2.1. Mentoring

Es un programa que busca mejorar todas las competencias de los tutelados o mentorizados por medio de la aplicación de diversas estrategias de aprendizaje dirigidas por el mentor, quien cuenta con una amplia experiencia y conocimientos de la institución o el tema que se requiera para lograr un gran aporte en el desenvolvimiento de los mentorizados explorando competencias personales y profesionales; los estudios señalan que mientras ambos participantes compartan más características en común tendrán mejores resultados, por ello es muy importante identificar un adecuado perfil del mentor tomando en cuenta su personalidad, experiencia, conocimientos y disposición para ser guía (Restrepo-Quintero y Cuadra-Palma, 2022).

El mentoring presenta una orientación relacional y evolutiva, trabajando mediante funciones profesionales (instrumentales) y psicosociales (relacionales), adicionalmente, el mentoring tiene



identificado cuatro fases de desarrollo: iniciación, cultivo, separación y redefinición; la iniciación implica participar en una interacción suficiente para evaluar la posibilidad de un emparejamiento productivo mentor-mentorizado, el cultivo es la fase más intensa y sostenida, es donde funciona la mentoría y el compromiso entre mentores y tutelados alcanza su punto álgido, durante la separación, la naturaleza y la intensidad de la relación cambian, con importantes alteraciones en las funciones; se produce un cambio estructural y psicológico, de modo que las interacciones disminuyen a medida que aumenta la autonomía del alumno, finalmente, en la redefinición, la relación sigue su curso o se transforma en una amistad cordial, caracterizada por un vínculo entre iguales, contacto informal y apoyo mutuo, dado que las expectativas y las circunstancias cambian, la transición forma parte integrante del ciclo de tutoría (Kram, 1983).

### **3.1.1.1. Importancia del mentoring**

El mentoring se establece como una gran herramienta de constante aprendizaje, desde tiempos de la Edad Media en la cultura griega se ve como Ulises es elegido como instructor (mentor) por su vasta experiencia por tanto se resalta que en el proceso de mentoring se aplica el sentido común, por ello su importancia radica en los siguientes puntos: Promueve una posición de jerarquía directiva, muestra un contraste profesional en posición de responsabilidad y compromiso, coadyuva notoriamente la productividad, genera resultados potenciales de liderazgo en el mentorizado, reduce la curva de aprendizaje promoviendo mayor retención y compromiso, orienta y guía hacia diversas fuentes de crecimiento

personal y profesional, ayuda en el desarrollo de habilidades (Farfan, 2019).

### **3.1.1.2. Modelos de mentoring**

Esta herramienta puede ser aplicada de formas variadas y en diversos ámbitos, eso dependerá al enfoque que se le quiere dar en su aplicación práctica y los elementos que se utilice en el proceso, por ello se resalta dos modelos básicos: mentoría intencional (formal) y mentoría natural (informal) (Kram, 1983; Carr, 1999).

El mentoring natural resalta como característica principal el vínculo o química que se genera entre mentor y mentorizado, pues se da de forma natural por disponibilidad voluntaria de ambos por ello se afirma que el impacto del mentor será más marcado pues abarca aspectos de su vida personal y profesional, se genera un proceso de mentoría fluida que solo se ve interrumpido cuando alguno de los dos miembros lo decida (Kram, 1985; Carr, 1999).

La mentoría intencional o formal nace de la aplicación de la mentoría natural al aspecto profesional pues los investigadores resaltan que su aplicación resultaría inmensamente beneficiosa para el crecimiento personal de los profesionales y de ese modo generando estabilidad en las organizaciones, en este caso se recluta un mentor que cumpla con ciertas características que coadyuven a que el mentorizado logre un determinado objetivo determinado Kram, 1985; Carr, 1999).

### **3.1.1.3. Dimensiones del mentoring Talento Humano**



En los últimos años el talento se ha convertido en un término del que se habla bastante cuando se habla de aptitudes personales pues es usado en diversos ámbitos desde lo más lúdico y doméstico hasta lo más formal como la gestión empresarial, el talento hace referencia a la genuina capacidad de las personas para aprender o realizar determinada actividad (Santander, 2022).

En el ámbito empresarial es muy frecuente denominar talento humano a lo que anteriormente le decían recursos humanos, ello debido a que en los últimos años se ha resaltado la importancia de humanizar a los trabajadores y no verlos como simples activos; entonces, el talento humano está definido como programas de formación con la finalidad de mejorar el rendimiento y potencial de los empleados, tomando en cuenta el ámbito personal y profesional para el logro de (Mejía, Jaramillo y Bravo, 2006).

Moreno y Godoy (2012) resaltan tres elementos clave que fortalecen el desarrollo del talento humano, las cuales son: capital intelectual, capital humano y capital social, a continuación, se presenta una descripción para tener una mejor comprensión de los mismos.

El capital intelectual esta referido a todo el conocimiento acumulado que genera valor a una organización y está conformado por un conjunto de propiedades intangibles basadas en la experiencia, el sentido común, la inteligencia, las habilidades, y capacidades de los trabajadores (Bueno, 2013).



El capital humano, en primera instancia se usó para hacer referencia a la alta calidad del trabajo como producto de la formación, en general, este término se establece desde un enfoque microeconómico tomando en cuenta la relación causal directa entre formación educativa, de la formación educativa al crecimiento económico (Moreno y Godoy, 2012).

El capital social esta referido a la capacidad y potencial que las organizaciones buscan tener con respecto a la dimensión humana, lo cual incluye un alto y disposición de trabajar en equipo generando un clima de confianza, estabilidad, respeto, equidad, y relaciones democráticas con acceso a educación y oportunidad de desarrollo personal (Etkin, 2007)

### **3.2.2. Cultura Organizacional**

La compartidas por los integrantes de una organización y a su vez regulan su conducta individual y su relación entre grupos, por tanto, la cultura de una institución puede llegar a ser una ventaja competitiva pues se trata de todo un sistema sincronizado que los miembros de una organización comparten generando un buen ambiente de trabajo y de tal modo logren incrementar su productividad (Llanos y Bell, 2018).

La cultura organizacional también está definida como un microambiente que presenta ciertos límites de espacio y tiempo, y está conformado por un conjunto de personas quienes organizan su área de trabajo a través de puestos que mantienen realizando una serie de



actividades, por ello hay ciertos elementos que facilitan o dificultan la gestión de problemas de adaptación y integración interna, entre los elementos más resaltantes se tiene a la identidad de los individuos, el perfil de decisión, el énfasis grupal e integración, el control, y la tolerancias al riesgo y conflicto (Rivera, et al., 2018)

Al hablar de cultura organizacional se abarca aspectos internos y externos de la organización puesto que se construye de manera social y su rendimiento no se limita al nivel individual sino que también tiene un impacto a nivel colectivo, por ello se puede resaltar diversos elementos inherentes a la cultura en base a una clasificación con 3 conjuntos principales: elementos subyacentes (Mena, 2019).

### 3.2.3. Competencias

Este término se ha desarrollado en diversos ámbitos de estudio por ello su uso tiene gran carga histórica; etimológicamente esta referida a la aptitud, respondiendo a la capacidad de realizar actividades con pericia utilizando conocimientos y fundamentos adecuados que coadyuven en la resolución de problemas, sea en el ámbito empresarial o científico; referidas a competencias y habilidades con las que cuenta una persona y las cuales se van reforzando durante su periodo de formación académica (Casimiro et al.,2019).

Las competencias profesionales conllevan a que los profesionales logren aplicar todos sus conocimientos y habilidades que tienen para



cumplir satisfactoriamente con determinadas tareas que se les encargue en diferentes roles que asuman a lo largo de su trayectoria curricular (Callejas et al., 2019)

También se escucha hablar de competencias blandas, y se refieren al conjunto de habilidades interpersonales y de comunicación que tienen las personas, es decir, son habilidades de comportamiento pues hacen referencia a las capacidades utilizadas por las personas con el objetivo de generar un trato o relación interpersonal cordial y agradable causando así gratas experiencias, es por ello que se resalta su importancia pues este tipo de habilidades son necesarias para lograr el desarrollo exitoso de tareas planteadas (Paredes, 2020).

#### **3.2.4. Productividad Laboral**

La productividad laboral es definida por el constante trabajo que ejerce el trabajador en un determinado tiempo, laborando o ejerciendo sobre su desarrollo laboral y específico, este desarrollo es correctamente medido de acuerdo con el desempeño de cada colaborador incluido bienes y servicios producidos. También mencionamos que los salarios deben ser enfocados en base a la productividad laboral, desarrollando un promedio de labores producidos por el colaborador para que cubra los costos salariales. Normalmente se mide en base a los resultados ya que es un factor importante se menciona que la productividad laboral y los salarios se mide de manera directa ya que de ambos se obtiene los resultados y estos son medidos por las organización que los supervisan para maximizar beneficios en la empresa dichos resultados también son vistos de una



manera particular, macroeconómico, en determinante la productividad laboral influye constantemente y cotidianamente sobre el nivel de ingresos de un país (Rangel y López, 2022).

El estudio de la productividad laboral también se mide en dos factores principales, estas son la humana (comportamientos grupales) y de procesos (ambiente social de trabajo), ambos se encargan de controlar y medir la productividad laboral, estos resultados al ser revelados ante los empresarios, da indicio a que al personal sean capacitados e incentivados para brindar un mejor desarrollo y desempeño sobre el aspecto psicosociales (Jaimes et al., 2018).

### **3.2.5. Clima laboral**

El clima laboral es un grupo, es una organización donde los trabajadores desempeña sus labores cotidianas con otras personas regidos por normas, reglamentos y orden, toda esta introducción nos conlleva al medio ambiente psicológico o perceptivo, justo esa percepción los trabajadores desempeñan su labor en torno a múltiples estímulos, también llamado situación laboral, este lugar es la representación donde el trabajador demuestra su conducta, sus reacciones, sus sentimientos hasta su trato, como también se manifiesta externamente que sería en los estilos de liderazgo grupal, competitividad entre otros factores grupales (Brancato y Juri, 2011).

Según Brancato y Juri (2011) mencionan que es descriptivo el



clima laboral organizacional porque la información brindada es aportada por los trabajadores mediante una reunión donde se discute las funciones organizacionales llegando a varios puntos de vista, todo estos son para la mejora del clima laboral, siempre se trata temas para la armonización, que no exista conflictos para desarrollar sus labores.

### 3.2.6. Eficiencia

La eficiencia es una idea plasmada de gran importancia con un gran ímpetu, claro si hablamos desde el punto de vista socioeconómico para emprender y progresar, en pocas palabras la eficiencia es la acción o realización donde no se empeora la situación; la eficiencia se menciona y comprende como un paso siguiente a realizar los objetivos trazados, desde cero, con pasos iniciales con un mínimo costo. Ahora bien, visto de otra forma el incumplimiento de los objetivos principales o el mal uso de los insumos o recurso brinda un resultado ineficiente, como conclusión para obtener la eficiencia se tiene que lograr ser eficaz (Mokate, 2001).

La eficiencia está ligeramente conjunta con el aprovechamiento definitivo de todos los recursos generados y empleados para la obtención de la utilidad, trabajada por los colaboradores quienes generan productos o servicios; también se dice que la eficiencia centra los recursos de producto o servicio para su mayor aprovechamiento al dar como resultado el producto final siempre usando un menor costo posible y para quien lo consiga será eficiente (Esteban y Coll, 2003).



### 3.2.7. Eficiencia empresarial

El desarrollo del sistema financiero va de la mano con el crecimiento económico, esta labor es eficiente ya que las variaciones económicas son de gran magnitud, lo que se debe saber es que el dinero juega un rol importantes, para las empresas tener préstamos a corto plazo es beneficioso y ventajoso ya que los intereses es menor y caso contrario si la empresa tiene invertido dinero en los productos que ofrece al banco también generaría interés pero positivo a la empresa, visto desde este punto, gana la empresa y gana el banco, a eso se le llama eficiencia empresarial (Alarcón, 2008).

### 3.2.8. Eficiencia económica

La eficiencia económica se basa en dos puntos de vista casi opuestos en torno a la economía. El primero punto halla la relación entre; el segundo punto es totalmente invertido. En la actualidad este concepto es dable pero siempre en recomendación y ayuda de la eficiencia seria que al existir un mayor crecimiento de población iría de la mano un aumento de producción de alimentos, tanto ofertantes y demandantes cubran las expectativas de su economía, el énfasis de la eficiencia económica recae en reestructurar las leyes económicas para ser más eficientes (Bhaduri, 1998).

### 3.2.9. Eficacia

Es la descripción de las cosas que se encuentra, halla, para que tenga un efecto y consecuentemente se espere, a la acción realizada; Es la definición por determinación de objetivos planteados ya que su uso de

recursos que se necesita se va usando de acuerdo con las necesidades que requiera para cumplir o llegar a la meta, tomando en cuenta el tiempo que se desea obtener, se resalta también que la medición de los resultados se mide de acuerdo al tiempo (Panduro, Alvarado y Saldaña 2020).

La eficacia es la capacidad de obtener la acción que se desea obtener o lo que se espera, resaltando que no satisfacen los enfoques económicos y entendiendo que no satisfacen en el sentido de un enfoque económico, en otras palabras al hablar de eficacia se podría estar hablando de eficiencia, tienen similitud pero no son lo mismo, pero cuando se quisiera hacer una diferencia desde el punto de vista académico resalta el cumplimiento de objetivos y metas, también se refiere a los conceptos que llegan al resultado de las metas que se tracen justamente para ser eficientes se toma varios puntos y principios como el factor tiempo que conlleva al cumplimiento posteriormente a las priorizaciones de tareas; es el grado de un proceso que conlleva a mejores resultados (Lam y Hernández, 2008).

### **3.2.10. Eficacia de equipos de trabajo**

En las empresas se ha hecho estudios en donde el trabajo en equipo es bueno para el desarrollo de actividades de las empresas, pero para lograr un perfecto equipo de trabajo se experimentó en muchos aspectos donde el principal factor es humano brindándole al colaborador motivaciones, incentivos entre otros aspectos para que desarrolle sus habilidades.

La presión que ejerce las empresas para estar en un mundo globalizado es enorme, por eso la necesidad de consolidar equipos



humanos y que estos sean dinámicos, innovadores y constantemente tengan la estructura de trabajo (Gil, Rico y Sánchez, 2008). Los buenos equipos de trabajo satisfacen las expectativas aportando habilidades, experiencias y conocimientos para dar soluciones y respuestas de manera inmediata o ya sea el caso en corto tiempo, solo así y de este modo se tendrá el éxito de las empresas, también se debe saber que estos equipos están involucrados en todas las áreas de las empresas implementado ideas para ser compartidas por todo el personal, pero el desafío de toda empresa es encontrar un adecuado y perfecto equipo de trabajo ya que no se encuentran fácilmente, y moldearlo costaría recursos en la empresa como son los humanos y económicos, la verdad es un desafío para los investigadores encontrar un factor o patrón que detalle o indique como se forma un perfecto equipo de trabajo, ya que no solo es la empatía, es la manera de pensar de cada uno de los que integran este trabajo, sus conocimientos, sus habilidades, entre otros factores, recordando siempre que la eficacia es el inicio de todo trabajo ya sea en equipo o de manera personal (Gil, Rico y Sánchez, 2008).

### **3.2.11. Eficacia empresarial**

Según Torrents y Fernández (2006) eficacia es hacer las cosas correctas a diferencia de eficiencia que significa hacer las cosas correctamente, el sufijo mente, da hincapié a continuar haciendo las cosas correctas, es un buen inicio para describir eficacia porque también se habla del hoy en un tiempo actual para después seguir haciendo las cosas correctas, solo culminando lo correcto pasaría a ser eficiencia. En palabras cortas la eficacia empresarial es obtener el máximo de rendimiento con los



recursos brindados en el tiempo actual y como resultado es la eficiencia que evalúa lo correcto dándose en un periodo de tiempo próximo (futuro), decimos de la eficacia empresarial no es maximizar los beneficios obtenidos, si no hacer correctamente el trabajo designado, es un claro ejemplo de las empresa de la sociedad ya que primero buscan hacer bien el trabajo, eficacia empresarial, para luego evaluar y seguir haciendo lo correcto maximizando, eficiencia (Torrents y Fernández, 2006).

### 3.2.12. Motivación

Empezamos hablar de motivación en base a los siguientes 3 puntos importantes cuales son la mecanicistas, organicistas y contextualistas, desde luego estos 3 puntos no garantiza la definición exacta de la motivación ya que son varias teorías motivacionales para definir y entender a la motivación ya que también nos detalla puntos estratégicos que son atribuciones de información, actuación del ser humano para la suma de resultados y procesos simples que mencionas como es la motivación que son estímulos e impulsos con respuestas a las explicaciones que destacan ciertos patrones (Huertas, 1997).

Al hablar de estos 3 puntos importantes nos remontamos a años anteriores; primero los organicistas que estudian a la persona con defectos y virtudes con cambios progresivos con una tradición filosófica como por ejemplo corrientes filosóficas, las escuelas psicológicas que nacen en base a los estudios que se le hicieron a los animales como un inicio a la motivación; como segundo punto están los contextualistas donde se



combina el enfoque del aprendizaje para ser sometido a la sociología de la experiencia social es conllevado a la historia; y por último el punto socioeconómico que singular a duda es difícil determinar una sola fuente de aportaciones hablamos de principios con visión materialista, principios de aplicación en el campo de la motivación (Huertas, 1997).

### **3.2.13. Motivación para el aprendizaje**

La motivación es uno de los factores que tiene relación con el aprendizaje, para facilitar que las personas comprendan y analicen casi siempre debe existir un incentivo para sentirse motivados para realizar su labor, se trata de generar entornos de aprendizaje (grupos de apoyo)

que permita una motivación adecuada y buena, la clave para brindar una adecuada motivación es responder preguntas precisas para generar respuestas que satisfagan sus dudas para sentirse conforme con lo escuchado, incluso se debe conocer factores que condicionen a la persona a ser motivados, solo conociendo tales factores, será posible hallar el modo de motivación óptima y para llegar a ese nivel, se debe conocer tres factores; el primero consta de lograr y mentalizar lo que se disponen aprender, ponerse metas u objetivos que sean importantes para la persona en motivación y aprendizaje, el segundo factor se trata de considerar y superar las dificultades que conlleva lograra el aprendizaje, y el tercer factor trata de considerar el esfuerzo y tiempo que conllevara a lograr los aprendizajes, sin dar importancia a la dificultad (Tapia, 2005).



### **3.3. MARCO CONCEPTUAL**

#### **3.3.1. Coaching**

Es la persona con experiencia que te ayuda a solucionar tus problemas con dirección y equilibrio, haciéndote preguntas en referencia a tu entorno, donde uno mismo te motiva y te das soluciones (O'Connor y Lages, 2005).

#### **3.3.2. Contextualista**

Recalcula los patrones manteniendo firme los conceptos del conocimiento y la justificación que permanece dependiendo del contexto, también son las distintas maneras de comprender qué es un argumento conjunto al contexto brindando las diversas configuraciones del contextualismo (Erasquin y Basualdo, 2013).

#### **3.3.3. Corte transversal**

Detectando los inconvenientes de la investigación se detalla el mejor diseño para brindar respuestas al problema de investigación. Son estudios dominantes en donde se halla todas las formas de condición o estado del bienestar de toda una comunidad claramente debe estar bien definida en un espacio tiempo adecuado son como imágenes pasadas en momentos determinados y simulados claramente sea por una exposición donde no existe la casualidad (Rodríguez y Mendivelso, 2018).

#### **3.3.4. Desempeño laboral**

Se define como el valor que se mide a corto, mediano y largo plazo aportándose a las empresas en las diferentes actividades y áreas conductuales que un colaborador realiza en el periodo de tiempo, donde se



concluye la búsqueda individual de los principios y objetivos detallados por la empresa, lo que permite medir los esfuerzos y metas de los colaboradores.

### **3.3.5. Eficiencia**

Es la conjugación de apariencia aspectos que sobresale en las personas, y si hablamos de las empresas entonces que sobresalen en los colaboradores, como son sus habilidades, destrezas, conocimientos y aptitudes que posee la persona de los cuales se detalla el método para mitigar problemas y situaciones. A grandes rasgos hace hincapié a cumplir con los objetivos y metas establecidas con un mínimo de recursos a utilizar (Aspel, 2016).

### **3.3.6. Factor Humano**

Comprende de todo conjunto de políticas donde resaltan las características del colaborador humano incluyendo todo de si mismo, conformado e integrado con todas las virtudes, peculiaridades psicológicas, físicas y sociales que enfrenta la interacción humana con personas o grupos de personas (Comorera et al., 2011).

### **3.3.7. Macroeconómico**

La macroeconomía estudia todos los mercados globales que normalmente son los grandes mercados del mundo donde en base a resultados y variables, indican en qué estado se encuentra la región analizada, pertenece a la teoría económica financiera, donde estudia todos los indicadores globales de la economía mundial, distintas variables (Paz Arrieta, 2020).



### 3.3.8. Mecanicista

Hace varios años atrás existe una comunidad filosófica que menciona a la adecuación y a la fertilidad ósea la concepción mecanicista de la explicación, en donde nos mencionan que el objetivo primordial de la casualidad es la aportación de la física, cuyos límites coinciden con el mundo real (Barberis, 2012).

### 3.3.9. Organicista

Para hablar de esta palabra nos remontamos a dos ideas fundamentales que son analogías: el organismo humano individual y el organismo social, proviene de la perceptiva filosófica que cree en el universo y en todas sus partes, como un organismo (de la Mora, 1981).

### 3.3.10. Pedagogía

Enfocándonos en el extenso mundo de la enseñanza y educación, observamos un punto de vista, en donde el conocimiento es la clave disciplinaria para poder enseñar, inculcar ámbitos académicos con distintas disciplinas (Valle y Manso, 2019).



## CAPÍTULO IV

### HIPÓTESIS

#### 4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre el mentoring y productividad laboral en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023

#### 4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

**OE<sub>1</sub>** Existe relación significativa entre el mentoring y el clima laboral en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023

**OE<sub>2</sub>** Existe relación significativa entre el mentoring y la eficiencia en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023

**OE<sub>3</sub>** Existe relación significativa entre el mentoring y la eficacia laboral en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023

**OE<sub>4</sub>** Existe relación significativa entre el mentoring y la motivación laboral en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023

#### 4.3. VARIABLES

Variable 1: Mentoring

- Talento humano
- Cultura organizacional

Variable 2: Productividad Laboral

- Clima laboral
- Eficiencia
- Eficacia
- Motivación

#### 4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Mentoring	Talento humano	Capacitación
		Desarrollo profesional
		Retos
	Clima laboral	Comunicación
		Identidad
		Compromiso
Productividad laboral	Eficacia	Habilidad
		Aptitudes
	Eficacia	Liderazgo
		Compañerismo laboral
	Motivación	Trabajo en equipo
		Satisfacción
	Objetivos logrados	
	Actitudes	
	Reconocimiento	
	Entrenamiento	
	Recursos	
	Empoderamiento	

**Nota:** Elaboración propia



## CAPÍTULO V

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo puesto que, como Hernández et al. (2014) argumentan, el método cuantitativo se considera un enfoque tradicional que utiliza la recopilación de datos para realizar pruebas y la construcción de modelos de comportamiento de las variables.

#### 5.2. MÉTODO(S) APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN

El método que se aplicará para esta investigación es hipotético-deductivo el cual tal como señalan Hernández et al. (2014) consiste en realizar análisis bajo suposiciones subyacentes las cuales pueden ser aceptadas o rechazadas según el planteamiento, asimismo, este método parte de la indagación de conocimientos a nivel general para llegar a los conocimientos específicos.

#### 5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El trabajo es de tipo básico, ya que su propósito fue crear nuevos conocimientos, doctrinas y principios a través de la investigación, aplicando diferentes herramientas para promover así el aprendizaje y estimular el interés por



la investigación, ganando más conocimiento, y conociendo más sobre la filosofía correcta para buscar los mejores objetivos por medio de la recolección y análisis de datos (Hernández, et al., 2014).

#### **5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel es correlacional ya que la investigación tuvo como objetivo cotejar el grado de asociación entre dos variables, lo cual se realizará por medio del planteamiento y prueba de hipótesis (Hernández, et al., 2014).

#### **5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño es no experimental con corte transversal que, como mencionan Hernández, et al. (2014), las investigaciones con este diseño se llevan a cabo sin maniobrar en las variables pues solo son observadas en su entorno natural para analizarlas y la información sobre sus variables se recolectan en un determinado momento.

#### **5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA**

##### **5.6.1. Población**

La población está representada por el total de trabajadores de la Microfinanciera Credialfa S.A.C., siendo un total de 30 personas.

##### **5.6.2. Muestra**

Se considera como muestra al total de trabajadores ya que es un número menor a 100.

#### **5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

##### **5.7.1. Técnica**

Requeridos de la microfinanciera Credialfa S.A.C., esta técnica

está estructurada bajo un instrumento que acelera el procesamiento del trabajo investigativo (Hernández, et al., 2014).

### **5.7.2. Instrumento**

Se ha utilizado el instrumento del cuestionario con una escala Likert, que como señala Hernández, et al. (2014) el cuestionario está conformado por una serie de preguntas planteados de acuerdo a las dimensiones de cada variable y de ese modo lograr la recolección de la información requerida para lograr los objetivos del proyecto, referente a la escala de Likert se utiliza para evaluar las afirmaciones del cuestionario.

## **5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**

### **5.8.1. Confiabilidad**

Para realizar la verificación del nivel de confiabilidad de los cuestionarios de ambas variables (mentoring y productividad laboral) se realizará el cálculo del coeficiente estadístico Alfa de Cronbach.

### **5.8.2. Validez**

La validez enfatiza la efectividad de la herramienta para describir y predecir propiedades importantes del formulario, el cual debe ser llenado cuidadosamente, es por ello que se realiza la validez por juicio de expertos que como mencionan Hernández, et al. (2014) este tipo de validación esta referido a la comprobación de que el cuestionario mida realmente a la variable.

## 5.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS

Una vez validado y diseñado el instrumento de recopilación de datos (cuestionario), este se aplicara a los trabajadores de la microfinanciera Credialfa S.A.C. quienes serán una muestra representativa de la población, posteriormente los datos obtenidos serán procesados en el SPSS para que finalmente se pueda realizar el análisis e interpretación de resultados los cuales permitirán contar con datos estadísticos para examinar y tener mayor claridad del real desenvolvimiento de las funciones dentro de la empresa.

Diseño de la contrastación de la hipótesis

## 5.10. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### - Prueba de la hipótesis general

#### a. Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existe relación significativa entre el mentoring y productividad laboral en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023, de la ciudad de Tacna en el año 2023.

Hipótesis Alterna ( $H_1$ ): Existe relación significativa entre el mentoring y productividad laboral en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023, de la ciudad de Tacna en el año 2023.

#### b. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

**c. Regla de decisión:**

Cuando la ( $p\_valor < 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ .

**d. Estadístico de prueba:****Tabla 2***Contrastación de hipótesis general*

			1	2
Tau_b de Kendall	1. Mentoring	Coefficiente de correlación	1,000	,678*
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	20	20
	2. Productividad laboral	Coefficiente de correlación	,678*	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	20	20

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

**e. Decisión:**

Como se aprecia en el estadístico Tau – b de Kendall ( $p\_valor=0.003 < 0.05$ ) por tanto, se decide rechazar la hipótesis nula y consecuentemente se acepta la hipótesis alterna; se puede afirmar que, existe relación alta y positiva entre el mentoring y productividad laboral en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023, de la ciudad de Tacna en el año 2023.

**- Prueba de la hipótesis específica 1****a. Planteamiento de hipótesis:**

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existe relación significativa entre el mentoring y el clima laboral en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023, de la ciudad de Tacna.

Hipótesis Alterna ( $H_1$ ): Existe relación significativa entre el mentoring y el clima laboral en la Microfinanciera Credialfa S.A.C.,

2023, de la ciudad de Tacna.

**b. Nivel de Significancia:**

$$\alpha = 0.05$$

**c. Regla de decisión:**

Cuando la ( $p\_valor < 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ .

**d. Estadístico de prueba:**

**Tabla 3**

*Contrastación de hipótesis específica 1*

		Mentoring	Clima laboral
Tau_b de Kendall	Mentoring	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,428*
		N	20
	Clima laboral	Coefficiente de correlación	,428*
		Sig. (bilateral)	,003
		N	20

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

**e. Decisión:**

Como debería ser visible en la medida Tau-b de Kendall ( $p\_valor=0,003 < 0,05$ ), de esta manera, se opta por descartar la especulación inválida y así se reconoce la especulación electiva; se puede afirmar que, existe relación alta y positiva entre el mentoring y el clima laboral en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023, de la ciudad de Tacna.

**- Prueba de la hipótesis específica 2**

**a. Planteamiento de hipótesis:**

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existe relación significativa entre el

mentoring y la eficiencia en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023, de la ciudad de Tacna.

Hipótesis Alterna ( $H_1$ ): Existe relación significativa entre el mentoring y la eficiencia en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023, de la ciudad de Tacna.

**b. Nivel de Significancia:**

$$\alpha = 0.05$$

**c. Regla de decisión:**

Cuando la ( $p\_valor < 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ .

**d. Estadístico de prueba:**

**Tabla 4**

*Contrastación de hipótesis específica 2*

		Mentoring	Eficiencia
Tau_b de Kendall	Mentoring	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,620*
		N	20
	Eficiencia	Coefficiente de correlación	,428*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	20

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

**e. Decisión:**

Como debería ser visible en la medida Tau-b de Kendall ( $p\_valor=0,003 < 0,05$ ), de esta manera, se opta por descartar la especulación inválida y así se reconoce la especulación electiva.; se puede afirmar que, existe relación significativa entre el mentoring y la eficiencia en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023, de la

ciudad de Tacna.

- **Prueba de la hipótesis específica 3**

**a. Planteamiento de hipótesis:**

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existe relación significativa entre el mentoring y la eficacia en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023, de la ciudad de Tacna.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ): Existe relación significativa entre el mentoring y la eficacia en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023, de la ciudad de Tacna.

**b. Nivel de Significancia:**

$$\alpha = 0.05$$

**c. Regla de decisión:**

Cuando la ( $p\_valor < 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ .

**d. Estadístico de prueba:**

**Tabla 5**

*Contrastación de hipótesis específica 3*

		Mentoring	Eficacia
Tau_b de Kendall	Mentoring	1,000	,602*
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,003
	N	20	20
Eficacia	Mentoring	,602*	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,003	.
	N	20	20

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

**e. Decisión:**

Como debería ser visible en la medida Tau-b de Kendall ( $p\text{-valor}=0,003 < 0,05$ ), de esta manera, se opta por descartar la especulación inválida y así se reconoce la especulación electiva; se puede afirmar que, existe relación significativa entre el mentoring y la eficacia en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023, de la ciudad de Tacna.

**- Prueba de la hipótesis específica 4****a. Planteamiento de hipótesis:**

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existe relación significativa entre el mentoring y la motivación laboral en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023, de la ciudad de Tacna.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ): Existe relación significativa entre el mentoring y la motivación laboral en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023, de la ciudad de Tacna.

**b. Nivel de Significancia:**

$$\alpha = 0.05$$

**c. Regla de decisión:**

Cuando la ( $p\text{-valor} < 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ .

**d. Estadístico de prueba:****Tabla 6***Contrastación de hipótesis específica 4*

			Mentoring	Motivación
Tau_b de Kendall	Mentoring	Coeficiente de correlación	1,000	,535*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
Motivación	n	Coeficiente de correlación	,535*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

**e. Decisión:**

Como debería ser visible en la medida Tau-b de Kendall ( $p$ -valor=0,003 <0,05), de esta manera, se opta por descartar la especulación inválida y así se reconoce la especulación electiva; se puede afirmar que, existe relación significativa entre el mentoring y la eficiencia en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., 2023, de la ciudad de Tacna.



## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

##### a. Prueba de normalidad:

Para conocer la normalidad de las variables de estudio se debe realizar las pruebas correspondientes, por ello, en la presente investigación se utilizó la prueba estadística de Kolmogorov - Smirnov y la de Shapiro – Wilk.; así se podrá saber si son paramétricas y no paramétricas.

- **Para dicho análisis se plantea las siguientes hipótesis:**

H<sub>0</sub>: El conjunto de datos recopilados muestra una distribución normal. H<sub>1</sub>: El conjunto de datos recopilados no muestra una distribución normal.

- **La regla de contraste:**

Para ver la constatación se plantea dos supuestos; Si el valor  $p > 0.05$ , se acepta la H<sub>0</sub> y si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza H<sub>0</sub>.

**Tabla 7***Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	g	Sig.	Estadístico	g	Sig.
Productividad	,223	20	,000	,891	20	,009
Mentoring	,264	20	,001	,882	20	,000

Nota. a. Corrección de significación de Lilliefors

En los resultados de la tabla 2, se puede notar que el Valor  $p < 0.05$ , lo cual indica que los datos recopilados de las variables investigativas no siguen una distribución normal, es decir, la variable mentoring y la variable productividad no son paramétricas, así que se va utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, el cual es ideal para datos no paramétricos.

**b. Análisis de correlación:**

Para conocer el grado de correlación de las variables se empleó la escala de interpretación del coeficiente de correlación

**Tabla 8***Escala de interpretación*

Valor	Criterio
$r = 1.00$	Correlación grande, perfecta y positiva
$0.90 \leq r < 1.00$	Correlación muy alta
$0.70 \leq r < 0.90$	Correlación alta
$0.40 \leq r < 0.70$	Correlación moderada
$0.20 \leq r < 0.40$	C

orrelación muy  
baja  $r = 0.00$

C

orrelación nula

$r = -1.00$

Correlación grande, perfecta y negativa

*Nota.* Cohen (1994)

### - **Objetivo general**

Identificar la relación entre mentoring y productividad laboral en la microfinanciera Credialfa S.A.C de la ciudad de Tacna en el año 2023.

**Tabla 9**

*Prueba de correlación entre metoring y productividad laboral*

			1	2
Rho de Spearman	1. Mentoring	Coefficiente de correlación	1,000	,648*
		Sig. (bilateral)	.	,048
		N	20	20
	2. Productividad laboral	Coefficiente de correlación	,448*	1,000
		Sig. (bilateral)	,048	.
		N	20	20

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

### **Interpretación:**

En la tabla 4, se puede observar que, existe una correlación significativa, positiva y moderada entre ambas variables de estudio con  $r = 0.048$ ; es decir que cuando la microfinanciera Credialfa emplee más estrategias o actividades de mentoring, los trabajadores mostrarán mayor productividad laboral.

**- Objetivo específico 1**

Determinar cuál es la relación del mentoring con el clima laboral en la Microfinanciera Credialfa S.A.C. de la ciudad de Tacna

**Tabla 10***Prueba de correlación entre el mentoring y el clima laboral*

			Mentoring	Clima laboral
Rho de Spearman	Mentoring	Coeficiente de correlación	1,000	,448*
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	20	20
Clima laboral	Mentoring	Coeficiente de correlación	,448*	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	20	20

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

**Interpretación:**

En la tabla 5, se puede observar que, existe una correlación significativa, positiva y moderada entre ambas variables de estudio con  $r = 0.008$ ; es decir que, mientras más estrategias de mentoring, mejor será el clima laboral de la microfinanciera Credialfa S.A.C. de Tacna.

**- Objetivo específico 2**

Identificar la relación del mentoring con la eficiencia en la Microfinanciera Credialfa

S.A.C. de la ciudad de Tacna

**Tabla 11***Prueba de correlación entre el mentoring y la eficiencia*

			Mentoring	Eficiencia
Rho de Spearman	Mentoring	Coeficiente de correlación	1,000	,620*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	20	20
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,620*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20

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

**Interpretación:**

En la tabla 6, se puede observar que, existe una correlación significativa, positiva y moderada entre ambas variables de estudio con  $r = 0.001$ ; es decir que cuando la microfinanciera Credialfa emplee más actividades de mentoring, mejorará la eficiencia de los trabajadores en sus actividades asignadas.

**- Objetivo específico 3**

Contrastar la relación del mentoring con la eficacia en la Microfinanciera Credialfa

S.A.C. de la ciudad de Tacna

**Tabla 12***Prueba de correlación entre el mentoring y la eficacia*

			Mentoring	Eficacia
Rho de Spearman	Mentoring	Coeficiente de correlación	1,000	,540*
		Sig. (bilateral)	.	,048
		N	20	20
	Eficacia	Coeficiente de correlación	,540*	1,000
		Sig. (bilateral)	,048	.
		N	20	20

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

**Interpretación:**

En la tabla 7, se puede observar que, existe una correlación

significativa, positiva y moderada entre ambas variables de estudio con  $r = 0.048$ ; así pues se afirma que, cuando la Microfinanciera Credialfa S.A.C. de la ciudad de Tacna aplique más el mentoring, los trabajadores demostrarán mayor eficacia en sus actividades.

- **Objetivo específico 4**

Determinar la relación del mentoring con la motivación en la Microfinanciera Credialfa

S.A.C. de la ciudad de Tacna.

**Tabla 13**

*Prueba de correlación entre el mentoring y la motivación*

			Mentoring	Motivación
Rho de Spearman	Mentoring	Coeficiente de correlación	1,000	,528*
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	20	20
	Motivación	Coeficiente de correlación	,528*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20

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

**Interpretación:**

En la tabla 8, se puede observar que, existe una correlación significativa, positiva y moderada entre ambas variables de estudio con  $r = 0.001$ ; así pues, se afirma que, cuanto más se practique el mentoring en la Microfinanciera Credialfa S.A.C. de la ciudad de Tacna, la motivación de sus colaboradores será mayor.



## 6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la investigación han demostrado que existe una relación positiva y moderada entre el mentoring y la productividad laboral en la microfinanciera Credialfa Sociedad Anónima Cerrada de la ciudad de Tacna, infiriendo que mientras la empresa aplique más el mentoring, sus trabajadores demostrarán mayor grado de productividad laboral, por tanto, se acepta la hipótesis investigativa que precisa la existencia de una correlación entre variables.

Ello es respaldado por Paz (2020) quien concluyo que el mentoring se relaciona significativamente con la productividad laboral, denotando que el adecuado uso del mentoring puede coadyuvar enormemente la productividad de cada uno de los trabajadores. Así también, Rios y Quispe (2019), han corroborado la existencia de una alta relación entre el mentoring y la productividad empresarial en la empresa Konecta, particularmente en el área de call center para atención al cliente, pues tras aplicar el cuestionario correspondiente y analizar la información recopilada, los autores denotaron que los trabajadores del área que reciben un mentoring muestran mejores rendimientos en cada labor que se les asigna.

El primer objetivo específico fue determinar la relación del mentoring con el clima laboral en la Microfinanciera Credialfa S.A.C. de la ciudad de Tacna; y los resultados denotaron que existe una correlación significativa, positiva y moderada entre ambas variables de estudio, por ello, se puede afirmar que el mentoring coadyuva en el clima laboral de la entidad financiera.

Este resultado está respaldado por Brancato y Juri (2011) quienes afirman que el clima laboral de cualquier organización puede presentar mejoras significativas cuando los miembros de la empresa pasan por sesiones o programas de mentoring, pues es una forma de armonizar el ambiente de trabajo y evitar el

desarrollo de conflictos.

El segundo objetivo específico fue identificar la relación del mentoring con la eficiencia en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., como se muestra en la tabla 11 existe una relación significativa, positiva y moderada entre la variable mentoring y la dimensión eficiencia. Por ello, se puede inferir que un plan de aplicación del mentoring bien definido puede ayudar a la microfinanciera a lograr que sus colaboradores sean aún más eficientes en las labores que se les asigna.

El resultado de esta correlación es contrastado por Utrilla y Torraleja (2012) quienes afirman que ambas variables se relacionan ampliamente pues, la práctica del mentoring a profundidad tiene grandes impactos en el desarrollo del personal en las diferentes áreas y las funciones que tenga que cumplir, por tanto, mientras más mentoring practiquen mayor eficiencia mostrarán los trabajadores.

El tercer objetivo específico de la investigación fue contrastar la relación del mentoring con la eficacia en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., tal como se muestra en los resultados, se denotado que la variable y la dimensión se relacionan positiva y moderadamente, por ello se puede afirmar que mientras más se aplique el mentoring mayor será la eficacia de los trabajadores de la empresa financiera en cuestión.

Así pues, Puntaca y Salas (2021) mencionan que la eficacia de los trabajadores de cualquier institución puede presentar mejoras cuando tienen sesiones de mentoring, pues su mentor los guiará para lograr cada actividad asignada de manera exitosa y organizada, comprobando así la relación significativa entre la variable y la dimensión dentro de una empresa textil de Juliaca.

Por último, el cuarto objetivo específico ha sido determinar la relación del



mentoring con la motivación en la Microfinanciera Credialfa S.A.C., por lo que en los resultados se denotó que existe una relación positiva y moderada entre la variable mentoring y la dimensión motivación en la Microfinanciera Credialfa de la ciudad de Tacna, esto quiere decir que, cuando la empresa ponga mayor empeño en aplicar mecanismos de mentoring para sus trabajadores, ellos se sentirán más motivados para el logro de sus actividades generando así mayor productividad laboral.

Es así que Urgiles et al. (2019) respaldan el resultado expuesto, pues realizaron un análisis en una cooperativa de ahorro denotando que cuando una empresa denota al máximo las habilidades de sus colaboradores o trabajadores, genera mayor motivación para cumplir con las funciones que se les asigna; ello debido a que, el proceso de mentoring implica una guía integral a las personas, pues no se limita al aspecto laboral, sino que también, involucra aspectos personales que coadyuven en mejorar su motivación hacia el trabajo en la función que laboren y desean más productivos.

## CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Con respecto al objetivo general de la exploración, se presume que existe una relación crítica, positiva y moderada ( $r = 0,648$ ) entre el coaching y la eficiencia laboral en la organización microfinanciera Credialfa, 2023. Se descarta la especulación inválida y se reconoce la teoría electiva ( $p = 0.003 < 0.05$ ), Indicando un grado de efectividad alta, donde a, mayor uso de estrategias del mentoring, más ascendente será la productividad de la empresa en mención.
- SEGUNDA:** Respecto al primer objetivo investigativo, se concluye que existe una correlación positiva y de grado moderado ( $r = 0.448$ ), entre el mentoring y el clima laboral en la microfinanciera Credialfa. En la que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ( $p = 0.003 < 0.05$ ), afirmando que los colaboradores más experimentados a los colaboradores más recientes en la empresa. Para que los nuevos colaboradores adquieran nuevas habilidades, conocer las mejores prácticas y desarrollar una comprensión más profunda de sus funciones y responsabilidades. Como resultado, teniendo un mejor clima laboral.
- TERCERA:** Respecto al segundo objetivo investigativo, ( $r = 0.620$ ) y sin dudarlo significativo, entre el mentoring y la eficiencia. Afirmando así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ( $p = 0.003 < 0.05$ ). Por tanto, se resalta la relación es muy estrecha ya que el mentoring ayuda a definir a una más a la eficiencia aún más la labor de la microfinanciera Credialfa, esto quiere decir que la eficiencia ayuda considerablemente a los objetivos del mentoring en la empresa.
- CUARTA:** Respecto al tercer objetivo específico, se concluye que verdaderamente existe una correlación significativa, positiva y moderada ( $r = 0.540$ ) entre el mentoring respecto a la eficacia, denotando así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ( $p = 0.003 < 0.05$ ); dando a entender que mientras el mentoring aumente, la eficacia laboral mejorara considerablemente.



**QUINTA:** Se concluye existiendo una relación positiva, moderada y significativa ( $r = 0.528$ ) entre la variable mentoring y la dimension motivación, confirmando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ( $p = 0.001 < 0.05$ ); es decir, el mentoring es muy eficaz influyendo significativamente en la motivación, destacando beneficios y ventajas.



## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Respecto al objetivo general se recomienda que la productividad laboral se aliene con el mentoring, así mismo el mentoring en la microfinanciera Credialfa debe asegurar sus esfuerzos para alinear sus estrategias con la productividad laboral, centrando sus principales beneficios y atributos que marquen la diferencia respecto a la competencia.

Implementar un programa que aumente significativamente la productividad laboral en la organización, teniendo en cuenta los objetivos claros, definiendo las metas y objetivos específicos del mentoring, alineándolos con los objetivos generales de productividad de la microfinanciera Credialfa.

**SEGUNDA:** Con relación al primer objetivo específico, se recomienda implementar al mentoring al clima laboral, donde mejorara significativamente la satisfacción de los colaboradores, como también la colaboración y el clima laboral en general. Incluso promover una cultura de mentoring donde se fomente y se valore aspectos clave del desarrollo profesional. Animando a los líderes y directivos a participar activamente en las relaciones de mentoring y a apoyarlas, dando ejemplo a los demás.

Fomente el mentoring intergeneracional, donde el conocimiento y la experiencia se compartan entre distintas generaciones de colaboradores. Esto ayudara a salvar la brecha generacional, donde se mejora el desempeño laboral existiendo la comprensión y aprecio entre los colaboradores.



**TERCERA:** Respecto al segundo objetivo específico se recomienda, integrar al mentoring en el lugar de trabajo, donde puede mejorar enormemente la eficiencia y la productividad, identificando claramente los objetivos de la eficiencia pretendiendo alcanzar a través del mentoring la agilización de procesos, reducir errores y optimizar flujos de trabajo.

Capacitar estratégicamente a los colaboradores sobre el mentoring para desarrollar aún más sus habilidades de desenvolvimiento laboral con conocimientos y experiencia complementarias. Esta estrategia garantiza que los colaboradores reciban orientación y apoyo de colaboradores capacitados que puedan ayudarles a superar los retos, mejorar la eficacia y aumentar su conjunto de habilidades.

**CUARTA:** Respecto al tercer objetivo específico se sugiere aplicar el mentoring a la organización para mejorar significativamente la eficacia de la empresa e impulsar al éxito con sus objetivos y metas. Para eso se sugiere definir claramente los objetivos que se desea alcanzar a través de la del mentoring que consta del mejoramiento del rendimiento de los colaboradores, donde potencien las habilidades de liderazgo fomentando una cultura de colaboración, tenerlos bien definidos, alineando sus esfuerzos para lograr los resultados deseados.

También elegir al mentoring para repotenciar los conocimientos, experiencia y las cualidades necesarias a los líderes para guiar e inspirar a los colaboradores alumnos ya que esta estrategia garantiza que los colaboradores reciban orientación y apoyo personalizados para mejorar su eficacia.



**QUINTA:** En cuanto al cuarto y último objetivo específico se sugiere aplicar el mentoring para su optimización respecto a la motivación, para que fomente un apoyo e inclusión en los colaboradores que recién se integran, para que puedan generar confianza, estableciendo relaciones sólidas. Cuando el colaborador se siente apoyado y valorado, sus niveles de motivación aumentan. Animándose a desarrollar sus habilidades al máximo, así logrando objetivos.

Establecer los objetivos de la empresa como los de los colaboradores motiva y estimula para que la organización tenga bien definidos su sentido de dirección y propósito, para su público como también para sus colaboradores. Teniendo una ayuda mutua entre los colaboradores y la empresa



## REFERENCIAS

- Alarcón, S. (2008). Endeudamiento y eficiencia en las empresas agrarias. *Spanish Journal of Finance and Accounting/Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 37(138), 211-230. <https://doi.org/10.1080/02102412.2008.10779643>
- Aspel. (7 de Octubre de 2016). INADEM. Recuperado el 08 de 06 de 2022, de <https://www.inadem.gob.mx/eficiencia-eficacia-y-productividad-en-una-empresa/>
- Barberis, S. D. (2012). Un análisis crítico de la concepción mecanicista de la explicación. *Revista latinoamericana de filosofía*, 38(2), 233-265. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1852-73532012000200004&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1852-73532012000200004&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Bernedo Moreira, D. H. (2022). Diversidad generacional y productividad laboral en los servidores de una institución pública de la Región Puno, 2021. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80842/Bernedo\\_MDH-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80842/Bernedo_MDH-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Bhaduri, A. (1998). Eficiencia económica e instituciones agrarias. *Historia agraria: Revista de agricultura e historia rural*, (15), 15-28. [file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-EficienciaEconomicaEIInstitucionesAgrarias-197320%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-EficienciaEconomicaEIInstitucionesAgrarias-197320%20(1).pdf)
- Brancato, B., & Juri, F. (2011). ¿ Puede influir el clima laboral en la productividad. Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas, Mendoza. Recuperado el, 17. [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimallaboralenlaproductividad.pdf)
- Bueno, E. (2013). El capital intelectual como sistema generador de emprendimiento e innovación. *Economía industrial*, 388, 15-22. <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/388/Eduardo%20Bueno.pdf>
- Callejas, J. C., Carballo, E., Lujan, J. E., y Callejas, J. C. (2017). Metodología del diseño curricular basado en competencias profesionales. *Revista Científica EPISTEMIA*, 1(1), 1-13. Recuperado de <http://revistas.uss.>



edu.pe/index.php/EPT/article/view/573

Carr, R. (1999). Alcanzando el futuro: el papel de la mentoría en el nuevo milenio. Programa de Apoyo al Liderazgo y la Representación de la Mujer (PROLID). Victoria (Canadá). Casimiro Urcos, C. N., Casimiro Urcos, W. H., & Casimiro Urcos, J. F. (2019). Desarrollo de competencias profesionales en estudiantes universitarios. *Revista Conrado*, 15(70), 312-319. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

Cohen, J. (1994). The earth is round ( $p < .05$ ). *American psychologist*, 49(12), 997.

<https://doi.org/10.1037/0003-066X.49.12.997>

Comorera, V. O., Vilà, M. P. C., Cuevas, C. A. D., Rodríguez-Serrano, J. C., Nuez, R. T., & Lorenzo, J. T. (2011). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.

de la Mora, G. F. (1981). El organicismo krausista. *Revista de estudios políticos*, (22), 99-

184. [file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ElOrganicismoKrausista-26663%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ElOrganicismoKrausista-26663%20(1).pdf)

Erausquin, C., & Basualdo, M. E. (2013). El giro contextualista. En *Psicólogos en contextos educativos: diez años de investigación desde una perspectiva sociocultural*. Buenos Aires (Argentina): Proyecto Editorial.

Esteban García, J., & Coll Serrano, V. (2003). Competitividad y eficiencia. [https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/8933/17.+Esteban+Garc%C3%ADa,+J.\\_Estudios+de+Econom%C3%ADa+Aplicada+\(ed.+el.pdf?sequence=1](https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/8933/17.+Esteban+Garc%C3%ADa,+J._Estudios+de+Econom%C3%ADa+Aplicada+(ed.+el.pdf?sequence=1)

Etkin, J. (2007). Capital social y valores en la organización sustentable. El deber ser, poder hacer y voluntad creativa. Argentina: Granica

Gil, F., Rico, R., & Sánchez-Manzanares, M. (2008). Eficacia de equipos de trabajo. *Papeles del psicólogo*, 29(1), 25-31. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77829104.pdf>

Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. D. (2018). Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones del área metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 175-186. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642018000500175>

Farfan, E. L. (2019). Aplicación de Mentoring como herramienta de mejora de la



- productividad y competitividad en la empresa Trunifor SAC. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Piura, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1793/CON-FAR-ARR-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=69&zoom=100,109,94>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Huertas, J. A. (1997). Motivación. Querer aprender. Buenos Aires: Aique, 33. [http://mateandoconlaciencia.zonalibre.org/TA\\_Huertas\\_Unidad\\_4.pdf](http://mateandoconlaciencia.zonalibre.org/TA_Huertas_Unidad_4.pdf)
- Kram, K.E. (1983). Phases of the mentor relationship. *Academia Management*, 26: 608–625. <https://doi.org/10.2307/255910>
- Lam Díaz, R. M., & Hernández Ramírez, P. (2008). Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad, ¿son sinónimos en el área de la salud?. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 24(2), 0-0. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s0864-02892008000200009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-02892008000200009)
- Llanos, M. del P., y Bell, R. E. (2018). La cultura organizacional: Abordaje conceptual y delimitación de variables para su estudio. *Revista Científica Ecociencia*, 5(2), 1–19. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.52.60>
- Mejía, A., Jaramillo, M., y Bravo, M. (2006). Formación del talento humano: factor estratégico para el desarrollo de la productividad y la competitividad sostenibles en las organizaciones. *Revista Guillermo de Ockham*, 4(1), 43-81. <https://doi.org/10.21500/22563202.487>
- Mena, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & Gestión*, (46), 11-47. <https://doi.org/10.14482/pege.46.1203>
- Mokate, K. (2001). Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: qué queremos decir? (Vol. 5). Departamento de Integración y Programas Regionales, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social, Banco



Interamericano de Desarrollo.

<http://courseware.url.edu.gt/PROFASR/Docentes/Facultad%20de%20Ciencias%20P%20ol%20C3%ADticas%20y%20Sociales/Gu%20C3%ADa%20Docente%20Gerencia%20So%20cial%201/Bibliograf%20C3%ADa%20digital/Gu%20C3%ADa%203/Unidad%209/MOK%20ATE1.PDF>

Moreno B., y Godoy, E. (2012). El talento humano: Un capital intangible que otorga valor en las organizaciones. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(1), 57-67. [https://www.researchgate.net/profile/Fidel-Moreno/publication/331001142\\_El\\_talento\\_humano\\_Un\\_capital\\_intangible\\_que\\_otorga\\_valor\\_en\\_las\\_organizaciones\\_human\\_talent\\_An\\_intangible\\_capital\\_that\\_gives\\_value\\_in\\_organizations/links/5c60c5a8299bf1d14cbb492d/El-talento-humano-Un-capital-intangible-que-otorga-valor-en-las-organizaciones-human-talent-An-intangible-capital-that-gives-value-in-organizations.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Fidel-Moreno/publication/331001142_El_talento_humano_Un_capital_intangible_que_otorga_valor_en_las_organizaciones_human_talent_An_intangible_capital_that_gives_value_in_organizations/links/5c60c5a8299bf1d14cbb492d/El-talento-humano-Un-capital-intangible-que-otorga-valor-en-las-organizaciones-human-talent-An-intangible-capital-that-gives-value-in-organizations.pdf)

Palací, F. J. (2005). *Psicología de la Organización*. PEARSON PRENTICE HALL. Recuperado el 08 de 06 de 2022, de <http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34a2956b.pdf>

Panduro, M. S. R., Alvarado, G. D. P. P., & Saldaña, C. M. A. (2020). Eficiencia, eficacia y transparencia del gasto público municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 704-719.

Paredes, M. S. L. (2020). Las competencias blandas en los gerentes de proyecto de las organizaciones. *Res Non Verba Revista Científica*, 10(1), 1-24. <http://34.222.126.191/index.php/rmv/article/view/286/247>

Paz Arrieta, J. E. (2020). *Mentoring y productividad laboral en la Empresa Representaciones JHP*, Lurín, 2020.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53647/Paz\\_AJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53647/Paz_AJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Picchio, A. (2001). Un enfoque macroeconómico ampliado de las condiciones de



vida.

Tiempos, trabajos y género,  
15-37.

<http://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/biblioteca/Genero-Mujer-Desarrollo/enfoque%20macroeconomico%20ampliado.pdf>

Puntaca Huanca, B., & Salas Gomez, Y. V. (2021). Empoderamiento y productividad laboral en los trabajadores de la empresa EXMILL MINING SERVICE SAC, Juliaca-Puno,

2021. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81431/Puntaca\\_H\\_B\\_Salas\\_GYV-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81431/Puntaca_H_B_Salas_GYV-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

O'Connor, J., & Lages, A. (2005). Coaching con PNL. Urano: Barcelona.

[http://www.ciciescuela.com/uploads/6/5/5/4/6554863/coaching\\_con\\_pnl\\_-\\_joseph\\_oconnor\\_y\\_andrea\\_lages\\_copy.pdf](http://www.ciciescuela.com/uploads/6/5/5/4/6554863/coaching_con_pnl_-_joseph_oconnor_y_andrea_lages_copy.pdf)

Rangel González, E., & López Ornelas, L. F. (2022). Inversión extranjera directa y productividad laboral en la industria manufacturera regional. *EconoQuantum*, 19(1), 20-52. <https://doi.org/10.36095/banxico/di.2021.12>

Restrepo-Quintero, K., y Cuadra-Palma, L. N. (2022). Ecosistema Mujer:

Empoderamiento empresarial femenino a través del mentoring y redes de trabajo en Chile. *Revista Científica General José María Córdova*, 20(39), 673-690.

<https://doi.org/10.21830/19006586.590>

Rios Díaz, Y. I., & Quispe Berrocal, L. K. (2019). Mentoring y productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta SAC, Cercado de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56042>

Rivera, D. A., Carrillo, S. M., Forgiony, J. O., Nuván, I. L., y Roza, A. C. (2018). Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables. *Revista Espacios*, 39(22), 27-39. <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2165>

Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista médica sanitas*, 21(3), 141-146. <https://doi.org/10.26852/01234250.20>

Rubio Guevara, D. M. (2022). Mentoring y desempeño laboral en la municipalidad provincial de Tocache-San Martín 2019.

Santander (2022). ¿Qué es el talento humano? [Página web].

Obtenido de <https://www.santander.com/es/stories/que-es-el-talento->





# ANEXOS



### Anexo 1 Matriz De Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cual es la relación entre mentoring y productividad laboral en la microfinanciera Credialfa S.A.C. 2023?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>identificar la relación entre mentoring y productividad laboral en la microfinanciera Credialfa S.A.C de la ciudad de Tacna en el año 2023.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL:</b></p> <p>Existe relación alta y positiva entre el mentoring y productividad laboral en la Microfinanciera Credialfa S.A.C.. 2023, de la ciudad de Tacna en el año 2023</p>	<p><b>A. VARIABLES:</b></p> <p>VARIABLE 1</p> <p>MENTORING</p> <p>VARIABLE 2</p>	<p><b><u>DISEÑO DE INVESTIGACION:</u></b></p> <p>Diseño de investigación no experimental.</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Cual es la relación del mentoring con el clima laboral en la Microfinanciera Credialfa S.A.C. 2023?</li> <li>✓ ¿Cuál es la relación del mentoring con la eficiencia en la Microfinanciera S.A.C. 2023?</li> <li>✓ ¿Cual es la relación del mentoring con la eficacia en la Microfinanciera Credialfa, S.A.C.. 2023?</li> <li>✓ ¿Cuál es la relación del mentoring con la motivación en la Microfinanciera Credialfa S.A.C. 2023?</li> </ul>	<p><b><u>OBJETIVOS ESPECIFICOS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Determinar cuál es la relación del mentoring con el clima laboral en la Microfinanciera Credialfa S.A.C. de la ciudad de Tacna</li> <li>✓ Identificar la relación del mentoring con la eficiencia en la Microfinanciera Credialfa SAC. de la ciudad de Tacna</li> <li>✓ Constatar la relación del mentoring con la eficacia en la Microfinanciera Credialfa S.A.C. de la ciudad de Tacna</li> <li>✓ Determinar la relación del mentoring con la motivación en la Microfinanciera Credialfa S A C. de la ciudad de Tacna</li> </ul>	<p><b><u>HIPOTESIS ESPECIFICAS:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Existe relación alta y positiva entre el mentoring y el clima lateral en la Microfinanciera Credialfa S.A.C. 2023.de la ciudad de Tacna</li> <li>✓ Existe relación significativa entre el mentoring y la eficiencia en la Microfinanciera Credialfa S.A.C.. 2023, de la ciudad de Tacna.</li> <li>✓ Existe relación significativa entre el mentoring y la eficacia laboral en la Microfinanciera Credialfa, S.A.C., 2023. de la ciudad de Tacna.</li> <li>✓ Existe relación significativa entre el mentoring y la motivación laboral en la Microfinanciera Credialfa S.A.C. 2023. de la ciudad de Tacna.</li> </ul>	<p><b><u>PRODUCTIVIDAD LABORAL DIMENSIONES</u></b></p> <p>MENTORING:</p> <p>TALENTO HUMANO</p> <p>CULTURA ORGANIZACION.^.</p> <p>CLIMA LABORAL</p> <p><b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b></p> <p><b>EFICIENCIA</b></p> <p>EFICACIA</p> <p>MOTIVACION</p>	<p><b><u>TIPO DE INVESTIGACION:</u></b></p> <p>Investigación básica.</p> <p><b><u>NIVEL DE INVESTIGACION:</u></b></p> <p>Investigación descriptiva</p> <p><b><u>POBLACION:</u></b></p> <p><b><u>MUESTRA:</u></b></p> <p><b><u>TECNICA:</u></b></p> <p>Encuesta.</p> <p><b><u>INSTRUMENTO:</u></b></p> <p>Cuestionario de encuesta.</p>



### Anexo 2 Matriz De Datos

	MENTORING							PRODUCTIVIDAD LABORAL																	V2
	talento humano			organizaci				Clima laboral			Eficiencia				Eficacia				Motivación						
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	V1	p7	p8	d1	p9	p10	p11	d2	p12	p13	p14	d3	p15	p16	p17	d4	V2		
1	5	4	5	5	5	5	29	5	5	10	5	5	4	14	4	4	5	13	4	4	4	12	86		
2	4	4	4	4	5	5	26	5	5	10	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	84		
3	4	4	5	4	4	4	25	4	4	8	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	80		
4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	8	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	80		
5	4	4	5	5	4	4	26	4	4	8	5	5	5	15	4	4	5	13	4	4	4	12	84		
6	5	4	4	4	4	5	26	4	5	9	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	82		
7	5	4	5	4	4	4	26	4	5	9	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	82		
8	5	4	5	4	4	4	26	5	5	10	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	82		
9	4	4	4	4	4	4	24	4	5	9	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	80		
10	4	4	5	4	4	4	25	4	5	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	78		
11	4	4	4	5	4	4	25	4	5	9	5	5	4	14	5	4	5	14	4	4	5	13	87		
12	5	4	5	4	5	5	28	5	4	9	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	80		
13	5	5	4	4	5	5	28	4	4	8	4	5	5	14	5	4	5	14	4	4	4	12	84		
14	5	4	4	4	5	5	27	4	4	8	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	80		
15	4	4	5	4	4	4	25	4	5	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	78		
16	4	4	4	4	5	4	25	4	4	8	4	5	5	14	5	4	4	13	4	4	4	12	82		
17	4	4	5	4	4	4	25	4	4	8	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	80		
18	4	4	5	4	5	4	26	5	4	9	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	80		
19	5	4	4	4	4	5	26	4	5	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	78		
20	5	4	5	5	5	5	29	5	5	10	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	12	88		



### Anexo 3 Cuestionario

#### CUESTIONARIO

**MENTORING Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MICROFINANCIERA CREDIALFA, 2023**

**CÓDIGO** ..... **FECHA** .....

**INSTRUCCIÓN.** Sírvase leer detenidamente el presente cuestionario, y responder marcando con un **asp** (**X**) en el casillero correspondiente, según la respuesta que cree Ud. que es la correcta.

**ESCALA DE VALORACIÓN**

<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

		<b>MENTORING</b>				
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	Desallan capacitaciones continuas para el mejor desempeño de sus funciones y responsabilidades					
2	Las actividades que desempeñan en la empresa están de acuerdo a su desarrollo personal					
3	Las aspiraciones profesionales son motivaciones para su mejor Desempeño					
4	El supervisor de la empre le asigna las funciones y responsabilidades en forma clara					
5	Los colaboradores se sienten identificados con la misión, visión y valores de la empresa					
6	Los colaboradores se sienten comprometidos con el logro de las metas y objetivos de la empresa					
		<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>				
7	En la empresa el supervisor impulsa a los colaboradores para su mejor desempeño					
8	En la empresa considera que existe colaboración entre los colaboradores de las diferentes áreas de la organización					
9	En la empresa se propicia el trabajo en equipo					
10	Se siente conforme con el trabajo que realiza en la empresa					
11	Se cumplen con las metas y objetivos utilizando el menor tiempo Posible					
12	El supervisor del área fomenta actitudes positivas en la empresa					
13	Se le reconocen los méritos excepcionales en la empresa					
14	Existe un ambiente de confianza entre los integrantes de la empresa					
15	La empresa tiene como política capacitar a sus trabajadores en instituciones de prestigio					
16	En la empresa cuentan con los recursos disponibles para realizar sus Actividades					
17	Usted es considerado para asumir funciones como responsable de un equipo en la empresa					



### ANEXO 4

#### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título de la tesis: MENTORING Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MICROFINANCIERA CREDIALFA DE LA CIUDAD DE TACNA EN EL AÑO 2023

#### I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : Roberto Flores Aguilar

PROFESIÓN : Lic. Adm.

CARGO ACTUAL : Docente

GRADO ACADÉMICO : Doctor

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1 = Deficiente. 2=Regular. 3 = Buena. 4 = Muy buena. 5= Excelente.

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				4	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				4	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia				4	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables				4	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente				4	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				4	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				4	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices				4	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación				4	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				4	

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C = Total/50 = .....

#### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

#### IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C>75% = 0,75)

Desaprobado (C<75% = 0,75)

Lugar y fecha: 04 agosto 2023

Firma

DNI N° 82926857

N° Celular 912645614

### Anexo 5

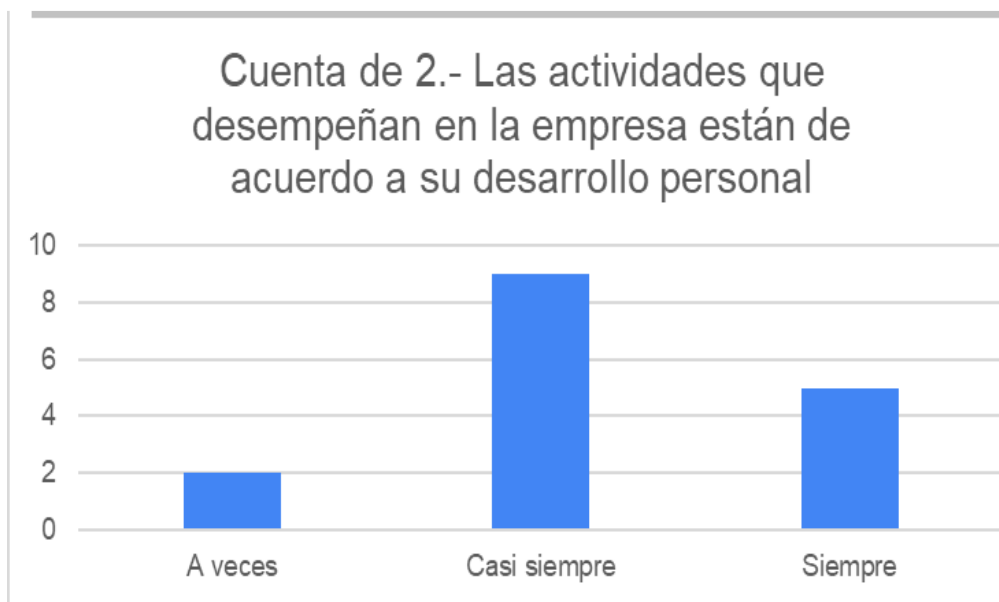
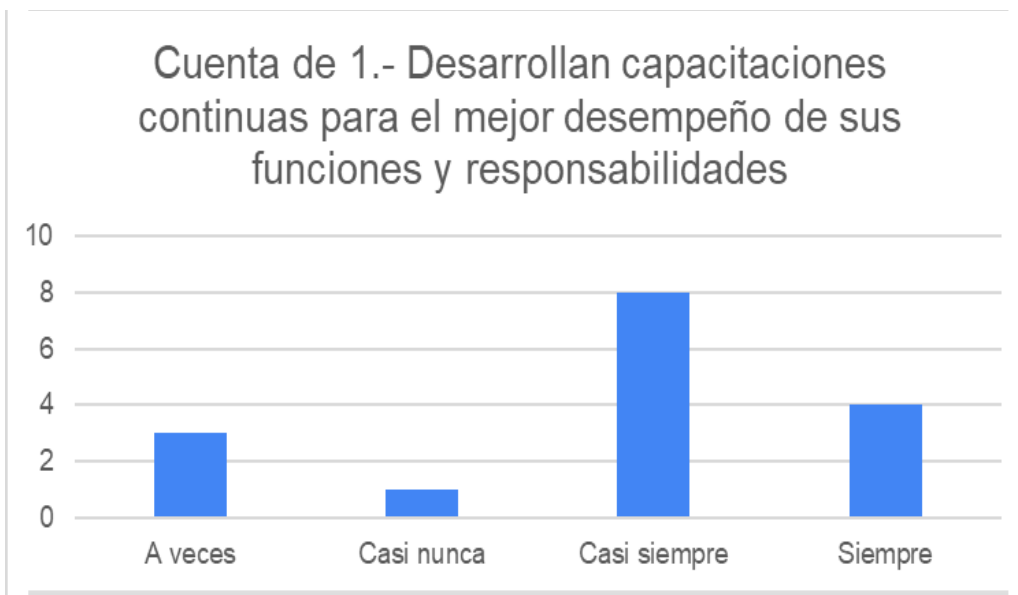
### Evidencia de recolección de datos



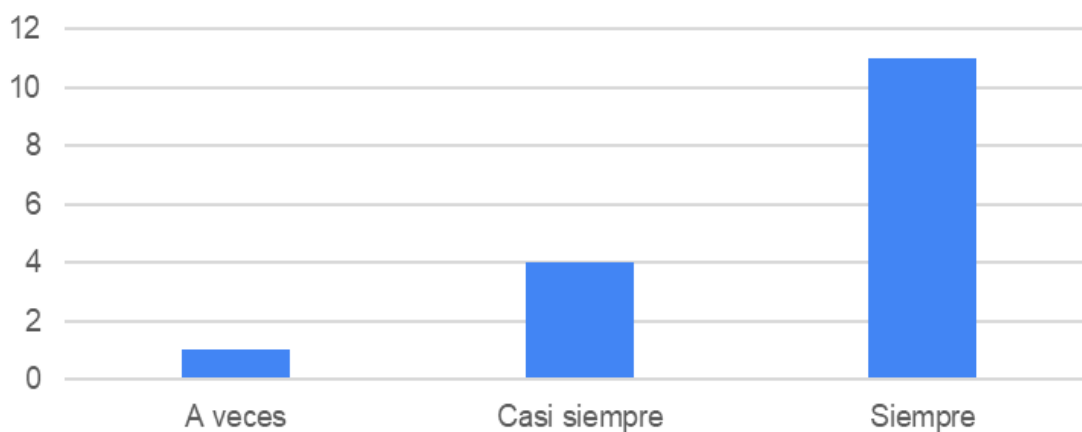


### Anexo 6

#### Gráficos estadísticos



### Cuenta de 3.- Las aspiraciones profesionales son motivaciones para su mejor desempeño



### Cuenta de 4.- El supervisor de la empre le asigna las funciones y responsabilidades en forma clara

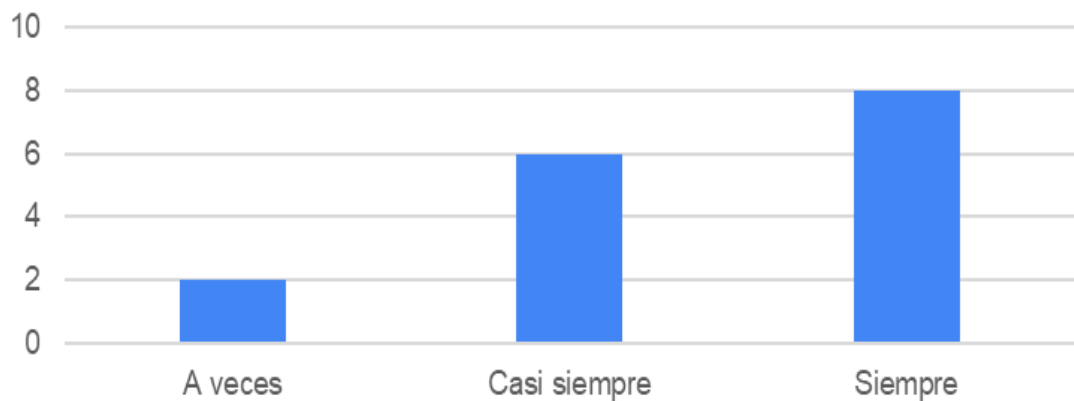




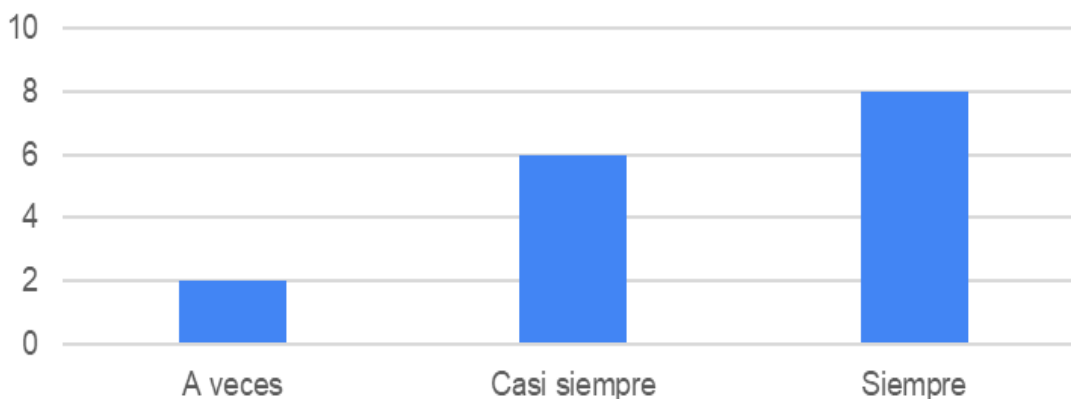
## Cuenta de 5.- Los colaboradores se sienten identificados con la misión, visión y valores de la empresa



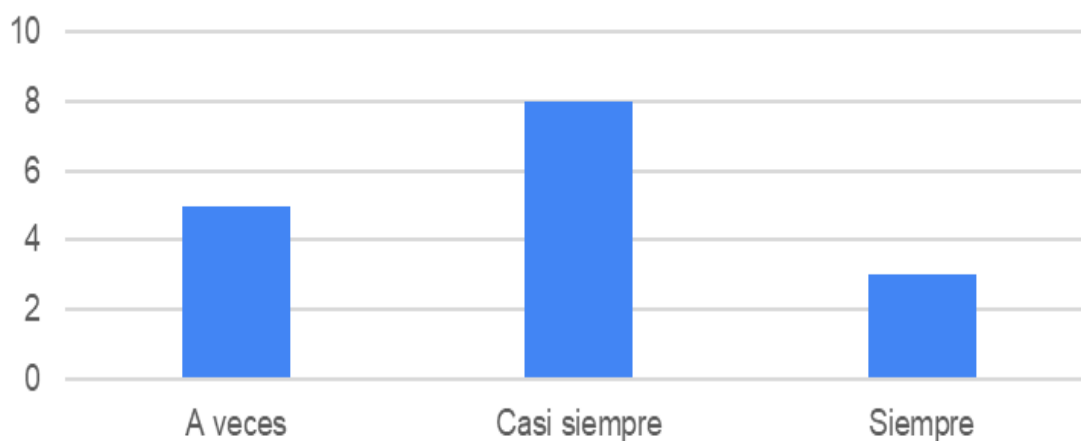
## Cuenta de 6.- Los colaboradores se sienten comprometidos con el logro de las metas y objetivos de la empresa



Cuenta de 7.- En la empresa el supervisor impulsa a los colaboradores para su mejor desempeño

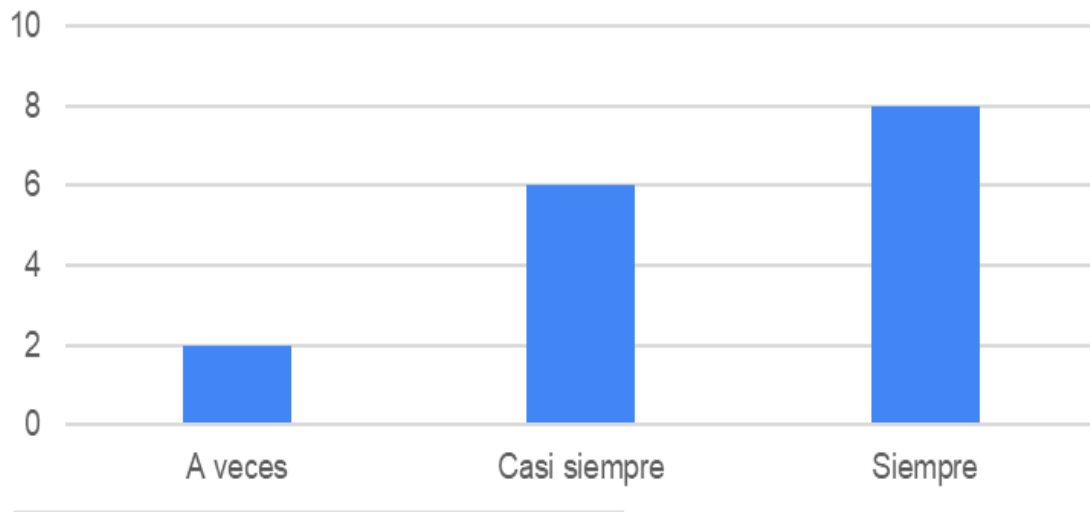


Cuenta de 8.- En la empresa considera que existe colaboración entre los colaboradores de las diferentes áreas de la organización

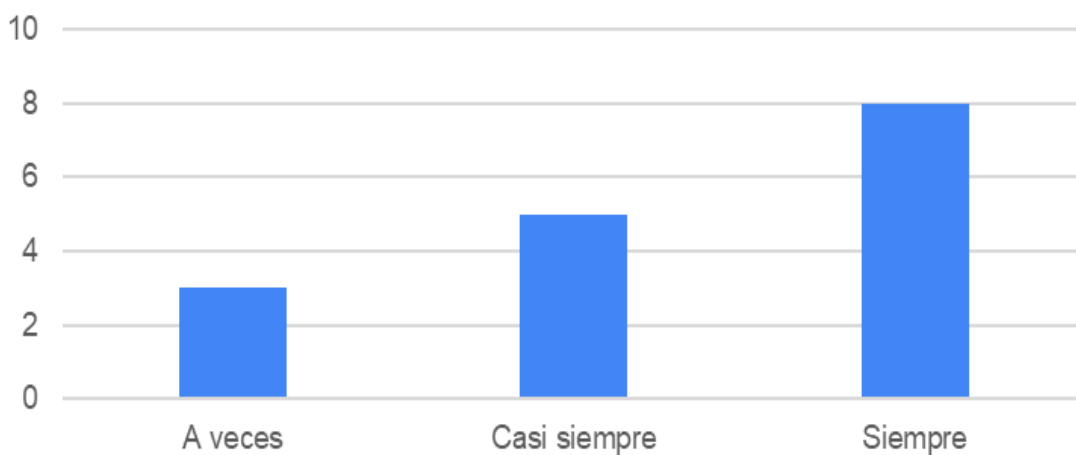




## Cuenta de 9.- En la empresa se propicia el trabajo en equipo

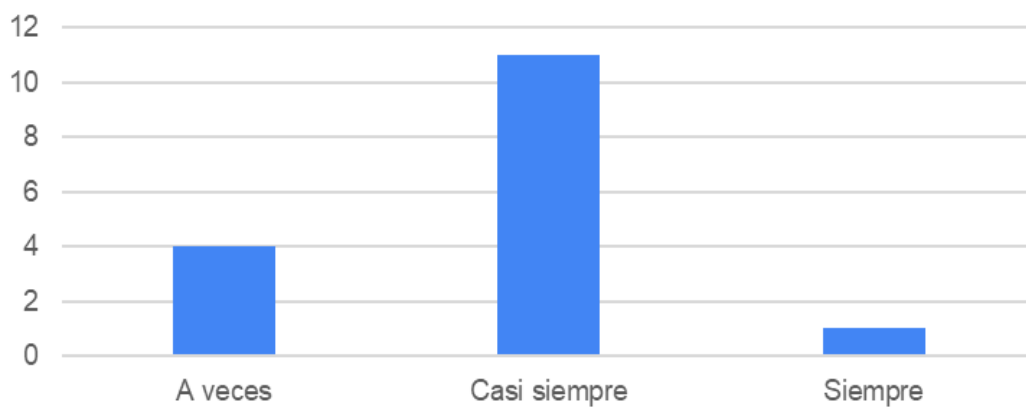


## Cuenta de 10.- Se siente conforme con el trabajo que realiza en la empresa

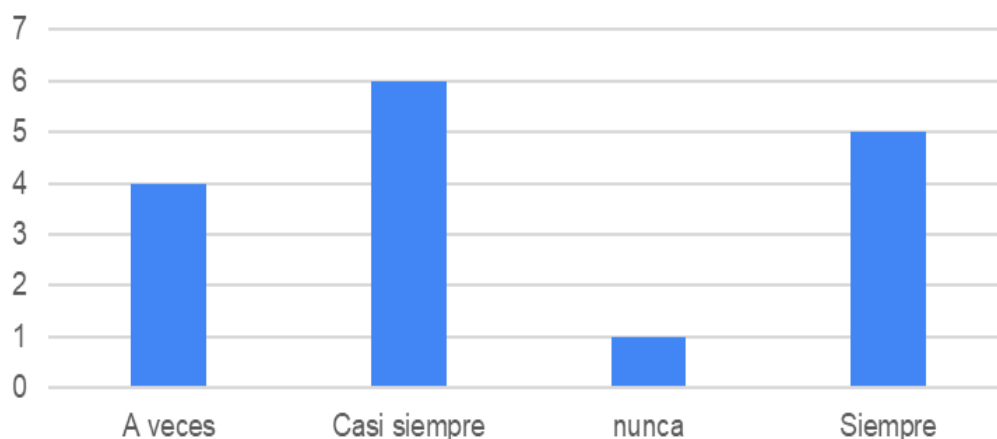




Cuenta de 11.- Se cumplen con las metas y objetivos utilizando el menor tiempo posible

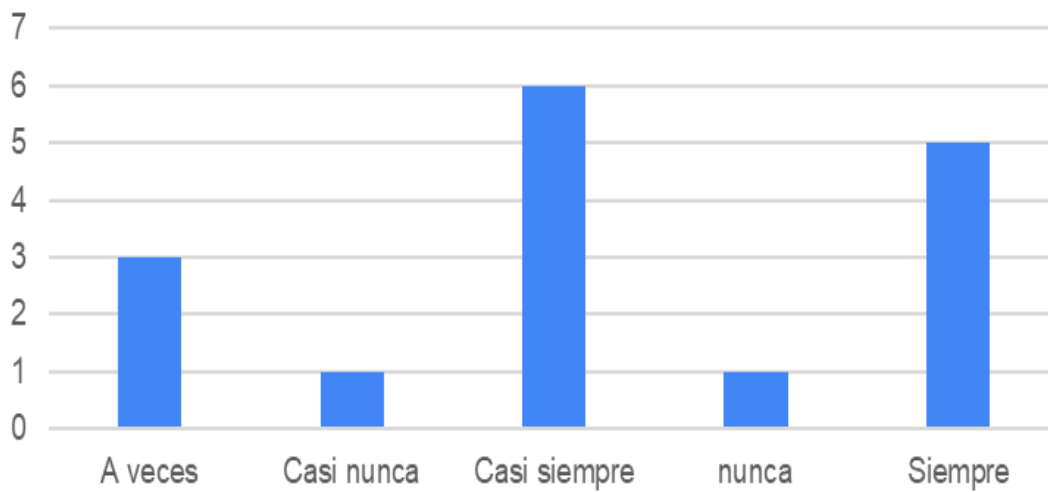


Cuenta de 12.- El supervisor del área fomenta actitudes positivas en la empresa

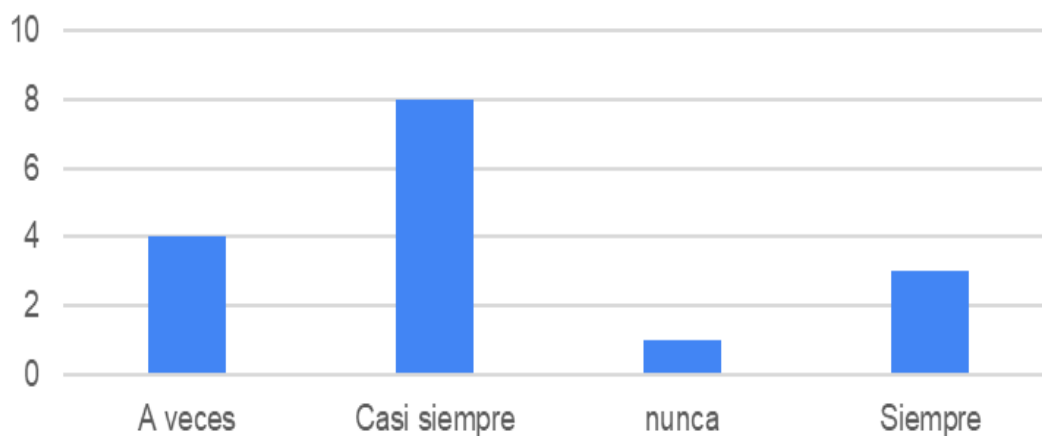




### Cuenta de 13.- Se le reconocen los méritos excepcionales en la empresa

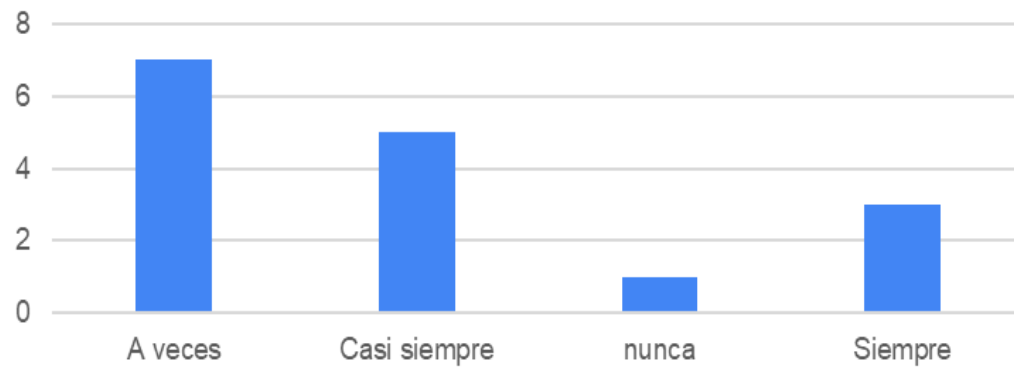


### Cuenta de 14.- Existe un ambiente de confianza entre los integrantes de la empresa

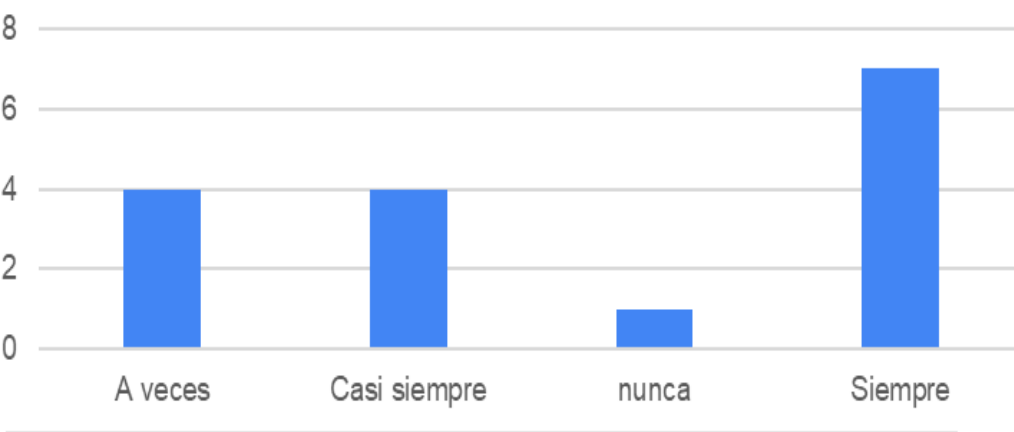




Cuenta de 15.- La empresa tiene como política capacitar a sus trabajadores en instituciones de prestigio

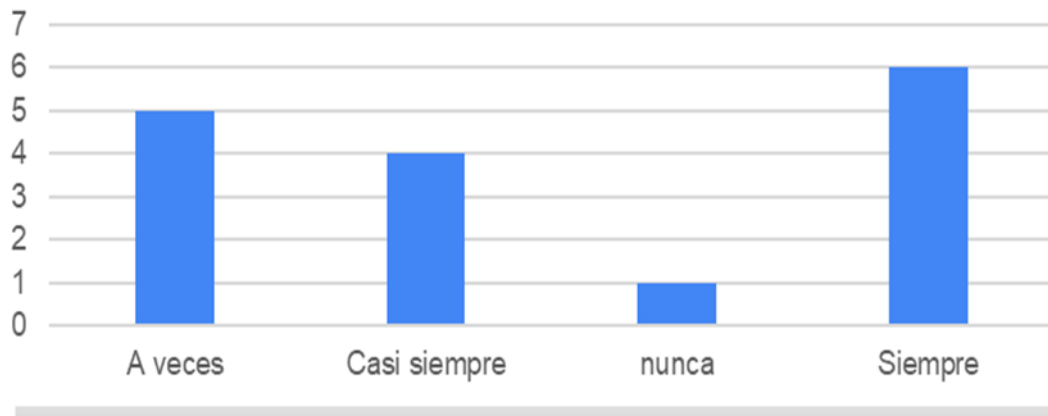


Cuenta de 16.- En la empresa cuentan con los recursos disponibles para realizar sus actividades





Cuenta de 17.- Usted es considerado para asumir funciones como responsable de un equipo en la empresa





ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 20 / 08 / 2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: YAMILET YULISA ATENCIO MAMANI

Dirección: AV. FLORAL N° 520

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 73624354

Teléfono: 988642890 email: atenciomamaniyamilet@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Asesor: MG. PERCY GONZALO PUMA PUMA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: MENTORING Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MICROFINANCIERA CREDIALFA DE LA CIUDAD DE TACNA EN AÑO 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): MENTORING, PRODUCTIVIDAD LABORAL, TALENTO HUMANO, CLIMA LABORAL, EFICIENCIA, EFICACIA.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>

1,2

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller  Título  2da Especialidad  Maestría  Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 – UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

20 de agosto del 2024

Fecha