

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

Empoderamiento laboral y la gestión del desempeño en los colaboradores del

Interbank filial Huánuco 2024

Para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Bach. Zeire Escolastica CRISTOBAL CARHUAZ

Asesor:

Mg. Gina Neceli MENDIOLAZA CORNEJO

Cerro de Pasco – Perú – 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

Empoderamiento laboral y la gestión del desempeño en los colaboradores del

Interbank filial Huánuco 2024

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA
PRESIDENTE

Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON
MIEMBRO

Mg. Yasari Saime RIVAS CORNELIO
MIEMBRO



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 053-2025-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Zeire Escolástica CRISTOBAL CARHUAZ -

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Empoderamiento laboral y la gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco 2024

Asesor:

Mg. Gina Neceli MENDIOLAZA CORNEJO

Índice de Similitud: **8%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 15 de Diciembre de 2025.



Firmado digitalmente por CARDENAS
SINCHE, José Antonio FAU
20154905046.rz8
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.12.2025 23:02:09 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

A DIOS, por este momento de estar presente en este importante acontecimiento de mi vida que es un peldaño más en mi carrera profesional y personal, en la que tuvieron mucho que ver todos y cada uno de mis familiares, y por ello mi profundo reconocimiento a todos, por ser mi fuente de inspiración y superación.

Zeire Escolástica

AGRADECIMIENTO

Con singular aprecio a mi Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión y Escuela de Formación profesional de Administración todo mi reconocimiento porque en ella me forje y me seguiré formando en este proceso de mejoramiento continuo para ser sobre todas las cosas persona y por supuesto gran profesional, de esta manera ir consolidándome como una profesional que brinda su mejor servicio a la comunidad. De igual forma mi especial consideración a todos mis docentes magister y doctores por sus sabias enseñanzas, consejos y recomendaciones que con sus conocimientos y gran experiencia me inculcaron clase a clase información valiosa para luego poner en práctica en mi vida cotidiana como en las instituciones en que me tocó y me tocara prestar un buen servicio, y que trascienda en el bienestar de quienes son mis usuarios. Un acápite importante a mi asesora que supo conducirme en esta etapa de elaboración de mi proyecto de investigación y mi tesis, para lo cual me fortaleció en mis momentos complicados y me motivo a seguir siempre adelante a pesar de cualquier vicisitud de la vida que siempre existe, hoy con todo ello me encuentro muy fortalecida para comportarme como profesional con gran vocación de servicio, y enfrentar la vida con capacidad, habilidad, experticia y conocimiento para desarrollar la tarea de servir con gran vocación humana y profesional y contribuir de alguna manera en el desarrollo de mi institución laboral, y como no de mi Región y de mi País.

Finalmente, solo me quedan palabras de agradecimiento real y sincero a todos.

Zeire Escolástica

RESUMEN

Las Organizaciones en nuestros tiempos se enfrentan a generar cada vez un mejor servicio, como también a ofrecer productos de calidad tendientes a la satisfacción cada vez más exigente de sus clientes o usuarios, ello significa que los responsables de las empresas u organizaciones, generen estrategias de manera tal que intenten mantener contentos a los clientes considerando la posibilidad de fidelizar a su público objetivo.

Ante esta situación surge la posibilidad de establecer una política de empoderamiento en sus colaboradores como herramienta para generar compromiso, identificación y sentido de pertenencia de ellos hacia la empresa, pues como es de dominio público, son las personas que laboran en cualquier tipo de organizaciones, las que llevan al éxito o fracaso a éstas. Por supuesto que este proceso de gestión de personas debe tener una dosis de liderazgo para que a partir de ello se pueda obtener como consecuencia una importante gestión del desempeño en los colaboradores de la empresa Interbank filial Huánuco, e intentar con ello estándares auspiciosos en cuanto a la calidad de sus productos y servicios para obtener un posicionamiento de la marca en estos tiempos de alta competencia en el mundo empresarial.

Finalmente es importante precisar que, el resultado de esta investigación nos muestra una relación altamente significativa entre la variable empoderamiento laboral y la gestión del desempeño con un coeficiente de correlación de 0.905, lo que sugiere además una fuerte asociación entre las variables de estudio.

Palabras clave: empoderamiento laboral y gestión del desempeño.

ABSTRACT

Organizations today are faced with generating ever-improving service and offering quality products that meet the ever-increasing satisfaction of their customers or users. This means that those responsible for companies or organizations must develop strategies to keep customers happy, while also considering the possibility of building loyalty among their target audience.

Given this situation, the possibility of establishing an employee empowerment policy arises as a tool to generate commitment, identification, and a sense of belonging among them towards the company. As is common knowledge, the people who work in any type of organization drive its success or failure. Of course, this people management process must include a degree of leadership so that it can lead to significant performance management among the employees of the Interbank subsidiary in Huánuco, thereby achieving auspicious standards in terms of the quality of its products and services to achieve brand positioning in these highly competitive times in the business world.

Finally, it is important to note that the results of this research show a highly significant relationship between the variable of workplace empowerment and performance management, with a correlation coefficient of 0.905, which also suggests a strong association between the study variables.

Keywords: employee empowerment and performance management.

INTRODUCCIÓN

Con el respeto correspondiente a los miembros integrantes del jurado calificador, me permito en esta importante oportunidad, poner a vuestra consideración el presente trabajo de investigación elaborado por la suscrita, y que intitula: Empoderamiento laboral y la gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco 2024, cuya finalidad principal es demostrar la relación entre el empoderamiento laboral y la gestión del desempeño en los colaboradores de la financiera Interbank, tomando como referencia la competitividad manifiesta en el rubro y en todo orden de cosas y el interés de posicionar a la empresa en beneficio de la rentabilidad empresarial, y también de los clientes para ofrecer mejores servicios y productos con estándares de calidad.

La estructura del Trabajo está acorde al reglamento de grados y títulos, y contiene:

Capítulo Primero, Planteamiento de Problema, se identifica y delimita el problema, formulando el problema general, el objetivo de la investigación.

Capítulo Segundo, Marco Teórico, se investigaron los antecedentes de estudio, se establecieron las bases teóricas, formulación de hipótesis, se identificaron las variables y se definieron operativamente.

Capítulo Tercero, Metodología y Técnica de Investigación, se determinó el método, tipo y diseño de investigación, así como técnica e instrumentos para la recolección y el procesamiento de datos.

Finalmente, Capítulo Cuarto, se detalló el trabajo realizado en campo, se realizó un análisis e interpretación de los resultados, se probaron las hipótesis, se presentaron las conclusiones y recomendaciones.

Zeire Escolástica

ÍNDICE

Página.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema.....	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	4
1.3.	Formulación del problema	5
1.3.1.	Problema general.....	5
1.3.2.	Problemas específicos	5
1.4.	Formulación de objetivos	5
1.4.1.	Objetivo general.....	5
1.4.2.	Objetivos específicos	5
1.5.	Justificación de la investigación	5
1.6.	Limitaciones de la investigación.....	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio.....	7
2.2.	Bases teóricas - científicas	15
2.2.1.	Empoderamiento	15
2.2.2.	Gestión del desempeño	18
2.3.	Definición de términos básicos	22
2.4.	Formulación de hipótesis	25
2.4.1.	Hipótesis general.....	25
2.4.2.	Hipótesis específicas	25
2.5.	Identificación de variables	25
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	26

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	27
3.2.	Nivel de investigación.....	27
3.3.	Método de investigación	27
3.4.	Diseño de investigación	28
3.5.	Población y muestra.....	28
3.5.1.	Población.....	28
3.5.2.	Muestra	28
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.6.1.	Instrumentos.....	29
3.6.2.	Técnicas de recolección de datos	29
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	29
3.7.1.	Confiabilidad y validez de los Datos	29
3.7.2.	Estadísticas de fiabilidad Variable 1 Empoderamiento laboral	30

3.7.3. Estadísticas de fiabilidad Variable 2 Gestión del desempeño	30
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	31
3.9. Tratamiento estadístico	31
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica	31

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	32
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados	34
4.3. Prueba de hipótesis	46
4.4. Discusión de resultados.....	49

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXO

ÍNDICE DE TABLAS

	Página.
Tabla 1. Estadístico de fiabilidad del instrumento 1	34
Tabla 2. Estadístico de fiabilidad del instrumento 2	35
Tabla 3. Variable 1 Empoderamiento laboral	36
Tabla 4. Dimensión 1 Experiencias del usuario.....	37
Tabla 5. Dimensión 2 Madurez digital.	38
Tabla 6. Dimensión 3 Comportamiento del cliente.	39
Tabla 7. Variable 2 Gestión del desempeño.	41
Tabla 8. Variable 2 Dimensión 1 Liderazgo.	42
Tabla 9. Variable 2 Dimensión 2 Valores.....	43
Tabla 10. Variable 2 Dimensión 3 Clima organizacional.....	45
Tabla 11. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	46
Tabla 12. Correlación entre la Variable 1 y la Variable 2	47
Tabla 13. Correlación entre la Variable 2 y la Dimensión 1 de la Variable 1	47
Tabla 14. Correlación entre la Variable 2 y la Dimensión 2 de la Variable 1	48
Tabla 15. Correlación entre la Variable 2 y la Dimensión 3 de la Variable 1	48

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página.
Figura 1. Variable 1 Empoderamiento laboral.....	36
Figura 2. Dimensión 1 Experiencias del usuario.	37
Figura 3. Dimensión 2 Madurez digital	39
Figura 4. Dimensión 3 Comportamiento del cliente.....	40
Figura 5. Variable 2 Gestión del desempeño.	41
Figura 6. Variable 2 Dimensión 1 Liderazgo.....	42
Figura 7. Variable 2 Dimensión 2 Valores	44
Figura 8. Variable 2 Dimensión 3 Clima organizacional	45

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

En el mundo empresarial y luego de haber enfrentado los embates de la pandemia conocida bajo la denominación del Covid-19, se arrastra aun los embates de la crisis como consecuencia de las medidas sanitarias que ejecutaron los gobiernos, y en la mayoría de los casos se procedió a la inmovilidad de la población para preservar la salud de los habitantes.

Hace algunos años, la moda entre los especialistas en gestión de empresas era el empoderamiento. Según ellos, el empoderamiento al interior de las empresas se traduce en la delegación de la toma de decisiones en subordinados. De acuerdo a estos estudios, las empresas que empoderaban al personal funcionaban en forma descentralizada, haciéndolas más flexibles, y permitía ofrecer un mejor servicio y que las buenas ideas de los empleados fueran adoptadas.

Pese a que los estudios iniciales habían sido hechos en empresas en EE.UU., al poco tiempo nuestro país se llenó de cursos y seminarios para empoderar a los empleados. Después de todo, el empoderamiento permitía no solo tener empresas más

eficientes y rentables, sino empleados más contentos con su trabajo.

La moda pasó, y nuestras empresas siguen organizadas tan verticalmente como antes. Los empleados, incluso aquellos de relativamente alto nivel jerárquico, conservan su poca independencia en la toma de decisiones. La experiencia de nuestros especialistas locales de gestión indica que la delegación de autoridad no es fácil. Un estudio reciente muy amplio de Nick Bloom, un profesor de Stanford, muestra que la verticalidad en la empresa no es una característica latinoamericana. Países como Japón o China tienen empresas aún más reacias a la delegación de funciones en sus subordinados.

Empowerment, o empoderamiento, es un concepto de tendencia en los círculos políticos y empresariales. Se refiere al proceso estratégico de proporcionar herramientas y recursos, como tecnología, capacitación e información, a los empleados para trabajar juntos hacia un objetivo común y participar en la toma de decisiones organizacionales.

Conceptualmente, el empoderamiento permite a una empresa comprometerse plenamente con su misión y con el régimen menos rígido posible, aumentando la implicación de los empleados y aumentando su iniciativa, impactando positivamente en la productividad y la rentabilidad. Sin embargo, se tiene referencia de empresas que aplican esta herramienta y cuentan con interesantes experiencias a saber.

En primer lugar, compartimos la experiencia de Bimbo, una multinacional que fomenta el empoderamiento, para ello cuenta con grupos de empleados que se encargan de un producto. Ellos son responsables de la mejora del producto en cuestión, del método de trabajo, de las características de la presentación al cliente del producto. Así, el equipo está comprometido con mejorar la calidad, el proceso de información y las estrategias de negocio.

McDonald's. es otra empresa que practica el empoderamiento. Todos los

empleados tienen la libertad de realizar pequeñas acciones haciendo uso de los recursos de la empresa, si estas tienen como objetivo garantizar la mejor experiencia del cliente. Así, por ejemplo, si el cliente acude al mostrador presentando algunas observaciones, entonces el colaborador soluciona de manera autónoma dicha observación, inclusive resuelve entregando otro producto en sustitución como resultado de la observación.

Yum! Brands, líder mundial de comida rápida (gestiona KFC, Pizza Hut y Taco Bell, etc). La empresa apuesta por una política de empoderamiento de manera tal, que el colaborador puede tomar cualquier decisión que no implique gastar más de 15 dólares, con el propósito de aliviar a los clientes insatisfechos, ello se ha convertido en una creciente lealtad, incremento de clientes y, en consecuencia, incremento de beneficios.

Banco de América Central es una empresa financiera y los empleados tienen total libertad para contribuir con sus ideas sobre nuevos productos para lanzar al mercado o sobre mejoras en productos ya existentes. Tal es así que, productos que ofertan han sido creados por los colaboradores. Por tanto, en virtud a ello, el Banco de América Central tiene una gran gama de productos. Y es que los trabajadores se ponen en el lugar de los clientes y crean lo que verdaderamente necesitan.

Como podemos notar, es difícil conseguir empresas peruanas, que practiquen o hagan por lo menos el intento de instaurar dentro de sus prácticas cotidianas el empoderamiento de sus colaboradores con la intención de descentralizar y delegar las decisiones importantes a niveles diversos de la estructura organizacional, y ello es tan notorio toda vez que la gran mayoría de las empresas aplica una estructura jerarquizada piramidal de arriba hacia abajo, como tal, es algo dificultoso y complicado que los directivos de los diferentes niveles empoderen a sus colaboradores, más aun no se tiene una política empresarial que considere como un lineamiento de desarrollo el trabajo en

equipo, generar cuadros directivos con alto grado de liderazgo, establecer cultura organizacional o empresarial, y como consecuencia de ello mejore el clima laboral, y gestionen una mejora en las relaciones interpersonales y cuenten con un clima laboral adecuado, tendiente a convertir a la empresa en un indicador diferenciador con respecto a la competencia u otras empresas, y luego el posicionamiento correspondiente y así enfrentar con éxito la competitividad que nos genera los nuevos escenarios del mundo empresarial. No olvidemos que es el talento humano quien lleva al éxito a las empresas, conducidas obviamente con alta dosis de liderazgo, y por el contrario, son las que llevan al fracaso, cuando no son gestionadas adecuadamente, por estas razones y otras, es un tema pendiente la utilización y puesta en práctica de esta herramienta de gestión denominada Empowerment, con un planificación acertada, con capacitación práctica, a fin de que el desempeño laboral de los integrantes de la empresa se conviertan en agentes de cambio, y el compromiso sea certero en busca de lograr la diferenciación y liderazgo.

1.2. Delimitación de la investigación

a) Delimitación espacial

La investigación se desarrolla en la empresa financiera Interbank, y específicamente en la de filial de Huánuco.

b) Delimitación temporal

La investigación que se desarrolla corresponde al año calendario del 2024

c) Delimitación social

Están constituidos por los colaboradores en su totalidad de la Financiera Interbank, unidad de negocios de Huánuco.

d) Delimitación conceptual Empoderamiento laboral:

Gestión del Desempeño:

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el Empoderamiento laboral y la Gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco 2024?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cuál es la vinculación entre la motivación laboral y la gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco 2024?

¿Cuál es la correspondencia de la autonomía laboral con la gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco 2024?

¿Cuál es el nexo entre las competencias laborales y la gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco 2024?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe el Empoderamiento laboral y la Gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco 2024

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la vinculación entre la motivación laboral y la gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco 2024

Establecer la correspondencia entre la autonomía laboral con la gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco 2024.

Establecer el nexo entre las competencias laborales y la gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco 2024

1.5. Justificación de la investigación

La presente investigación tiene una justificación centrada en contribuir, y dar a conocer y aplicar si fuera el caso ante la propuesta de una política de empoderamiento

laboral en los diferentes niveles y momentos y que ello impacte positivamente en la gestión del desempeño en los colaboradores de la empresa financiera Interbank, y de esta manera generar un proceso de mejora continua y en consecuencia la agilidad en la toma de decisiones, con ello el posicionamiento de la empresa, para generar mejores productos y servicios, que finalmente repercutan en el desarrollo empresarial en un mundo muy competitivo en el que vivimos. Sin dejar de mencionar que serán los clientes los mayores beneficiados.

1.6. Limitaciones de la investigación

El desarrollo del presente trabajo de investigación con el objetivo de obtener el título profesional en la carrera de Administración, se convierte en una primera limitación de carácter económico, toda vez que, no se cuenta con el financiamiento de la empresa motivo del trabajo, esto significa que los autores debemos asumir el alto costo que significa desarrollar especialmente en el trabajo de campo, una segunda limitante vendría a ser el apoyo y colaboración que se solicita a los colaboradores y directivos de la empresa financiera, especialmente por el factor tiempo, y su recargada labor que asumen cada uno de ellos, sin embargo ante ello, no queda otra que asumir, aunque para ello demore el tiempo previsto, por estas y otras limitantes colaterales a las ya señaladas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

La realidad de las empresas por siempre en el Perú y en el mundo está centrada en que en un momento se constituyen y dan origen a su nacimiento, y lo que más desean es que perduren en el tiempo y no mueran, por tanto, requieren ser sostenibles con una visión estratégica y futurista y sobre todo enfrentando retos que exige los nuevos tiempos siempre en permanente proceso de cambios.

La pandemia mundial al que venimos enfrentando la población y las instituciones públicas y privadas, ha traído consigo la aceleración de la digitalización en sus servicios que ofertan, si bien es cierto que antes de esta situación pandémica ya muchas empresas habían entrado a la era de la digitalización, pero este proceso obligó la celeridad en muchas otras, de tal manera los especialistas afirman que, en este siglo XXI las empresas que pretendan ser sostenibles, requieren ser digitales, en consecuencia es preciso señalar que tanto las empresas medianas y las Mypes, hagan el proceso de transformación digital, para enfrentar los escenarios emergentes y entrar en ese proceso de competitividad. En ese contexto detallamos algunos antecedentes al

respecto.

Rengifo y Riveros (2024) en su trabajo de investigación: Empoderamiento de los empleados y su relación con su desempeño laboral en empresas de logística liviana en Lima Metropolitana, 2023, en la que utilizó en su diseño de investigación un enfoque cuantitativo secuencial, además el diseño de su investigación es no experimental de corte transaccional, además su alcance es un estudio descriptivo – correlacional, para cuyo efecto tuvo como población de estudio a 768 colaboradores de tres empresas logísticas en Lima metropolitana, luego su población es de 257 colaboradores considerando para ello un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple para muestras finitas. Luego podemos apreciar en sus conclusiones manifiesta que, los resultados observados develan suficiente evidencia estadística para afirmar la existencia de una correlación significativa, directa y media (p valor: 0,000; Rho : 0,514). Por ende, el presente estudio concluyó que, el empoderamiento de los empleados se relaciona con el desempeño laboral en las empresas de logística liviana en Lima Metropolitana, 2023. (p. 105)

Es importante también hacer notar que de la investigación presentada se desprende que, existe una correlación significativa, directa y débil entre el empoderamiento psicológico y el rendimiento individual de los colaboradores, del mismo modo, hay una correlación significativa, directa y débil entre el empoderamiento psicológico con el clima organizacional, también se concluye que existe una correlación significativa, directa y débil entre la participación de la toma de decisiones con el rendimiento individual de los empleados en las empresas de logística liviana en Lima Metropolitana.

Ante los resultados obtenidos, considera que es de importancia la ejecución de otros trabajos de investigación de corte cuantitativo, para establecer mayores

precisiones con respecto a otras variables que asocian la relación descrita en las conclusiones, además es aconsejable definir los componentes precisos de las capacitaciones psicológicas que tienen mayor incidencia en los resultados del rendimiento. Por otra parte, se aconseja continuar con trabajos más precisos para estudiar los estilos de liderazgo y comunicación en relación con el rendimiento individual de los colaboradores, no dejando de lado el proceso de compromiso de los empleados en la toma de decisiones respecto al rendimiento individual.

Tapia (2023) en su trabajo de investigación: Empowerment y rendimiento laboral de los trabajadores del hospital Regional de Huacho – 2023, para la obtención del Grado de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud, y para ello en la parte metodológica nos dice que su enfoque corresponde al método cuantitativo, su diseño es un estudio experimental transeccional alterando premeditadamente las variables de estudio, el nivel es correlacional, para ello contó con una población de 1300 trabajadores entre médicos, enfermeras y administrativos, luego estableció su muestra de 297 trabajadores, hallada por la fórmula de poblaciones finitas y que luego entre sus principales conclusiones refiere que,

Se determinó que el empowerment se relaciona positivamente con el rendimiento laboral de los trabajadores del Hospital Regional de Huacho – 2023, al obtenerse un $(p) < 5\%$; resultando una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.636. Se concluye que, en dicho hospital se desarrolla de manera regular la autoconfianza y la autodeterminación dentro de las actividades laborales, se cuenta con un poco sentido de relevancia personal y de significado, y se mantiene una pasable generación de confianza para con la institución; de manera que, se cuenta con un moderado rendimiento en las tareas de trabajo y con un ajustado rendimiento en el contexto, y, solo en determinadas ocasiones se desarrollan buenos diagnósticos y

prevenciones de comportamientos laborales contraproducentes. (p. 57)

Además, como parte también de las conclusiones nos hace notar que, la autoconfianza se relaciona positivamente con el rendimiento laboral, ello por la existencia de correlación positiva moderada, se estableció también que la autodeterminación se relaciona positivamente con el rendimiento laboral, por cuanto se demostró una correlación positiva y moderada, luego precisó que, la confianza se relaciona positivamente con el rendimiento laboral y una correlación positiva y moderada. Ante estas conclusiones es aconsejable que se impulse la práctica del Empowerment en el trabajo, a partir de acciones de acercamiento y generación de compromiso por parte de los colaboradores, de manera tal que, pueda otorgarse mayor autonomía en concordancia a los conocimientos, habilidades y destrezas, así como implementar servicios de Mentoring, y reducir de esta manera los bajos índices de rendimiento laboral.

Palma (2023) en su tesis: Empowerment y desempeño laboral del servidor público de la sede central del Gobierno Regional de Pasco, 2021, para optar grado de Maestra en Ciencias de la Administración, nos refiere que en su proceso, propuso como tipo y nivel de investigación el correlacional, el método utilizado fue descriptivo, inductivo y deductivo; el diseño de investigación fue transeccional descriptivo, correlacional; su población estuvo conformada por 279 trabajadores administrativos de los diferentes niveles y luego la muestra quedó conformada por 70 colaboradores. En sus conclusiones más importantes refiere que:

Según los resultados conseguidos, se determinó que existe un nivel de relación significativa entre el Empowerment con el Desempeño Laboral del Servidor Público de la Sede Central del Gobierno Regional de Pasco, 2021. siendo la correlación de Pearson de 0,864** lo cual nos indica una correlación

positiva alta; esto nos manifiesta que a mejor utilización del empowerment se lograra un mejor desempeño laboral de los servidores públicos de la Sede Central del Gobierno Regional de Pasco. (p. 70)

Se logró determinar que existe un nivel de relación significativa entre el Poder con el desempeño laboral siendo la correlación positiva alta, de igual modo se demostró la existencia de un nivel de significancia entre la motivación y el desempeño laboral con una correlación positiva alta, en esa misma dirección se llega a demostrar niveles de significancia entre el Desarrollo y el desempeño laboral, además también del liderazgo frente al desempeño laboral, en ambos casos con una correlación positiva alta. En tal sentido y por los resultados obtenidos debe ser política institucional la implementación y puesta en práctica del Empowerment como una herramienta importante porque demostrado está que significará un importante aporte en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la institución, a ello debe proponerse también ciclos de capacitación permanente en temas de liderazgo para dotarles luego de mayor autonomía en busca de mejores decisiones en los diferentes niveles de la institución.

Calderón (2020) en su investigación: El Empowerment y el desempeño laboral en los trabajadores del Ministerio del Interior proyecto especial Corah – Pucallpa, con la finalidad de obtener título profesional de Licenciado en Administración, para cuyo efecto a propuesto como tipo de investigación básica, el nivel de investigación es de tipo relacional, el diseño es de carácter descriptivo correlacional, y la muestra censal fue de 44 colaboradores nombrados del Ministerio del Interior: Proyecto Especial CORAH, luego entre sus importantes conclusiones presenta que:

Existe una relación positiva media ($\rho=0,662$) y significativa ($\text{sig.}=0,000$) entre el empowerment y el desempeño laboral de los colaboradores

del ministerio del interior proyecto especial CORAH – Pucallpa, 2019, lo que significa que el empowerment (principalmente por sus dimensiones poder, desarrollo y motivación) afecta significativamente en el desempeño laboral, pudiendo mejorarse este último si se administra correctamente el empowerment, previa prueba experimental. Siendo esto muy importante ya que permite afianzar las teorías para la mejora de las organizaciones. Además, se comprobó, con la escala Likert entre 1 y 5, que los colaboradores del Proyecto Especial CORAH para la variable empowerment obtuvieron una puntuación media global de regular (3.63), valorando más el liderazgo con una puntuación media de ($X=4.2$), seguido de la dimensión desarrollo ($X= 3.6$), la dimensión poder ($X=3.5$), y por último la dimensión motivación ($X=3.2$). Así mismo de la variable el Desempeño laboral, los colaboradores del Proyecto Especial CORAH obtuvieron una puntuación media global de alto (3.93), valoran más la eficacia y la calidad cuyas dimensiones obtuvieron los mejores resultados ($X=4.1$), seguido de la Eficiencia cuya dimensión obtuvo el resultado ($X=3.8$) y la dimensión economía ($X=3.7$) obteniendo el menor resultado. (p. 93)

Además, cabe señalar que se comprobó que existe una relación positiva media y significativa entre el poder y el desempeño laboral de los colaboradores del Ministerio del Interior motivo de la presente investigación; de igual modo que existe una relación positiva débil y significativa entre el desarrollo y el desempeño laboral; también se pudo comprobar que existe una relación positiva débil y no significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral; finalmente, existe una relación positiva débil y significativa entre la motivación y el desempeño laboral, todo ello de los colaboradores del Ministerio del Interior Proyecto especial CORAH. En la localidad de Pucallpa. Este resumen de las conclusiones permite recomendar que a partir de

procesos de capacitación se instaure acciones de empoderamiento en los diferentes niveles y así descentralizar las decisiones, se fortalezca el liderazgo y se invierta más en aspectos de desarrollo del personal, para valorar y afianzar la efectividad en el desempeño de los colaboradores. Todo ello en un marco de mejoramiento de la responsabilidad, autoridad y la toma de decisiones, bajo un proceso de un desarrollo humano permanente de los colaboradores, evaluando y proponiendo nuevos estilos de liderazgo que impongan el sello de trabajo en equipo en beneficio de obtener los objetivos institucionales y dejando de lado los aspectos individuales, con una dosis importante de motivación al personal, porque es el activo más importante y motor de la institución

Durand (2017) en su trabajo de investigación: El empoderamiento en la empresa Oncocenter Perú SAC, Lima 2017. Con la finalidad de obtener el grado de baciller en Administración, en la que detalla que el diseño de la investigación es de tipo descriptivo simple, luego nos dice es transversal y también no experimental. Y con una muestra censal de 201 colaboradores. Luego en sus conclusiones nos dice que:

Según el objetivo: “Determinar el empoderamiento de los colaboradores de la empresa Oncocenter Perú SAC”, perciben que el nivel de la Gestión logística es medio, siendo que casi la cuarta parte lo manifiesta como alto y el resto como bajo. (p. 29)

Como complemento al objetivo general se puede colegir en relación a los objetivos específicos que, más del 50% de los colaboradores considera que tienen un nivel medio en relación a sus competencias, autonomía de sus funciones, el impacto, y el significado que para los colaboradores tienen respecto al empoderamiento. Luego se puede notar a nivel de sugerencias que, los responsables de la gestión de personas, propongan un clima organizacional apropiado por considerar importante para el buen

funcionamiento y logro de metas de la empresa, asimismo se genere una evaluación del desempeño, teniendo en cuenta que lo que no se avalúa no se puede mejorar, hacer énfasis en la dotación de mayor autonomía para los colaboradores y con ello soluciones novedosas a los problemas para contribuir al éxito empresarial, capacitar en temas de los procesos de empoderamiento y luego implementar tendientes a lograr ventajas importantes para la buena marcha de la empresa y sus colaboradores.

Aragón (2015) en su trabajo de investigación: El empowerment y el desempeño laboral en los restaurantes turísticos de la ciudad de Huaraz en el año, 2014. Para optar el grado académico de Maestra en Marketing Turístico y Hotelero. nos señala que el tipo de investigación tiene un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo, de un nivel correlacional, el diseño empleado es de carácter correlacional, no experimental y transeccional, el nivel de profundidad es observacional – correlacional, el enfoque es cuantitativo. Su población estuvo conformada por 80 colaboradores y 10 gerentes. Luego en algunas de sus conclusiones precisa que:

Queda determinada la relación directa y significativa entre el empowerment y el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes turísticos de la Ciudad de Huaraz en el año 2014; con el 56% de trabajadores que opinaron que el empowerment en los restaurantes turísticos de Huaraz es de nivel regular (tabla N° 01) y el 59% de trabajadores que indicaron que el desempeño laboral en los restaurantes turísticos es de nivel bueno (tabla N° 2); lo que se puede verificar con los resultados de chi cuadrado de Pearson = 6282, con $gl = 4$ y una $P > 0.05$, $P = 0.179$ y una correlación de Spearman = -0,180. Complementado con los resultados de la entrevista a profundidad a los gerentes/administradores. (p. 80)

Se ha determinado también una relación directa y significativa entre los

elementos para crear empoderamiento y las características del desempeño laboral, entre las actitudes inherentes del colaborador en el proceso de empoderamiento y los factores que influyen en el desempeño laboral, entre los pasos básicos para implementar empoderamiento, y entre las ventajas en la implementación del empoderamiento y los pasos para un desempeño laboral eficiente de los colaboradores de los restaurantes turísticos en Huaraz. Luego sus recomendaciones importantes son: fortalecer la implementación del empoderamiento que tengan como fin último mejorar el desempeño laboral, elevar las características del desempeño laboral, que reflejen la mejor atención al cliente, entre otras consideraciones.

2.2. Bases teóricas - científicas

2.2.1. Empoderamiento

El empoderamiento (empowerment) es una técnica que permite delegar poder, autoridad, autonomía y responsabilidad a los trabajadores de una empresa para tomar decisiones y resolver problemas. Esta herramienta requiere de alta dosis de cultura organizacional, y compromiso laboral, para ser efectiva su puesta en práctica.

El término empowerment viene de “power”, que significa “poder”, así que su traducción literal sería algo así como “dar poder”. Sin duda, este método es totalmente diferente al tradicional, en el que los niveles más altos de la empresa se encargan de impartir órdenes y tomar decisiones.

Principios del empoderamiento.

Según diversos enfoques, podrían existir diferentes principios, sin embargo, de acuerdo a la naturaleza del presente trabajo de investigación, proponemos cuatro puntos principales o ejes, fundamentales para conseguir el empoderamiento dentro de una organización:

1) Poder. - La filosofía funciona mediante la delegación de responsabilidades y

autoridad a diferentes niveles de la empresa, esencial confiar en las personas y permitir todavía la toma de decisiones. Esa confianza es el resultado del compromiso laboral

- 2) Motivación. - La motivación es el preámbulo para reconocer el trabajo bien realizado, celebrar las metas y propósitos, en el momento oportuno y recompensar los resultados, lo que genera un incremento en la autoestima y mayor productividad, en beneficio de la empresa y el crecimiento profesional del colaborador.
- 3) Desarrollo. - Este tercer eje hace referencia a la capacitación permanente que deben recibir los colaboradores en el proceso de mejora continua y así ir desarrollando permanentemente, sus habilidades, destrezas y competencias. En otras palabras, se hace hincapié en la importancia de una formación continua para mejorar su desempeño dentro de la organización.
- 4) Liderazgo. - El liderazgo es un aspecto fundamental en las empresas para el éxito, para ello se requiere de buenos líderes visionarios con capacidades cognitivas, técnicas y humanas y logren tomar decisiones asertivas, incluyendo la delegación de responsabilidades a los trabajadores, en los diferentes niveles y momentos.

Ventajas del Empoderamiento

Las empresas que optan por esta filosofía van en aumento, algo que se vuelve común y necesario, si tenemos en cuenta todas sus ventajas, como veremos a continuación:

- a) Motivación de los empleados. - La potenciación de los empleados mediante autonomía es relacionado con el aumento de la motivación. Los expertos enfocan en que los empleados con control sobre su trabajo trabajan más y se sentirán más satisfechos, asegurando el éxito empresarial. Siempre debemos tener en cuenta que,

cuando los empleados se sienten partícipes de la empresa y están motivados, el éxito empresarial está asegurado.

- b) Mayor ventaja en el Liderazgo. - Los líderes que delegan responsabilidades a sus empleados tienen más probabilidades de confiar en ellos que aquellos que no lo hacen. Actúan como formadores, animan a los empleados a hacer su mejor trabajo y los apoyan y acompañan en ese camino.
- c) Mejora la creatividad. - Los líderes que alientan a los empleados a pensar y colaborar generan nuevas ideas, y con ello a ser creativos e innovadores, y aquellos que están capacitados tienen más probabilidades de ofrecer tareas adicionales y apoyar a sus organizaciones.
- d) Incremento de los beneficios. - El empoderamiento aumenta los beneficios organizacionales al motivar a los empleados, hacerlos más rentables y crear una cultura organizacional y empresarial continua, haciendo que la empresa sea más fuerte y resistente frente a los desafíos, obstáculos y nuevos escenarios mundiales.

Como aplicar el empoderamiento

Empoderar a los empleados de una organización tiene amplios beneficios, pero la implantación de la cultura empresarial es una tarea ardua. Sin embargo, siguiendo estos procedimientos, puede ayudar a conseguir con éxito.

- ✓ **Demuestra a los empleados que su opinión te importa.** - Muchas empresas ejecutan encuestas de compromiso de forma anual, lamentablemente pocas se toman el tiempo para leer los comentarios de los empleados y tomar medidas al respecto, esto conduce a una falta de gestión inmediata sobre el particular. Entonces debemos compartir que, alentar a los empleados a brindar constantemente opiniones honestas y cambiar activamente su organización para adaptarla a sus necesidades les proporciona una voz real en el funcionamiento de la organización.

- ✓ Reconocer para empoderar. – el reconocimiento es una oportunidad para capacitar empleados y empoderarlos con palabras de apoyo, ánimo y elogio, y se refiere a sus logros para aprender de su éxito y confiar en ellos.
- ✓ Proporciona oportunidades de crecimiento profesional. - El crecimiento profesional y la formación de los empleados están interconectados, lo que exige que las empresas inviertan en aprendizaje y desarrollo. Animar a los empleados a compartir conocimientos, asumir nuevas responsabilidades y participar en eventos del sector mejora sus habilidades y los prepara para nuevas oportunidades.
- ✓ Empoderamiento parte de la cultura y visión de la organización. - Reformar la cultura de la empresa para empoderar los trabajadores es una tarea difícil y requiere tiempo y esfuerzo. Preconizar y escuchar empleados es bueno, pero es necesario en todos los niveles de la empresa, desde el más alto cargo, hasta los colaboradores de la parte operativa.

2.2.2. Gestión del desempeño

La gestión del desempeño es un proceso fundamental para el éxito y crecimiento de una organización, que enfoca la maximización del potencial de los empleados, promover un ambiente productivo y motivador, identificar y abordar brechas de desempeño, y proporcionar continua retroalimentación. Es así que conceptualmente podemos definir a la gestión del desempeño o también conocida como administración del desempeño, como un conjunto de prácticas y herramientas utilizadas por las empresas para medir, monitorear y mejorar el desempeño de los empleados.

Objetivos de la gestión del desempeño

Ponemos a consideración en relación al presente trabajo, los objetivos de la gestión del desempeño a saber:

- a) Alinear el desempeño de los empleados con los objetivos estratégicos de la

empresa. - La gestión del desempeño es el proceso de ajustar el trabajo con la visión y los objetivos de la organización mediante la definición de metas individuales y colectivas.

- b) Identificar y desarrollar talentos. - En concreto, el programa de formación y cualificación es el único medio para formar a talentos y ofrecer oportunidades de desarrollo para la empresa
- c) Mejorar la productividad y eficiencia. - La gestión del desempeño es un proceso de seguimiento y evaluación continua que busca identificar puntos de mejora e implementar acciones correctivas para aumentar la productividad y eficiencia de los procesos de trabajo.
- d) Promover ambiente de trabajo saludable. - Este enfoque contribuye al desarrollo de los empleados al promover un ambiente de trabajo saludable, motivador y estimulante al brindar comentarios constructivos y establecer objetivos desafiantes.

Beneficios de la gestión del desempeño.

La metodología se presenta como una herramienta esencial para las empresas, ya que desempeña varias funciones importantes que contribuyen al éxito y crecimiento organizacional. Por tanto, se exponen principales beneficios:

- 1) Mejoras en la productividad y eficiencia. - El enfoque orientado al desempeño es el acuerdo de identificar oportunidades de mejora e implementar acciones correctivas para aumentar la productividad y eficiencia de los empleados. Significa que, las empresas logran precisar aspectos vinculantes con el quehacer laboral y luego ejecutar estrategias para mejorar procesos en busca de óptimos resultados. Todo ello con objetivos claros y haciendo el seguimiento permanente del desempeño labora de manera individual y en equipo.
- 2) Alineación de metas y objetivos. – este aspecto determina para que el desempeño

laboral este alineado con metas y objetivos estratégicos. Por lo que, se establezca un ambiente idóneo que trascienda al éxito estableciendo metas individuales alineadas con la visión organizacional.

- 3) Desarrollo de empleados. – resulta una interesante ocasión para el desarrollo de los colaboradores en general, por lo que puede ofrecerse programas de formación y desarrollo de habilidades que significará opiniones de carácter constructivos que precisen luego áreas de mejora, para el beneficio del clima organizacional que redunde en el crecimiento empresarial.
- 4) Toma de decisiones basada en datos. - La gestión del desempeño es un método que permite a las empresas tomar decisiones basadas en datos concretos, identificar tendencias, detectar brechas de habilidades y promover una cultura basada en evidencia, lo que mejora las metas y objetivos.

Ventajas de la gestión del desempeño

Como en todo orden de cosas, la gestión del desempeño también genera una serie de ventajas que se detallan a continuación:

- a) Identificación de talentos. - La gestión del desempeño es una técnica que permite a las empresas explorar y registrar a los talentos individuales, ayudar a desarrollar y dirigirse a posiciones estratégicas, para lograr una gestión exitosa de la empresa.
- b) Retroalimentación continua. – la gestión del desempeño genera una retroalimentación de forma continua, en relación al desempeño individual, lo que genera un mejoramiento continuo, antes de que se obtenga las evaluaciones permanentes de acuerdo a la política empresarial, lo que conlleva a niveles altos de comunicación efectiva y transparente y que promueve la superación de los colaboradores en lo personal y profesional.
- c) Fomenta el compromiso de los empleados. – conocido también como

“engagement”, es el que genera una conexión con las metas y objetivos, a partir de expectativas claras.

- d) Crecimiento organizacional. – al crearse una cultura de alto desempeño, a través de la gestión del desempeño trae como consecuencia la innovación, a partir del desarrollo de las habilidades, destrezas y desempeño del talento humano, con ello el crecimiento empresarial, que es sinónimo del éxito.
- e) Reducción de conflictos internos. - El enfoque de equidad y transparencia en las organizaciones, ayuda a reducir conflictos y promover equidad mediante procesos de retroalimentación y justas evaluaciones del desempeño.

KPI para medir el desempeño

Los KPI (Key Performance Indicators) no son otra cosa que los indicadores clave de desempeño ó rendimiento, por sus siglas en inglés. Por tanto, explicamos algunos KPI que consideramos importantes.

- Productividad individual. - La productividad individualizada es un KPI clave para medir el desempeño de los empleados, utilizando indicadores como tareas, ventas y proyectos, para identificar empleados más eficientes y resaltar aquellos que necesitan adicional apoyo.
- Tasa de rotación. - La tasa de rotación es un indicador clave para medir el desempeño de una empresa, ayudando a identificar áreas de mejora e implementar estrategias para retener el talento.
- Tiempo de resolución de problemas. - El tiempo de resolución de problemas es un KPI importante para medir la eficiencia operativa de una empresa, específicamente en áreas como atención, soporte técnico o resolución de fallas en procesos internos.
- Satisfacción del cliente. - La satisfacción del cliente es un indicador crucial para evaluar el desempeño de una empresa, ya que es más probable que los clientes

satisfechos regresen, recomienden la empresa y proporcionen comentarios positivos. Monitorear la satisfacción del cliente ayuda a identificar deficiencias y mejora la calidad del producto y servicio.

- Metas de ventas alcanzadas. - Los KPIs de ventas alcanzadas son fundamentales para medir el desempeño comercial de una empresa, evaluando la eficacia de sus estrategias, identificando áreas de mejora y tomar medidas correctivas para impulsar el crecimiento empresarial, incluyendo productividad individual, rotación, problemas y resolución, clientes satisfechos.

Consejos para implementar una gestión del desempeño

Es tácito para lograr el éxito empresarial, una gestión del desempeño, por ello solo nombraremos algunos ítems básicos para intentar implementar la tan ansiada gestión del desempeño en una empresa.

- ✓ Participación del liderazgo
- ✓ Definición de metas realistas
- ✓ retroalimentación constructivo y continuo
- ✓ Monitoreo permanente
- ✓ Evaluación y mejora de procesos

En conclusión, la gestión del desempeño efectivamente es una práctica permanente para generar desarrollo y éxito empresarial, y ello con la participación del talento humano, que es la que contribuye a alcanzar resultados, desarrollar a los colaboradores, y generar un clima organizacional apropiado, producto del compromiso laboral.

2.3. Definición de términos básicos

Capacitación

proceso sistemático formado por actividades destinadas a adquirir nuevos

conocimientos o actualizar los ya existentes para conseguir los objetivos de la organización de forma eficaz.

Clima laboral

factores que componen el entorno en el que los empleados trabajan y que impactan directamente en ellos.

Competitividad

capacidad que tiene una empresa para lograr rentabilidad en el mercado en relación con sus competidores.

Empoderamiento

estrategia de gestión con la que aportar a los empleados los recursos necesarios para que puedan tomar buenas decisiones sin supervisión.

Eficiencia

hacer el mejor uso posible de los recursos disponibles, sin problemas y sin desperdicio

Engagement

nivel de compromiso o implicación que se crea entre el empleado y la organización. Para los trabajadores comprometidos, el trabajo es divertido y no una carga

Cultura organizacional

Compendio de valores, reglas, procedimientos y principios que comparten todos los integrantes de una organización

Comportamientos

son los actos cotidianos observables y medibles, que realizamos de manera frecuente. En una organización, el conjunto de comportamientos refleja la cultura de la organización

Habilidades

Son las destrezas que podemos adquirir con nuevo conocimiento, entrenamiento y/o aprendizaje. El enfoque más prometedor para adquirir nuevas habilidades en las organizaciones es el modelo HÍBRIDO, es decir donde se combina el modelo tradicional y el digital, mezclando la flexibilidad de la formación en línea con los laboratorios de aprendizajes y puesta en práctica de las nuevas habilidades adquiridas.

Liderazgo

proceso mediante el cual un manager puede guiar e influir en el comportamiento y el trabajo de su equipo hacia el logro de objetivos específicos. Es el potencial para influir en el comportamiento de los demás.

Motivación

Creencias duraderas acerca de que ciertas conductas o consecuencias específicas sean preferibles sobre otras, ya sea personal o socialmente (Chiavenato, 2004.)

Motivación empresarial

crear los entornos necesarios para que los empleados se desenvuelvan en entornos en los que puedan dar lo mejor de sí mismos y encontrar las motivaciones que lleven a desarrollarse profesionalmente.

Evaluación del desempeño

Acción que permite implementar procesos de mejora continua y contar con datos para la toma de decisiones estratégicas.

KPI (Indicador clave de rendimiento)

Valor medible que demuestra la eficacia con la que una empresa está logrando los objetivos comerciales clave.

Plan de Desarrollo Individual (PDI)

Suma de los esfuerzos que hace una persona por ampliar sus conocimientos y

competencias, y así mejorar progresivamente en su carrera laboral.

Satisfacción laboral

Impacto positivo en la salud mental y física al reducir el estrés y la ansiedad relacionados con el trabajo.

Valores empresariales

Reflejan sus creencias, principios y decisiones comerciales. Son su identidad y el resumen de su propósito. Influyen en los empleados, los distingue de la competencia, impacta en las relaciones con los clientes y mejora el engagement de los empleados.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El empoderamiento laboral tiene una relación significativa con la Gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) La motivación laboral tiene una vinculación significativa con la gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco, 2024.
- b) La autonomía laboral tiene una correspondencia significativa con la gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco, 2024.
- c) Las competencias laborales tienen un nexo importante con la gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco, 2024.

2.5. Identificación de variables

Variable 1

Empoderamiento laboral

Variable 2

Gestión del desempeño

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variable	Concepto	Indicadores
Empoderamiento laboral	Práctica que consiste en dar a los empleados la confianza, las herramientas y la autonomía para que puedan desarrollar su potencial en el trabajo. Esto implica que los empleados puedan tomar decisiones, innovar, y contribuir a los objetivos de la organización	Experiencia del usuario Madurez digital Comportamiento del cliente
Gestión del desempeño	Proceso que se realiza en las empresas para monitorear, evaluar y mejorar el rendimiento de los empleados. Su objetivo es que los trabajadores mejoren su desempeño y contribuyan al éxito de la organización.	Liderazgo Valores Clima organizacional

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

En relación a la presente investigación, la problemática establecida y objetivos propuestos, ésta se considera de carácter básico, por cuanto se pretende incrementar solución de problemas suscitados y no tener una utilidad práctica a corto plazo.

3.2. Nivel de investigación

Es de carácter descriptivo – correlacional, con la intención y el interés de estudiar analizar y conocer la relación entre las variables.

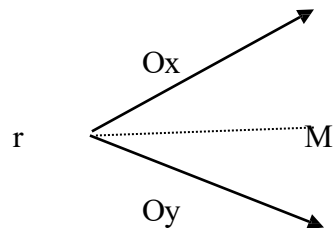
3.3. Método de investigación

El método empleado es cuantitativo o método tradicional por lo que se busca medir las peculiaridades de los fenómenos sociales, que deviene de un marco conceptual adecuada a la problemática estudiada, una serie de premisas que propongan acciones de relación entre las variables estudiadas de forma deductiva. (Bernal, 2010).

Aplicaría también el método es deductivo pues se emplea una estrategia de razonamiento para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios.

3.4. Diseño de investigación

El diseño es no experimental, por lo que no se ha manipulado las variables, teniendo como objetivo describir la relación de las variables en un momento determinado



Donde:

M = Muestra de la investigación

O_x = Variable 1: Empoderamiento laboral O_y =

Variable 2: Gestión del desempeño

r = Posible relación entre las variables estudiadas

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población está constituida por el total de colaboradores (351) que laboran en el inerbank

3.5.2. Muestra

El cálculo de la muestra se establece a partir de los resultados de la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{N Z^2 P \cdot Q}{(N-1) E^2 + P \cdot Q Z^2}$$

$n = ?$ (Tamaño de la muestra)

$N = 351$ (Tamaño de la población)

$Z = 1.96$ (Nivel de confianza)

$P = 0.5$ (Variabilidad positiva)

$Q = 0.5$ (Variabilidad negativa)

$E = 5\%$ (Margen de error)

$$n_o = \frac{351(1.96)^2 0.5 0.5}{(351-1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5) (1.96)^2} = 184$$

Entonces $n_o = 184$ La muestra es 184 colaboradores.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Instrumentos

Las principales técnicas utilizadas fueron:

- Cuestionarios
- Guía de análisis documental

3.6.2. Técnicas de recolección de datos

Los instrumentos utilizados fueron:

- Encuestas
- Análisis documental

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

3.7.1. Confiabilidad y validez de los Datos

Para garantizar la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados en esta investigación, se aplicó procedimientos estadísticos apropiados como el SPSS. A continuación, se detallan los resultados obtenidos del análisis de fiabilidad para las

variables consideradas.

3.7.2. Estadísticas de fiabilidad Variable 1 Empoderamiento laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	15

Fuente: *Análisis de fiabilidad. Elaboración propia.*

Interpretación

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para los 15 ítems que componen la variable Empoderamiento laboral es de 0.903. Este valor indica un nivel de confiabilidad excelente, lo que sugiere que los ítems presentan una alta consistencia interna y miden adecuadamente la variable en estudio.

3.7.3. Estadísticas de fiabilidad Variable 2 Gestión del desempeño

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	15

Fuente: *Análisis de fiabilidad. Elaboración propia.*

Interpretación

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para los 15 ítems de la variable gestión del desempeño es de 0.919; lo que también refleja una confiabilidad excelente. Esto asegura que las preguntas diseñadas para evaluar esta variable son consistentes y fiables para medir lo que se propone.

Los resultados del análisis de confiabilidad demuestran que ambos instrumentos son sólidos y adecuados para ser utilizados en la investigación. La alta consistencia interna en ambas variables respalda la validez del proceso de recolección de datos. Esto asegura que los cuestionarios aplicados brindarán resultados precisos y representativo

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La técnica y procesamiento de datos es resultado de la utilización del programa SPSS 25, y se representan a través de resultados, tablas y gráficos, para luego se interpretaron en relación al problema de investigación.

3.9. Tratamiento estadístico

Luego de haber aplicado el cuestionario, recolección de datos y el procesamiento correspondiente, se trabajó mediante la estadística y probabilística.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Declaramos que el trabajo de investigación propuesto es de carácter auténtico.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo de esta investigación se llevó a cabo en la sede del banco Interbank, filial Huánuco, durante los meses de junio y julio del año 2024. El objetivo principal fue comprender cómo el empoderamiento laboral influye en la gestión del desempeño de los colaboradores de esta entidad financiera. Dado que Interbank es una institución que promueve activamente la innovación, la cultura digital y el trabajo en equipo, se consideró un contexto ideal para analizar las percepciones de los trabajadores sobre su rol, su autonomía y su contribución al logro de objetivos organizacionales.

La población de estudio estuvo conformada por el total de colaboradores que laboran en dicha filial, incluyendo personal de atención al cliente, ejecutivos de servicio, asesores financieros, trabajadores administrativos y personal de supervisión. La muestra final estuvo compuesta por 184 colaboradores, seleccionados mediante un muestreo probabilístico estratificado, con el propósito de asegurar una representación equilibrada de las distintas áreas y funciones dentro de la organización. Esta metodología permitió captar una visión más diversa y realista del entorno laboral.

Para recolectar la información, se diseñó y aplicó un cuestionario estructurado con preguntas formuladas en una escala tipo Likert de cinco puntos, lo que facilitó obtener respuestas claras y cuantificables. El cuestionario abordó dos variables fundamentales del estudio: empoderamiento laboral, con sus dimensiones *experiencia del usuario, madurez digital y comportamiento del cliente*; y gestión del desempeño, con sus dimensiones *liderazgo, valores y clima organizacional*. Cada ítem fue redactado cuidadosamente en forma de pregunta, permitiendo que los colaboradores expresen con claridad su nivel de acuerdo o desacuerdo frente a distintas afirmaciones relacionadas con su entorno laboral.

La aplicación de los cuestionarios se realizó de manera presencial, en un clima de respeto y cordialidad. Antes de iniciar, se brindó a los participantes una explicación clara sobre los objetivos del estudio, y se obtuvo de forma voluntaria su consentimiento informado. Se garantizó en todo momento la confidencialidad y el uso exclusivo de los datos con fines académicos, lo cual permitió generar confianza y sinceridad en las respuestas.

Finalmente, los datos recolectados fueron organizados y digitalizados en una base estadística para su posterior análisis. El instrumento fue revisado y validado previamente por especialistas en el área organizacional y metodológica, asegurando su claridad, coherencia y relevancia para los fines del estudio. En conjunto, el trabajo de campo se ejecutó con rigor técnico, responsabilidad ética y una profunda consideración por la experiencia y realidad del personal del banco.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Tabla 1. Estadístico de fiabilidad del instrumento 1

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
.903	15

Estadísticas de total de elemento	
	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Considera que las herramientas brindadas por la institución mejoran significativamente su desempeño laboral?	0.901
2. ¿Se siente plenamente respaldado(a) por los sistemas de atención y soporte de la organización?	0.905
3. ¿Cree que las experiencias laborales dentro de esta institución han fortalecido sus capacidades profesionales?	0.903
4. ¿Percibe que se valora su experiencia laboral dentro del equipo de trabajo?	0.906
5. ¿Considera que el trato recibido en la organización potencia su compromiso con sus funciones?	0.902
6. ¿Maneja con facilidad las plataformas digitales implementadas por la organización?	0.904
7. ¿La organización promueve activamente la capacitación en competencias digitales?	0.907
8. ¿Se adapta con rapidez a las innovaciones tecnológicas aplicadas en su entorno laboral?	0.909
9. ¿Cree que el uso de tecnologías digitales ha facilitado la ejecución de sus tareas diarias?	0.901
10. ¿Se siente preparado(a) para enfrentar nuevos retos digitales en el trabajo?	0.905
11. ¿Considera que las actitudes y comentarios del cliente influyen directamente en su desempeño diario?	0.903
12. ¿Se motiva a brindar un mejor servicio cuando el cliente reconoce su trabajo?	0.904
13. ¿Percibe que las expectativas del cliente orientan su forma de actuar en el puesto?	0.902
14. ¿Se esfuerza más cuando los clientes muestran interés y respeto en la interacción?	0.906
15. ¿Cree que la satisfacción del cliente representa un incentivo para mejorar continuamente?	0.901

Fuente: Estadístico de fiabilidad. Elaboración propia.

Tabla 2. Estadístico de fiabilidad del instrumento 2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	15
Estadísticas de total de elemento	
	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
16. ¿Su líder inmediato promueve la participación activa de todo el equipo?	0.921
17. ¿Recibe retroalimentación constructiva de parte de sus superiores?	0.924
18. ¿Considera que su jefe reconoce los logros individuales y del grupo?	0.917
19. ¿Su jefe demuestra empatía y comprensión en el trato con el equipo?	0.931
20. ¿Su líder motiva al personal a alcanzar metas desafiantes?	0.920
21. ¿La institución fomenta el respeto mutuo entre los colaboradores?	0.909
22. ¿Se promueven principios éticos en el desarrollo de las actividades laborales?	0.913
23. ¿Siente que los valores organizacionales están claramente definidos e interiorizados por los trabajadores?	0.916
24. ¿Los actos de justicia y equidad se practican con regularidad en su entorno laboral?	0.931
25. ¿Se observa coherencia entre lo que la organización predica y lo que realmente hace?	0.908
26. ¿El ambiente de trabajo es favorable para el cumplimiento eficiente de sus tareas?	0.912
27. ¿Considera que existe un clima de confianza y colaboración entre los miembros del equipo?	0.928
28. ¿La comunicación interna fluye de forma clara, abierta y oportuna?	0.914
29. ¿Siente que en su entorno laboral se reconocen y valoran los esfuerzos individuales y grupales?	0.919
30. ¿Percibe que las relaciones laborales están basadas en el respeto, la empatía y el trabajo en equipo?	0.927

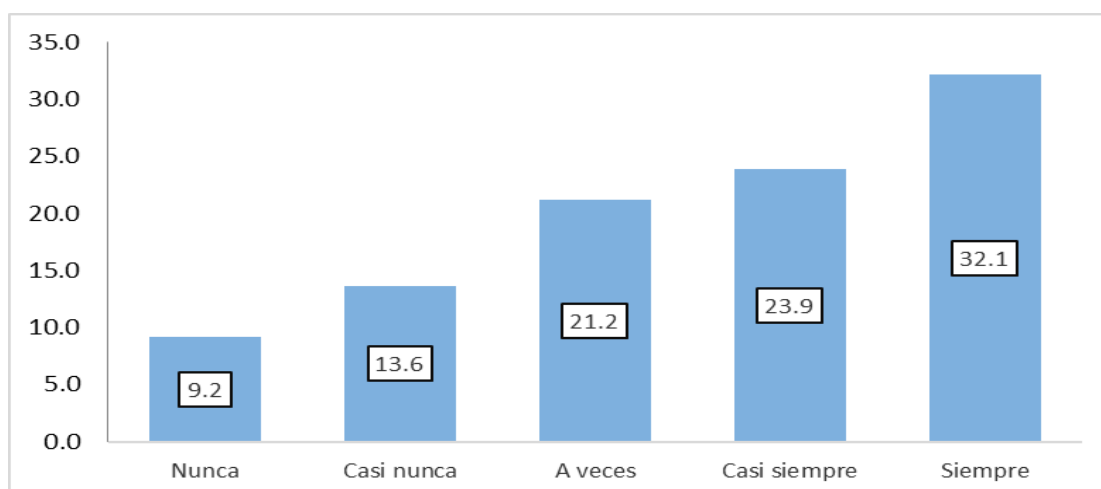
Fuente: Estadístico de fiabilidad. Elaboración propia.

Tabla 3. Variable 1 Empoderamiento laboral

Variable 1 Empoderamiento laboral		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	17	9.2
	Casi nunca	25	13.6
	A veces	39	21.2
	Casi siempre	44	23.9
	Siempre	59	32.1
	Total	184	100.0

Fuente: Tabla de datos de la Variable 1 Empoderamiento laboral. Elaboración propia.

Figura 1. Variable 1 Empoderamiento laboral.



Fuente: Tabla 3. Variable 1 Empoderamiento laboral. Elaboración propia.

Interpretación

Estos resultados, representados en la tabla 3, sugieren que, la mayoría del personal (56%) percibe un alto nivel de empoderamiento laboral, lo que indica que se sienten valorados, autónomos y capacitados para desarrollar sus funciones. Este resultado refleja un entorno organizacional en el que predominan experiencias positivas, adecuada madurez digital y relaciones constructivas con los clientes.

No obstante, un 22.8% señaló que rara vez o nunca se siente empoderado, lo

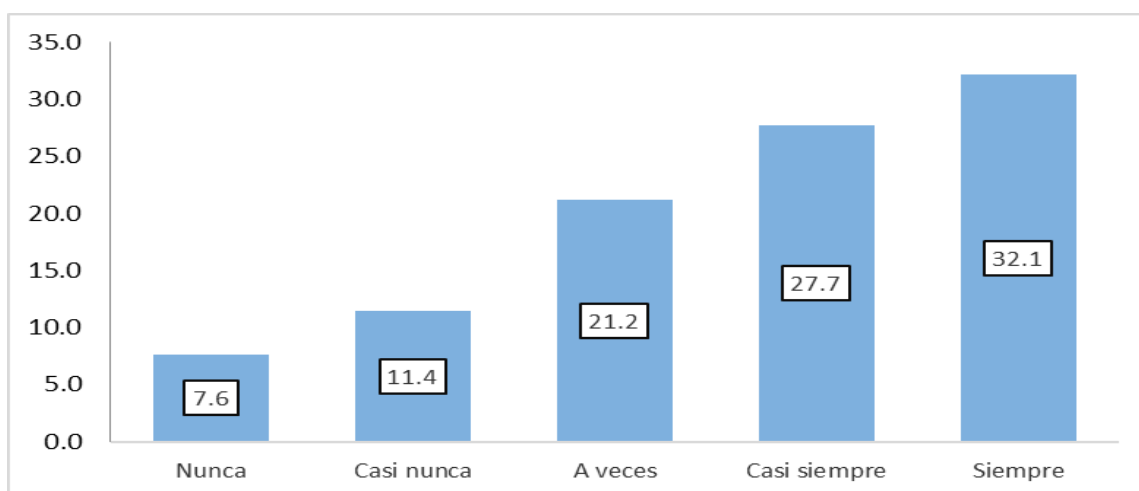
que sugiere la existencia de barreras que podrían afectar su desempeño o bienestar. Estos resultados representan una oportunidad para que la organización refuerce estrategias que promuevan el desarrollo del talento humano, especialmente en el uso de herramientas digitales y en la mejora del clima laboral.

Tabla 4. Dimensión 1 Experiencias del usuario

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	14	7.6
	Casi nunca	21	11.4
	A veces	39	21.2
	Casi siempre	51	27.7
	Siempre	59	32.1
	Total	184	100.0

Fuente: Tabla de datos de la Dimensión 1 Experiencias del usuario. Elaboración propia.

Figura 2. Dimensión 1 Experiencias del usuario.



Fuente: Tabla 4. Dimensión 1 Experiencias de usuario. Elaboración propia.

Interpretación

Los resultados reflejan que una parte importante del personal vive experiencias laborales positivas. Más de la mitad (casi el 60%) señala que siempre o casi siempre se siente valorado, escuchado y tomado en cuenta en su entorno de trabajo. Esto indica que, en general, la organización logra generar un clima que favorece la confianza y el bienestar.

Sin embargo, no todos comparten esta vivencia. Un grupo considerable de trabajadores (alrededor del 19%) afirma que nunca o casi nunca tiene una experiencia positiva en el trabajo, lo que puede reflejar sentimientos de invisibilidad, falta de reconocimiento o escasa participación. Además, un 21.2% se ubica en una zona de ambigüedad, sintiéndose a veces bien, a veces no, lo que podría deberse a inconsistencias en el trato o en las condiciones laborales.

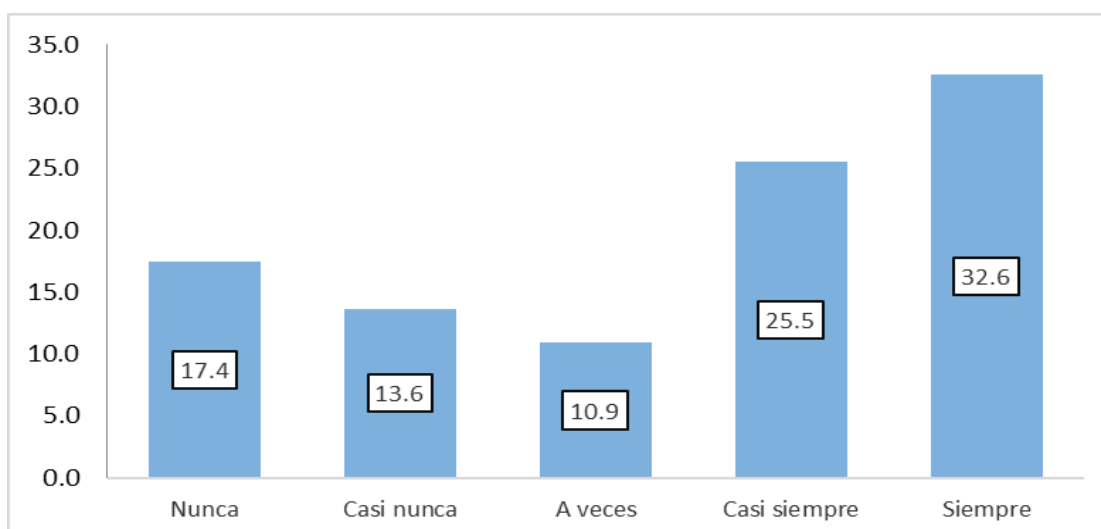
Este contraste pone de manifiesto la necesidad de seguir fortaleciendo espacios de comunicación y respeto, donde todos los colaboradores puedan sentirse realmente parte del equipo y reconocidos por su labor.

Tabla 5. Dimensión 2 Madurez digital.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	32	17.4
	Casi nunca	25	13.6
	A veces	20	10.9
	Casi siempre	47	25.5
	Siempre	60	32.6
	Total	184	100.0

Fuente: Tabla de datos de la *Variable 1 Madurez digital. Elaboración propia.*

Figura 3. Dimensión 2 Madurez digital



Fuente: Tabla 5. Dimensión 2 Madurez digital. Elaboración propia.

Interpretación

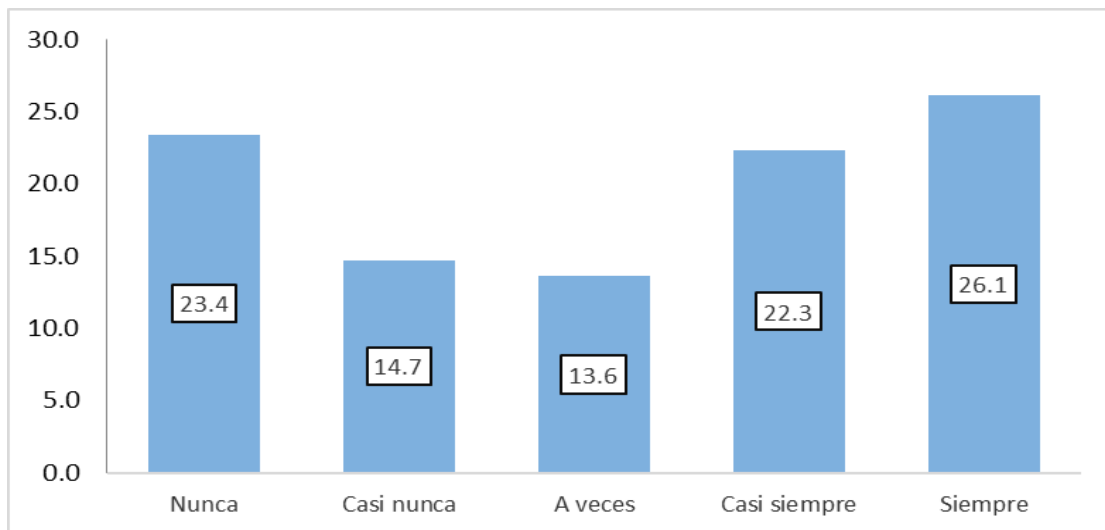
Una mayoría del personal señala sentirse cómodo utilizando herramientas digitales en su labor diaria. El 32.6% indica que siempre se desenvuelve bien con la tecnología, y un 25.5% que lo hace casi siempre. Este resultado evidencia que más de la mitad del equipo cuenta con competencias digitales que les permiten adaptarse a los retos actuales del trabajo.

Tabla 6. Dimensión 3 Comportamiento del cliente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	43	23.4
	Casi nunca	27	14.7
	A veces	25	13.6
	Casi siempre	41	22.3
	Siempre	48	26.1
	Total	184	100.0

Fuente: Tabla de datos de la Variable 1 Comportamiento del cliente. Elaboración propia.

Figura 4. Dimensión 3 Comportamiento del cliente.



Fuente: Tabla 6. Dimensión 3 comportamiento del cliente. Elaboración propia.

Interpretación

La Tabla 6 presenta la distribución de frecuencia de la Dimensión 3: Comportamiento del cliente, donde una parte significativa del personal percibe que las interacciones con los clientes suelen ser positivas. El 26.1% señala que siempre recibe un trato adecuado por parte de ellos, mientras que un 22.3% indica que esto ocurre casi siempre. Estos resultados muestran que, en muchos casos, hay una relación respetuosa y colaborativa entre el cliente y el trabajador, lo que favorece el clima laboral y la satisfacción en el trabajo.

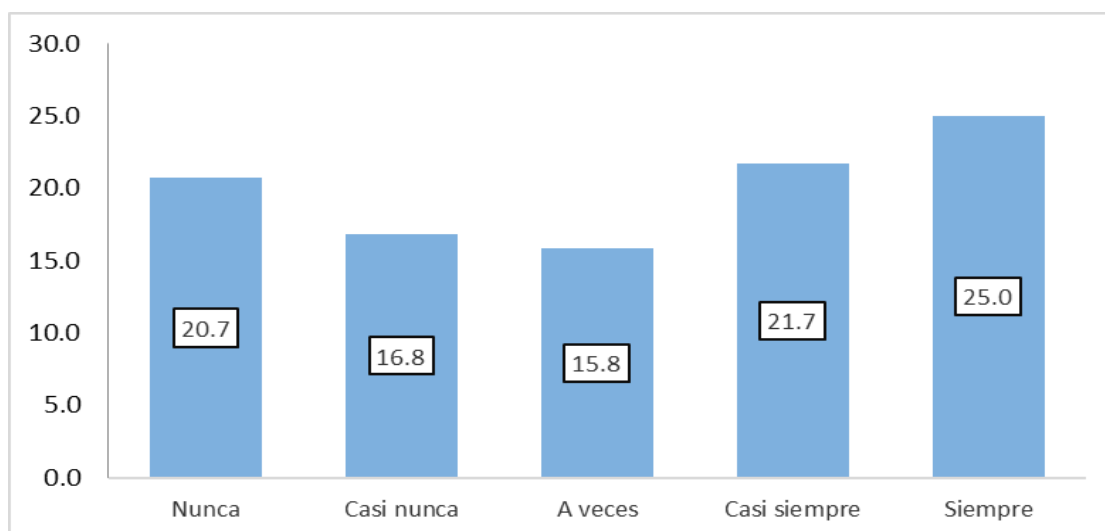
Sin embargo, una proporción relevante del personal (más del 38%) expresa que nunca o casi nunca experimenta comportamientos adecuados por parte de los clientes. Esto puede generar malestar, tensión o desmotivación en quienes atienden al público, lo cual representa un desafío para mejorar la cultura de atención y promover un trato más respetuoso hacia el personal.

Tabla 7. Variable 2 Gestión del desempeño.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	38	20.7
	Casi nunca	31	16.8
	A veces	29	15.8
	Casi siempre	40	21.7
	Siempre	46	25.0
	Total	184	100.0

Fuente: Tabla de datos de la Variable 2 Gestión del desempeño. Elaboración propia.

Figura 5. Variable 2 Gestión del desempeño.



Fuente: Tabla 7. Variable 2 Gestión del desempeño. Elaboración propia

Interpretación

La Tabla 7 muestra la distribución de frecuencia de la Variable 2: Gestión del desempeño, donde los resultados muestran que una parte considerable del personal percibe una gestión del desempeño favorable en su entorno laboral. El 46.7% de los encuestados indica que las buenas prácticas vinculadas al liderazgo, los valores institucionales y el clima organizacional están presentes siempre (25.0%) o casi siempre (21.7%). Esto sugiere que, en muchas áreas, se están consolidando formas de trabajo que promueven la eficiencia, el compromiso y el respeto mutuo.

Por otro lado, el 37.5% del personal señala que estas prácticas nunca (20.7%) o

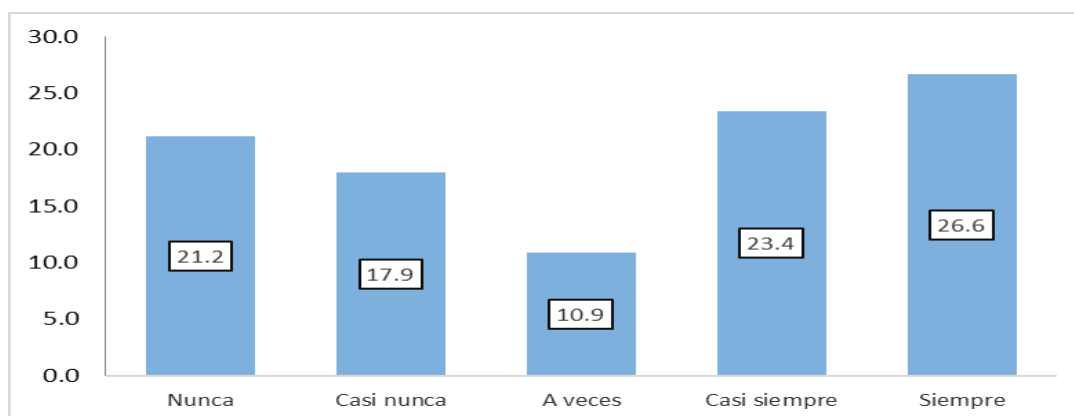
casi nunca (16.8%) se aplican en su lugar de trabajo. Esta percepción negativa evidencia una gestión desigual dentro de la organización, lo cual podría tener efectos en la motivación, el rendimiento y el ambiente laboral. Es necesario reforzar los aspectos más débiles, promoviendo una cultura organizacional más coherente, con liderazgo participativo y valores institucionales sólidos.

Tabla 8. Variable 2 Dimensión 1 Liderazgo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	39	21.2
	Casi nunca	33	17.9
	A veces	20	10.9
	Casi siempre	43	23.4
	Siempre	49	26.6
	Total	184	100.0

Fuente: Tabla de datos de la *Variable 2 Dimensión 1 Liderazgo. Elaboración propia*

Figura 6. Variable 2 Dimensión 1 Liderazgo.



Fuente: *Tabla 8. Variable 2 Dimensión 1 Liderazgo. Elaboración propia*

Interpretación

La Tabla 8 refleja la percepción sobre la Dimensión 1: de la Variable 2 Liderazgo, donde los resultados indican que el 50% del personal percibe la presencia constante o frecuente de prácticas de liderazgo efectivas, al señalar que siempre (26.6%) o casi siempre (23.4%) se manifiestan conductas asociadas a una buena conducción organizacional. Esto puede reflejar que, en diversos equipos o áreas, los líderes cumplen adecuadamente con su rol, promoviendo la coordinación, el respeto y la motivación entre los colaboradores.

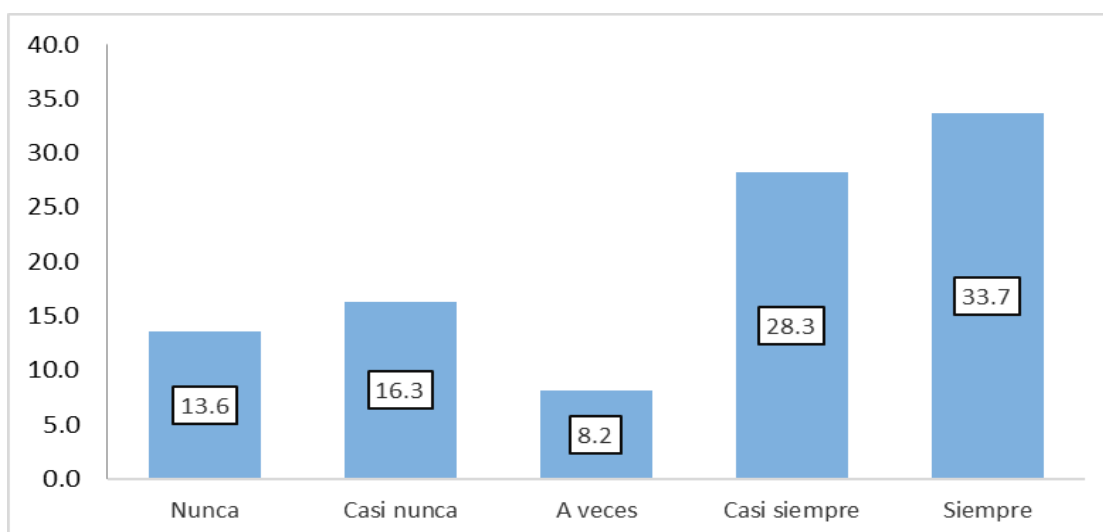
Sin embargo, un 39.1% de los encuestados expresa que dichas prácticas de liderazgo nunca (21.2%) o casi nunca (17.9%) se evidencian en su entorno laboral. Esta situación revela un área crítica que requiere atención, ya que la ausencia de liderazgo claro y efectivo puede afectar la comunicación interna, disminuir la productividad y deteriorar el clima organizacional. Reforzar las capacidades de liderazgo resulta esencial para garantizar un desempeño armónico y alineado a los objetivos institucionales.

Tabla 9. Variable 2 Dimensión 2 Valores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	25	13.6
	Casi nunca	30	16.3
	A veces	15	8.2
	Casi siempre	52	28.3
	Siempre	62	33.7
	Total	184	100.0

Fuente: Tabla de datos de la *Variable 2 Dimensión 2 Valores*. *Elaboración propia*.

Figura 7. Variable 2 Dimensión 2 Valores



Fuente: Tabla 9. Variable 2 Dimensión 2 Valores. Elaboración propia

Interpretación

La Tabla 9 muestra la percepción sobre la Dimensión 2: de la Variable 2 Valores, donde los datos muestran que un alto porcentaje del personal reconoce la presencia continua de valores institucionales en su entorno laboral. En total, el 62% de los encuestados manifestó que estos valores están presentes siempre (33.7%) o casi siempre (28.3%). Esta percepción positiva sugiere que la cultura organizacional está siendo interiorizada adecuadamente por una parte importante de los colaboradores, generando coherencia en el comportamiento y fortaleciendo la identidad institucional.

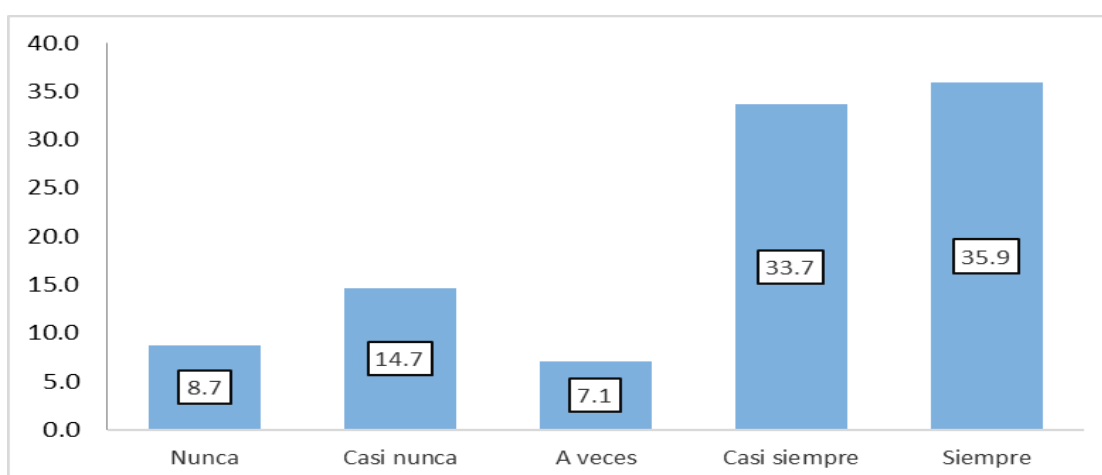
No obstante, el 29.9% indicó que estos valores se reflejan nunca (13.6%) o casi nunca (16.3%) en su experiencia diaria. Esta diferencia evidencia que aún existen espacios donde los principios institucionales no se aplican con consistencia, lo que podría generar contradicciones entre el discurso organizacional y las acciones reales. Por ello, se vuelve fundamental reforzar la difusión y práctica activa de los valores en todos los niveles, asegurando una gestión coherente y comprometida.

Tabla 10. Variable 2 Dimensión 3 Clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	16	8.7
	Casi nunca	27	14.7
	A veces	13	7.1
	Casi siempre	62	33.7
	Siempre	66	35.9
	Total	184	100.0

Fuente: Tabla de datos de la Variable 2 Dimensión 3 Clima organizacional. Elaboración propia.

Figura 8. Variable 2 Dimensión 3 Clima organizacional



Fuente: Tabla 10. Variable 2 Dimensión 3 Clima organizacional. Elaboración propia

Interpretación

La Tabla 10 presenta los resultados correspondientes a la Dimensión 3: Clima organizacional de la Variable 2 Gestión del desempeño, donde los resultados reflejan una percepción predominantemente positiva respecto al ambiente laboral. El 69.6% del personal considera que el clima organizacional es favorable, al señalar que este aspecto está presente siempre (35.9%) o casi siempre (33.7%). Esto sugiere que en la mayoría de áreas se promueve un entorno de trabajo colaborativo, con relaciones interpersonales saludables y condiciones que favorecen el bienestar del personal.

Por otro lado, un 23.4% de los encuestados manifestó que el clima

organizacional nunca (8.7%) o casi nunca (14.7%) es adecuado en su experiencia. Esta diferencia revela la necesidad de revisar ciertos espacios donde las condiciones laborales podrían estar afectando la satisfacción o el rendimiento de los trabajadores. Fortalecer la comunicación, la empatía y el respeto mutuo puede ser clave para lograr una mayor homogeneidad en la calidad del ambiente institucional.

4.3. Prueba de hipótesis

Tabla 11. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		V1	D1	D2	D3	V2	D1 V2	D2 V2	D3 V2
Parámetros normales ^{a, b}	N	184	184	184	184	1844	184	184	184
	Media	3,64	3,70	3,63	3,68	3,50	3,44	3,57	3,53
	Desv. Desviación	,580	,703	,673	,731	,601	,712	,781	,762
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,319	,270	,286	,273	,306	,309	,276	,281
	Positivo	,310	,242	,224	,289	,307	,301	,281	,287
	Negativo	-,231	-,271	-,264	-,209	-,231	-,191	-,196	-,173
	Estadístico de prueba	,301	,278	,262	,271	,305	,312	,265	,289
	Sig. asintótica(bilateral)	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Prueba de Kolmogorov-Smirnov. *Elaboración propia.*

Interpretación

Los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov aplicada por tener una muestra mayor a 50, señala que ninguna de las variables y dimensiones analizadas presenta una distribución normal, ya que en todos los casos el valor de significación (p valor) es 0.000, menor al nivel de significancia utilizado en esta investigación que es 0.05.

Esto se evidencia en todas las variables y dimensiones, tanto para la Variable 1 Empoderamiento laboral como para la Variable 2 Gestión del desempeño, y sus respectivas dimensiones. Los valores máximos de diferencia extrema absoluta, negativa y positiva están en un rango de 0.231 a 0.310, indicando que la distribución de los datos difiere significativamente de la normalidad. Por esta razón, utilizaremos la prueba estadística no paramétricas de Rho de Spearman para el análisis de estas variables.

Tabla 12. Correlación entre la Variable 1 y la Variable 2

Variable 1 Empoderamiento Laboral		Variable 2 Gestión del desempeño
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,905**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	184

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

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación

Los resultados del análisis de correlación utilizando el coeficiente Rho de Spearman indican una relación altamente significativa entre la Variable 1 Empoderamiento Laboral y la Variable 2 Gestión del desempeño, con un coeficiente de correlación de 0.905, lo que sugiere una fuerte asociación positiva entre ambas variables. Este resultado es estadísticamente significativo al nivel de 0.01 (bilateral), lo que implica que a medida que mejora el empoderamiento laboral, también se observa un incremento en la efectividad de la gestión del desempeño. La muestra analizada consta de 184 observaciones, lo que refuerza la robustez de estos hallazgos.

Tabla 13. Correlación entre la Variable 2 y la Dimensión 1 de la Variable 1

Correlaciones		Dimensión 1 Motivación laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,825**
Variable 2 Gestión del desempeño	Sig. (bilateral)	,000
	N	184

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

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación

El análisis de correlación realizado mediante el coeficiente Rho de Spearman muestra una relación significativa entre la Dimensión 1 Motivación laboral de la Variable 1 y la Variable 2 Gestión del desempeño, con un coeficiente de correlación de 0.825. Este valor indica una correlación positiva, lo que sugiere que a medida que se fortalece la motivación laboral, también se mejora la gestión del desempeño. La

significación estadística, evidenciada por un valor de p de 0.000 (bilateral), resalta la relevancia de esta relación en el contexto analizado. La muestra incluye 184 observaciones, lo que proporciona un sólido respaldo a estos resultados.

Tabla 14. Correlación entre la Variable 2 y la Dimensión 2 de la Variable 1

		Correlaciones	
			Dimensión 2 Autonomía laboral
Rho de Spearman	Variable 2 Gestión del desempeño	Coefficiente de correlación	,793**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	184
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación

El análisis de correlación entre la Dimensión 2 Autonomía laboral de la Variable 1 y la Variable 2 Gestión del desempeño muestra un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.793, lo que indica una fuerte correlación positiva entre ambas variables. Esto sugiere que a medida que se mejora la autonomía laboral, también se observa una mejora en la gestión del desempeño. La significación estadística del resultado, con un valor de p de 0.000 (bilateral), indica que esta correlación es altamente significativa al nivel del 0.01, lo que refuerza la relevancia de esta relación en el análisis. La muestra analizada consta de 184 observaciones, lo que añade solidez a estos hallazgos.

Tabla 15. Correlación entre la Variable 2 y la Dimensión 3 de la Variable 1

		Correlaciones	
			Dimensión 3 Competencias laborales
Rho de Spearman	Variable 2 Gestión del desempeño	Coefficiente de correlación	,875**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	184
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación

El análisis de correlación entre la Dimensión 3 Competencias laborales de la

Variable 1 y la Variable 2 Gestión del desempeño revela un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.875, lo que indica una fuerte correlación positiva entre ambas dimensiones. Esto sugiere que a una mejor competencia laboral se mejora significativamente la gestión del desempeño. La significación estadística de este resultado, con un valor de p de 0.000 (bilateral), confirma que la correlación es altamente significativa al nivel del 0.01, lo que respalda la importancia de un soporte técnico adecuado en la optimización de los servicios públicos. La muestra analizada incluye 184 observaciones, lo que otorga robustez a esta conclusión.

4.4. Discusión de resultados

En el presente trabajo de investigación los resultados del análisis de correlación utilizando el coeficiente Rho de Spearman indican una relación altamente significativa entre la Variable 1 Empoderamiento Laboral y la Variable 2 Gestión del desempeño, con un coeficiente de correlación de 0.905, lo que sugiere una fuerte asociación positiva entre ambas variables. Este resultado es estadísticamente significativo al nivel de 0.01 (bilateral), lo que implica que a medida que mejora el empoderamiento laboral, también se observa un incremento en la efectividad de la gestión del desempeño. La muestra analizada consta de 184 observaciones, lo que refuerza la robustez de estos hallazgos.

Así mismo se corrobora en los siguientes trabajos: Rengifo y Riveros (2024) en su trabajo de investigación: Empoderamiento de los empleados y su relación con su desempeño laboral en empresas de logística liviana en Lima Metropolitana, 2023, en la que utilizó en su diseño de investigación un enfoque cuantitativo secuencial, además el diseño de su investigación es no experimental de corte transaccional, además su alcance es un estudio descriptivo – correlacional, para cuyo efecto tuvo como población de estudio a 768 colaboradores de tres empresas logísticas en Lima metropolitana, luego su población es de 257 colaboradores considerando para ello un muestreo probabilístico

de tipo aleatorio simple para muestras finitas. Luego podemos apreciar en sus conclusiones manifiesta que, los resultados observados develan suficiente evidencia estadística para afirmar la existencia de una correlación significativa, directa y media (p valor: 0,000; Rho: 0,514). Por ende, el presente estudio concluyó que, el empoderamiento de los empleados se relaciona con el desempeño laboral en las empresas de logística liviana en Lima Metropolitana, 2023. (p. 105)

Tapia (2023) en su trabajo de investigación: Empowerment y rendimiento laboral de los trabajadores del hospital Regional de Huacho – 2023, para la obtención del Grado de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud, y para ello en la parte metodológica nos dice que su enfoque corresponde al método cuantitativo, su diseño es un estudio experimental transeccional alterando premeditadamente las variables de estudio, el nivel es correlacional, para ello contó con una población de 1300 trabajadores entre médicos, enfermeras y administrativos, luego estableció su muestra de 297 trabajadores, hallada por la fórmula de poblaciones finitas y que luego entre sus principales conclusiones refiere que, Se determinó que el empowerment se relaciona positivamente con el rendimiento laboral de los trabajadores del Hospital Regional de Huacho – 2023, al obtenerse un $(p) < 5\%$; resultando una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.636. Se concluye que, en dicho hospital se desarrolla de manera regular la autoconfianza y la autodeterminación dentro de las actividades laborales, se cuenta con un poco sentido de relevancia personal y de significado, y se mantiene una pasable generación de confianza para con la institución; de manera que, se cuenta con un moderado rendimiento en las tareas de trabajo y con un ajustado rendimiento en el contexto, y, solo en determinadas ocasiones se desarrollan buenos diagnósticos y prevenciones de comportamientos laborales contraproducentes. (p. 57)

Palma (2023) en su tesis: Empowerment y desempeño laboral del servidor público de

la sede central del Gobierno Regional de Pasco, 2021, para optar grado de Maestra en Ciencias de la Administración, nos refiere que en su proceso, propuso como tipo y nivel de investigación el correlacional, el método utilizado fue descriptivo, inductivo y deductivo; el diseño de investigación fue transeccional descriptivo, correlacional; su población estuvo conformada por 279 trabajadores administrativos de los diferentes niveles y luego la muestra quedó conformada por 70 colaboradores. En sus conclusiones más importantes refiere que, Según los resultados conseguidos, se determinó que existe un nivel de relación significativa entre el Empowerment con el Desempeño Laboral del Servidor Público de la Sede Central del Gobierno Regional de Pasco, 2021. siendo la correlación de Pearson de 0,864** lo cual nos indica una correlación positiva alta; esto nos manifiesta que a mejor utilización del empowerment se lograra un mejor desempeño laboral de los servidores públicos de la Sede Central del Gobierno Regional de Pasco. (p. 70)

CONCLUSIONES

1. Los resultados del análisis de correlación utilizando el coeficiente Rho de Spearman indican una relación altamente significativa entre la Variable 1 Empoderamiento Laboral y la Variable 2 Gestión del desempeño, con un coeficiente de correlación de 0.905, lo que sugiere una fuerte asociación positiva entre ambas variables. Este resultado es estadísticamente significativo al nivel de 0.01 (bilateral), lo que implica que a medida que mejora el empoderamiento laboral, también se observa un incremento en la efectividad de la gestión del desempeño. La muestra analizada consta de 184 observaciones, lo que refuerza la robustez de estos hallazgos.
2. El análisis de correlación realizado mediante el coeficiente Rho de Spearman muestra una relación significativa entre la Dimensión 1 Motivación laboral de la Variable 1 y la Variable 2 Gestión del desempeño, con un coeficiente de correlación de 0.825. Este valor indica una correlación positiva, lo que sugiere que a medida que se fortalece la motivación laboral, también se mejora la gestión del desempeño. La significación estadística, evidenciada por un valor de p de 0.000 (bilateral), resalta la relevancia de esta relación en el contexto analizado. La muestra incluye 184 observaciones, lo que proporciona un sólido respaldo a estos resultados.
3. El análisis de correlación entre la Dimensión 2 Autonomía laboral de la Variable 1 y la Variable 2 Gestión del desempeño muestra un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.793, lo que indica una fuerte correlación positiva entre ambas variables. Esto sugiere que a medida que se mejora la autonomía laboral, también se observa una mejora en la gestión del desempeño. La significación estadística del resultado, con un valor de p de 0.000 (bilateral), indica que esta correlación es altamente significativa al nivel del 0.01, lo que refuerza la relevancia de esta relación en el análisis. La muestra analizada consta de 184 observaciones, lo que añade solidez a estos hallazgos.

4. El análisis de correlación entre la Dimensión 3 Competencias laborales de la Variable 1 y la Variable 2 Gestión del desempeño revela un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.875, lo que indica una fuerte correlación positiva entre ambas dimensiones. Esto sugiere que a una mejor competencia laboral se mejora significativamente la gestión del desempeño. La significación estadística de este resultado, con un valor de p de 0.000 (bilateral), confirma que la correlación es altamente significativa al nivel del 0.01, lo que respalda la importancia de un soporte técnico adecuado en la optimización de los servicios públicos. La muestra analizada incluye 184 observaciones, lo que otorga robustez a esta conclusión.

RECOMENDACIONES

1. Implementar talleres de formación en liderazgo transformacional y coaching para jefaturas, a fin de mejorar la comunicación, la motivación y el acompañamiento del personal. Un liderazgo cercano y humano potencia el empoderamiento y mejora los indicadores de desempeño.
2. Se recomienda desarrollar programas formativos escalonados según niveles de competencia, con contenidos prácticos alineados a las herramientas tecnológicas del banco. A mayor dominio digital, mayor seguridad, empoderamiento y eficiencia
3. Fortalecer las acciones de bienestar emocional, reconocimiento al esfuerzo, promoción de espacios colaborativos y desarrollo de actividades de integración que fortalezcan la cohesión del equipo.
4. Reforzar campañas internas que promuevan la ética, el respeto, la equidad y la orientación al cliente, no solo desde la normativa, sino como práctica visible en la conducta de líderes y colaboradores

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aragón, P. (2015). *El empowerment y el desempeño laboral en los restaurantes turísticos de la ciudad de Huaraz en el año, 2014.*

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4697/ARAGON_OP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bernal, C.A. (2010). Metodología de la Investigación. (3ra ed.). Prentice Hall.

Calderón, P. (2020). *El empowerment y el desempeño laboral en los trabajadores del ministerio del interior proyecto especial CORAH – Pucallpa.*

<https://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a04f1e65-a207-4ad3-bf91-25a9f5191ce7/content>

Duran, S. (2017). “El empoderamiento en la empresa Oncocenter Perú SAC, Lima 2017.

Hernandez-Sampieri, R. y Mendoza C. (2018). Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27869/B_Duran_CSK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/673988/Rengifo_PP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palma, S. (2023). Empowerment y desempeño laboral del servidor público de la sede central del Gobierno Regional de Pasco, 2021.

http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/3692/1/T026_72047116_M.pdf

Rengifo, P. y Riveros, J. (2024). Empoderamiento de los empleados y su relación con su desempeño laboral en empresas de logística liviana en Lima Metropolitana, 2023

Tapia, W. (2023). Empowerment y rendimiento laboral de los trabajadores del hospital Regional de Huacho - 2023.

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7634/TESIS%20TAPIA%20DIAZ%20WALTER.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

ANEXO

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Empoderamiento laboral y la gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank

filial Huánuco 2024.

Para los participantes de esta investigación, es necesario comprender que el propósito de esta investigación es confidencial y no requerirá solicitar datos personales.

Descripción: La escala de Likert utilizada será: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, y 5 = Siempre.

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
	Experiencia del Usuario					
1	¿Considera que las herramientas brindadas por la institución mejoran significativamente su desempeño laboral?					
2	¿Se siente plenamente respaldado(a) por los sistemas de atención y soporte de la organización?					
3	¿Cree que las experiencias laborales dentro de esta institución han fortalecido sus capacidades profesionales?					
4	¿Percibe que se valora su experiencia laboral dentro del equipo de trabajo?					
5	¿Considera que el trato recibido en la organización potencia su compromiso con sus funciones?					
	Madurez Digital	1	2	3	4	5
6	¿Maneja con facilidad las plataformas digitales implementadas por la organización?					
7	¿La organización promueve activamente la capacitación en competencias digitales?					
8	¿Se adapta con rapidez a las innovaciones tecnológicas aplicadas en su entorno laboral?					
9	¿Cree que el uso de tecnologías digitales ha facilitado la ejecución de sus tareas diarias?					
10	¿Se siente preparado(a) para enfrentar nuevos retos digitales en el trabajo?					
	Comportamiento del Cliente	1	2	3	4	5
11	¿Considera que las actitudes y comentarios del cliente influyen directamente en su desempeño diario?					
12	¿Se motiva a brindar un mejor servicio cuando el cliente reconoce su trabajo?					
13	¿Percibe que las expectativas del cliente orientan su forma de actuar en el puesto?					
14	¿Se esfuerza más cuando los clientes muestran interés y respeto en la interacción?					
15	¿Cree que la satisfacción del cliente representa un incentivo para mejorar continuamente?					

VARIABLE 2: GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
	Liderazgo					
1	¿Sus superiores fomentan una cultura de mejora continua en el equipo?					
2	¿El liderazgo en su área se basa en el respeto, la motivación y el acompañamiento?					
3	¿Las decisiones de los líderes se comunican de forma clara y oportuna?					
4	¿Siente que sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por la jefatura?					
5	¿Existe una relación de confianza y apertura con los líderes de la organización?					
	Valores	1	2	3	4	5
6	¿Los valores institucionales guían las decisiones y acciones en su entorno laboral?					
7	¿Se promueve el cumplimiento de principios éticos en todos los niveles de la organización?					
8	¿Se identifica plenamente con los valores promovidos por la institución?					
9	¿La honestidad, el respeto y la responsabilidad se practican diariamente en su área de trabajo?					
10	¿Considera que la organización actúa con coherencia entre lo que dice y lo que hace?					
	Clima Organizacional	1	2	3	4	5
11	¿Considera que el ambiente laboral es armonioso y propicio para el trabajo en equipo?					
12	¿Se siente cómodo(a) compartiendo opiniones e ideas con sus compañeros?					
13	¿Existe una comunicación efectiva entre las diferentes áreas de la organización?					
14	¿La relación entre colegas se caracteriza por el respeto mutuo?					
15	¿Cree que el entorno de trabajo le permite desarrollarse profesional y personalmente?					

Datos de los resultados de la variable I.

Colaborador	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
C1	4	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	3	5	2	4
C2	2	4	5	1	4	2	5	4	1	1	3	3	2	4	4
C3	3	4	4	1	3	5	3	5	1	2	4	1	4	2	2
C4	1	2	5	2	4	4	4	4	5	3	1	4	2	4	2
C5	2	4	5	2	2	4	2	2	4	4	1	5	5	2	5
C6	2	1	4	4	4	5	1	5	5	1	1	1	1	4	3
C7	3	1	3	3	1	3	5	2	2	1	4	1	4	2	1
C8	5	3	4	3	3	1	3	5	3	1	5	2	3	1	2
C9	2	4	5	3	1	4	5	4	5	5	3	5	4	5	3
C10	3	4	2	2	5	1	5	4	4	4	4	4	3	2	4
C11	1	1	1	1	3	1	4	5	1	3	3	1	5	1	3
C12	2	4	3	1	4	1	1	2	4	4	2	3	1	5	1
C13	1	3	1	2	2	4	5	1	1	3	2	5	4	2	4
C14	3	3	1	5	4	2	3	1	1	4	3	5	3	4	4
C15	3	4	3	2	3	3	4	4	1	1	2	1	3	4	1
C16	1	2	2	3	4	2	1	4	4	1	2	1	4	5	5
C17	3	1	1	3	3	3	4	1	4	3	1	4	4	3	1
C18	3	1	5	2	2	2	3	5	1	4	1	4	1	5	4
C19	3	1	1	4	3	3	5	3	3	3	2	5	1	4	1
C20	5	4	5	3	4	3	1	1	4	4	5	5	3	4	1
C21	5	5	1	5	3	4	1	4	5	5	1	3	2	1	2
C22	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1	3	5	2	2
C23	3	2	1	5	4	2	1	4	5	4	1	4	3	4	2
C24	2	3	1	2	5	2	2	1	4	2	3	4	5	1	5
C25	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	2	4	2	3	1
C26	3	4	2	2	5	2	5	1	4	5	1	2	2	1	2
C27	1	5	5	1	5	5	5	3	4	2	3	5	1	5	4
C28	5	1	4	5	4	2	2	5	4	1	5	2	2	5	4
C29	2	4	2	2	3	2	1	5	5	4	2	1	4	3	4
C30	4	2	3	4	1	1	5	3	3	5	4	3	1	1	2
C31	3	4	5	5	4	2	5	3	2	3	1	2	5	2	2
C32	2	2	3	1	4	2	5	2	5	3	5	4	1	5	5
C33	1	4	2	5	1	3	1	3	4	2	1	5	4	1	5
C34	1	3	1	1	1	4	1	5	3	3	1	4	4	5	1
C35	3	4	1	4	4	3	2	5	5	3	4	1	4	3	5
C36	4	5	1	5	5	2	2	2	5	3	5	3	3	2	4
C37	1	2	2	4	1	5	5	2	1	2	3	2	2	5	5
C38	5	3	5	1	4	1	1	5	4	4	4	3	5	4	3
C39	2	2	3	3	5	5	2	4	2	4	4	5	1	1	3
C40	5	4	1	4	1	1	1	5	2	4	5	5	5	5	5
C41	3	4	5	4	3	3	4	1	2	1	1	1	5	3	1
C42	3	4	2	4	4	5	2	4	4	2	2	4	2	4	4
C43	5	1	4	3	1	1	1	5	4	5	4	5	5	3	5

C44	2	3	5	1	2	2	2	3	5	5	1	1	2	1	3
C45	5	2	1	3	3	1	5	1	2	1	3	1	5	4	1
C46	5	5	3	5	5	5	5	2	2	3	1	5	1	1	3
C47	5	5	4	1	1	2	4	2	2	2	3	3	2	4	1
C48	4	5	3	1	1	5	5	2	3	3	4	2	2	2	2
C49	3	3	2	4	1	1	4	2	3	1	5	5	4	2	1
C50	2	1	4	4	5	2	5	2	5	3	3	3	3	1	3
C51	4	4	1	3	3	3	5	2	5	2	3	3	5	5	2
C52	4	2	5	5	1	5	1	4	2	2	1	2	5	3	1
C53	2	1	1	3	5	1	2	4	1	1	3	5	4	2	4
C54	2	5	2	3	3	3	3	4	5	2	2	3	3	1	5
C55	4	2	1	1	2	4	1	1	5	4	1	4	2	3	1
C56	5	2	4	2	1	4	3	2	1	5	4	2	2	3	3
C57	5	5	1	1	5	5	4	3	1	3	3	5	4	2	4
C58	4	3	4	1	3	1	2	3	2	3	5	4	5	2	4
C59	3	4	1	4	1	4	1	2	5	3	4	5	3	3	1
C60	2	2	5	2	4	2	5	2	4	1	5	1	1	1	3
C61	3	1	5	4	4	2	5	3	1	2	4	3	3	1	4
C62	5	3	1	5	4	3	5	5	5	3	3	2	4	1	5
C63	2	1	2	3	5	1	1	1	1	1	2	5	3	3	3
C64	3	2	4	5	1	4	3	4	5	1	1	5	5	3	1
C65	4	2	2	5	3	2	1	5	4	5	4	5	5	5	4
C66	4	5	2	3	3	3	4	4	2	3	3	5	4	3	2
C67	2	3	4	2	5	2	1	1	4	3	4	4	4	4	5
C68	5	2	1	4	2	1	3	5	1	3	1	5	5	2	4
C69	1	1	3	5	1	5	1	2	4	1	5	2	1	3	4
C70	1	2	3	2	2	3	2	3	1	3	3	4	3	3	1
C71	4	5	1	1	5	3	2	4	2	5	1	1	4	1	1
C72	4	4	5	1	1	5	3	3	3	5	1	5	5	3	2
C73	1	3	2	2	4	1	2	3	4	1	5	3	2	2	3
C74	2	4	1	4	2	5	1	1	3	3	5	1	5	3	3
C75	1	4	2	3	3	4	4	5	5	2	2	1	5	3	5
C76	3	4	5	4	2	2	1	5	4	3	2	2	3	4	4
C77	5	5	1	2	5	4	3	4	2	4	1	2	3	1	2
C78	3	1	1	2	5	1	1	3	4	2	2	5	5	2	5
C79	3	2	5	2	4	1	2	1	5	1	2	4	5	2	5
C80	3	1	3	2	4	5	1	5	2	5	1	2	5	4	2
C81	2	4	3	1	3	5	4	3	2	5	5	3	3	4	1
C82	3	3	2	5	1	2	4	4	3	3	4	3	1	3	5
C83	3	2	1	2	2	5	1	1	1	1	1	5	3	2	1
C84	3	3	2	5	4	4	3	2	4	3	5	4	3	3	1
C85	5	1	2	1	1	4	3	5	1	5	1	2	1	4	3
C86	2	1	5	2	2	1	2	5	2	5	1	3	2	3	5
C87	2	4	3	2	3	2	1	3	4	4	5	2	3	5	3
C88	2	4	1	4	5	1	5	2	1	5	2	4	2	3	2
C89	2	3	5	5	2	3	3	4	5	1	5	5	4	1	4
C90	1	2	1	4	5	1	1	3	5	2	4	2	5	1	1

C91	5	1	1	1	4	4	3	2	5	5	5	3	4	3	5
C92	2	1	4	4	3	4	5	5	3	5	2	3	2	1	2
C93	1	1	2	3	5	5	1	1	3	4	2	1	5	3	2
C94	3	2	2	1	3	3	5	5	1	1	4	5	2	3	1
C95	3	3	4	5	1	3	1	2	4	2	1	1	5	3	3
C96	2	4	3	5	2	2	5	4	5	4	5	5	1	2	5
C97	5	3	2	3	2	3	5	5	1	3	4	1	3	3	1
C98	5	3	5	1	5	2	4	3	4	5	3	5	2	1	3
C99	2	2	3	5	2	4	2	5	5	4	2	5	3	1	1
C100	1	2	4	5	3	3	2	1	2	4	4	5	5	4	4
C101	4	2	4	3	1	4	1	2	1	2	3	2	2	5	4
C102	4	3	3	4	5	4	5	3	1	3	3	2	2	2	2
C103	5	4	1	3	5	1	5	5	3	4	2	4	3	3	3
C104	1	4	4	5	5	5	3	4	3	1	5	3	3	1	2
C105	4	2	5	3	1	1	4	2	4	3	4	1	1	5	5
C106	3	2	4	3	5	4	5	4	2	3	4	1	1	4	4
C107	4	1	1	4	5	5	2	3	5	1	5	2	2	3	5
C108	1	1	4	1	3	3	1	1	4	1	4	4	1	2	2
C109	4	1	2	1	1	1	5	1	5	4	2	2	2	2	2
C110	2	2	4	1	3	5	3	3	1	1	1	2	4	2	4
C111	4	3	3	4	4	2	2	3	1	4	2	3	2	4	4
C112	5	1	5	3	2	3	4	5	5	5	3	4	2	2	3
C113	5	1	3	3	4	2	3	3	5	5	1	4	1	5	2
C114	5	4	5	4	4	4	4	4	2	1	3	1	4	2	5
C115	2	4	2	2	4	2	3	3	2	5	4	3	5	2	5
C116	1	3	2	4	2	4	2	5	5	5	1	4	5	1	4
C117	2	1	3	1	1	4	2	3	5	5	1	4	4	5	3
C118	2	3	2	5	2	4	1	1	5	4	3	4	1	1	4
C119	4	1	3	5	5	4	5	1	1	4	4	4	3	5	4
C120	2	2	1	5	4	2	5	1	3	5	5	3	5	1	1
C121	3	4	2	4	5	2	3	3	2	1	2	5	1	3	2
C122	4	4	5	4	2	2	4	2	5	1	5	5	2	1	2
C123	3	2	2	2	1	2	1	4	3	1	4	1	1	3	5
C124	5	1	2	4	2	2	1	1	1	1	5	1	5	5	1
C125	3	4	2	5	4	3	2	2	5	1	3	5	3	1	1
C126	5	1	4	2	5	3	4	5	1	1	1	1	3	4	2
C127	3	3	2	2	1	3	5	2	2	4	5	5	2	1	4
C128	5	2	5	4	4	3	2	4	3	3	5	5	3	5	4
C129	1	4	3	3	4	5	5	3	2	5	4	5	4	3	5
C130	4	3	2	4	2	2	1	5	4	2	1	3	4	2	5
C131	1	2	5	2	4	4	4	1	4	5	2	3	5	5	4
C132	1	2	1	2	2	1	5	2	1	2	3	5	4	2	3
C133	4	4	2	1	2	3	4	2	1	2	5	1	3	4	2
C134	1	5	1	5	3	4	3	2	1	5	5	1	1	2	3
C135	5	2	3	2	5	1	1	3	4	3	4	2	2	5	4
C136	5	1	4	3	1	1	3	1	4	5	1	4	2	4	5
C137	4	3	5	2	3	4	5	2	3	2	4	2	1	3	2

C138	4	4	2	4	5	5	5	1	2	1	4	1	4	4	3
C139	5	4	3	5	4	4	1	1	5	4	2	1	5	4	4
C140	2	5	4	1	2	5	2	1	5	2	3	1	1	1	3
C141	3	4	2	4	2	3	3	4	5	4	2	4	1	2	2
C142	5	3	2	3	4	1	5	3	2	3	2	3	2	4	2
C143	2	1	2	1	5	1	4	1	5	4	3	3	1	1	5
C144	5	2	5	2	4	1	4	5	4	4	4	5	4	2	5
C145	4	5	3	2	4	3	3	5	3	2	2	1	2	3	2
C146	5	1	3	1	3	5	1	4	3	4	1	4	4	1	5
C147	4	4	5	4	4	4	2	5	4	5	3	3	4	5	5
C148	5	2	3	5	5	2	2	5	1	5	5	2	2	5	5
C149	5	2	5	5	4	1	3	1	4	3	5	4	5	2	4
C150	2	4	4	2	3	1	5	4	5	2	5	2	5	1	1
C151	1	1	1	1	2	4	5	1	2	2	2	4	5	4	3
C152	2	3	1	1	4	5	3	5	4	1	5	5	1	3	1
C153	5	3	3	1	5	4	5	2	4	3	4	3	3	4	3
C154	3	2	5	5	2	4	1	1	1	2	2	3	1	4	4
C155	1	1	1	2	2	2	5	4	4	3	2	5	5	4	2
C156	3	2	1	2	1	1	3	4	2	1	2	4	4	5	4
C157	3	1	5	3	2	1	4	1	2	5	5	5	4	3	3
C158	1	4	5	5	2	2	5	5	4	3	2	3	4	5	3
C159	5	5	1	3	3	5	4	1	5	2	2	1	4	5	3
C160	1	4	3	2	2	3	1	2	5	3	3	2	1	5	1
C161	4	4	2	2	2	4	1	1	2	5	1	4	3	3	3
C162	5	2	4	5	4	4	2	3	2	5	5	5	2	4	4
C163	1	5	4	1	4	5	3	5	2	4	4	2	2	3	4
C164	4	3	1	3	5	4	2	5	4	3	5	4	1	1	2
C165	4	1	3	4	3	3	1	4	5	1	1	4	4	3	4
C166	3	1	2	5	1	4	5	2	2	3	5	3	1	5	1
C167	3	5	3	5	3	2	3	2	3	5	5	5	4	1	5
C168	2	5	4	2	4	2	3	1	1	4	1	4	4	4	1
C169	4	1	4	5	4	2	4	3	4	2	2	1	5	4	1
C170	5	4	3	4	2	2	3	1	5	4	2	1	3	2	3
C171	4	5	2	2	4	1	5	2	5	2	5	3	2	5	1
C172	3	3	1	5	4	1	5	1	1	2	5	4	2	1	1
C173	1	5	5	2	4	2	3	1	1	1	2	2	1	2	5
C174	5	2	1	2	2	2	3	5	4	4	3	2	3	3	1
C175	5	4	2	4	4	5	4	4	3	5	1	2	4	2	1
C176	2	1	3	4	1	2	4	3	4	1	3	2	3	3	5
C177	3	3	4	2	4	4	1	4	5	5	1	2	2	4	4
C178	4	2	3	5	3	3	2	3	1	4	1	5	4	3	5
C179	4	3	1	4	3	1	5	5	5	5	2	4	4	2	3
C180	3	5	1	3	1	4	1	4	2	2	5	3	5	4	5
C181	1	4	2	3	4	4	1	3	2	4	4	1	5	2	3
C182	4	4	2	5	4	2	1	5	3	4	2	1	3	2	2
C183	3	1	1	5	4	3	3	3	1	4	5	2	2	3	4
C184	1	4	4	1	3	4	2	1	5	3	1	5	5	4	4

Datos de los resultados de la variable 2.

Colaborador	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
C1	3	5	4	4	3	3	2	5	4	4	1	5	5	3	3
C2	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	5	3	4	4	1
C3	4	3	2	5	5	5	3	2	4	4	2	4	1	5	3
C4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	2	3	1	3
C5	3	3	5	3	3	4	2	5	2	5	5	3	1	5	4
C6	4	5	2	3	2	5	4	3	2	3	3	4	4	5	4
C7	2	4	5	4	5	4	4	4	1	2	1	4	3	4	5
C8	3	4	5	3	2	3	3	5	5	4	5	5	3	5	4
C9	5	5	3	2	3	4	5	5	1	4	4	3	2	3	5
C10	3	4	4	3	5	5	3	4	3	3	1	4	4	2	3
C11	5	3	2	4	5	3	4	5	3	4	3	4	4	4	2
C12	5	3	3	1	4	4	1	4	3	4	3	4	3	5	2
C13	3	2	5	5	3	4	5	4	4	3	2	5	5	4	3
C14	3	4	5	5	5	4	2	3	5	4	1	2	4	1	3
C15	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	3
C16	3	5	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	1	4	3
C17	5	5	5	3	1	5	4	5	5	5	3	3	5	3	3
C18	4	5	4	4	2	4	5	2	4	5	4	4	4	3	3
C19	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	3	2	4
C20	1	4	4	3	4	1	1	5	3	2	4	5	3	4	2
C21	2	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	2	1	5	5
C22	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3
C23	3	5	1	2	1	1	5	4	4	2	4	4	3	4	3
C24	4	4	1	3	4	4	5	4	3	2	4	1	4	5	4
C25	3	4	4	4	5	3	5	5	3	2	2	1	2	4	2
C26	3	5	1	5	3	2	4	4	5	4	5	3	3	5	5
C27	5	4	3	5	3	5	5	4	5	5	2	5	4	5	3
C28	5	3	1	5	2	3	5	5	4	4	4	3	3	4	5
C29	5	5	2	4	2	4	4	5	3	2	2	5	4	2	2
C30	4	2	5	4	2	2	5	3	3	5	5	5	5	3	2
C31	5	4	4	5	2	4	1	4	2	2	2	4	4	4	5
C32	3	3	5	3	5	1	5	1	5	4	5	2	4	5	4
C33	4	4	4	4	4	5	1	3	5	5	4	4	3	3	4
C34	3	4	2	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5	5	4
C35	4	4	5	5	1	1	3	5	5	3	4	3	5	5	5
C36	4	4	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	2
C37	5	4	3	4	4	3	2	4	4	5	4	5	4	4	5
C38	4	2	1	5	4	4	3	2	1	3	4	3	4	5	3
C39	4	5	3	4	5	5	2	5	4	3	4	5	4	3	4
C40	3	2	2	2	3	2	4	3	3	5	4	4	3	3	1
C41	3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	1	5	4	2	5
C42	5	2	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	1	3

C43	4	5	4	4	2	4	4	3	3	3	1	3	3	3	2
C44	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4
C45	3	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	5	2	4	4
C46	5	2	3	5	5	5	3	3	4	5	4	4	3	5	3
C47	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	2	3	2	2
C48	5	3	5	3	4	5	4	4	4	3	5	5	5	2	4
C49	5	3	2	4	4	5	2	5	3	3	3	5	4	4	3
C50	5	3	5	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	5	4
C51	2	5	4	3	2	5	4	4	5	5	3	3	3	4	1
C52	4	5	5	3	5	2	5	2	3	5	2	3	4	4	4
C53	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	1
C54	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	2
C55	5	5	2	5	5	4	4	3	2	3	5	1	3	3	4
C56	5	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	5	3	4	4
C57	1	4	3	5	2	4	2	5	4	4	2	4	3	5	3
C58	3	1	4	4	2	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5
C59	3	3	4	4	1	3	4	4	1	3	3	4	1	2	5
C60	3	4	3	2	3	4	5	5	3	4	3	3	5	1	2
C61	3	1	3	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4
C62	4	3	5	5	2	5	4	5	5	4	1	3	4	4	3
C63	2	5	5	4	3	3	1	5	2	4	3	4	4	5	3
C64	1	2	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	1	3	4
C65	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	1
C66	3	4	2	4	4	3	5	2	2	4	4	4	4	3	5
C67	5	4	3	4	3	2	5	2	5	4	3	4	5	4	5
C68	4	4	5	3	4	3	5	5	1	4	5	3	4	5	1
C69	4	3	5	5	5	4	5	5	3	5	1	4	3	2	2
C70	4	3	4	2	3	4	5	3	4	5	4	3	1	5	1
C71	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4
C72	4	3	2	3	3	3	3	1	1	5	4	3	4	3	5
C73	5	2	4	5	5	4	4	3	5	3	5	4	4	4	3
C74	3	3	3	5	3	2	5	5	5	5	3	3	5	4	3
C75	5	3	3	4	4	4	2	5	3	2	5	5	5	5	4
C76	4	2	4	3	3	4	4	2	3	4	2	5	4	4	4
C77	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
C78	5	3	5	5	1	5	2	3	4	3	5	5	4	1	3
C79	4	5	4	3	4	4	5	2	5	4	5	3	4	5	2
C80	5	4	2	3	4	2	4	3	4	1	5	5	5	4	2
C81	5	1	1	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4
C82	3	2	4	4	3	5	3	4	5	4	4	3	3	5	4
C83	5	3	3	1	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
C84	4	2	1	5	4	5	4	2	2	4	4	3	4	2	4
C85	3	5	3	4	1	2	3	4	4	3	4	5	5	1	4
C86	2	3	5	2	4	4	4	4	1	3	4	2	3	1	2
C87	3	2	4	4	5	3	3	2	4	4	1	5	2	4	4
C88	5	4	5	3	5	2	5	4	5	4	4	4	4	2	2
C89	3	3	5	3	5	3	3	5	4	4	4	4	3	5	5

C90	4	3	4	2	1	3	4	5	4	4	4	3	3	5	1
C91	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	4
C92	2	4	5	3	3	5	3	5	4	3	5	4	4	3	4
C93	3	3	5	3	4	3	5	2	5	4	3	2	3	4	3
C94	5	4	3	4	4	3	3	1	4	4	4	5	5	4	5
C95	3	2	3	2	4	5	1	2	4	5	3	4	1	2	5
C96	5	1	5	4	5	4	4	4	4	2	1	3	4	3	4
C97	5	2	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	1
C98	5	4	4	3	4	3	4	2	4	5	1	5	4	5	5
C99	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	2	4	1	3
C100	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	5
C101	4	4	1	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	1	3
C102	1	4	5	3	5	2	5	3	2	4	3	3	3	5	4
C103	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	2	4	3	5
C104	4	5	4	1	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5
C105	3	3	5	3	5	4	4	2	4	4	4	3	4	5	3
C106	2	1	4	4	4	3	3	4	4	5	2	4	4	4	4
C107	4	5	2	2	4	4	3	2	2	5	3	3	3	3	2
C108	4	2	5	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4
C109	4	2	4	5	3	4	3	4	2	4	5	3	4	5	5
C110	3	3	3	5	5	4	5	4	4	2	5	2	5	5	4
C111	1	3	3	3	2	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5
C112	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	3	2	4	3	4
C113	3	5	4	5	2	5	5	4	4	5	3	4	3	2	3
C114	2	1	2	5	4	5	4	3	4	4	2	4	3	4	4
C115	3	2	5	4	2	5	2	4	5	3	2	2	3	2	4
C116	2	4	5	5	4	3	4	4	4	2	5	4	3	3	4
C117	5	4	5	1	4	4	1	3	5	2	4	3	1	3	5
C118	5	5	4	2	4	4	5	2	4	3	3	4	4	3	3
C119	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	1	5	4	4	4
C120	5	4	4	2	4	3	4	4	4	1	2	4	2	2	1
C121	5	4	3	3	3	5	4	3	3	2	4	5	3	1	2
C122	5	3	5	4	3	3	2	4	5	4	4	1	5	5	3
C123	5	4	4	4	5	4	2	3	5	3	3	4	4	4	5
C124	3	2	3	5	4	3	5	5	5	5	3	5	4	5	4
C125	5	4	3	4	5	5	1	3	2	4	5	3	4	5	4
C126	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	1	3	4	5
C127	2	4	5	3	4	4	4	3	3	5	4	1	5	1	4
C128	3	5	3	3	2	3	5	5	3	4	4	5	4	3	4
C129	4	1	4	3	5	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4
C130	5	3	5	4	2	2	3	5	4	5	4	4	2	3	4
C131	2	3	4	4	5	5	4	4	4	5	2	4	5	3	4
C132	4	3	3	3	1	1	5	3	4	3	5	3	4	5	5
C133	3	5	4	4	2	2	4	4	4	4	5	3	4	2	5
C134	4	5	2	2	3	3	3	5	3	3	5	4	5	2	4
C135	1	2	5	2	4	4	3	5	1	4	5	4	5	2	4
C136	3	4	5	3	4	3	4	4	5	4	3	2	3	3	3

C137	5	4	4	2	5	4	2	4	4	2	4	4	3	5	5
C138	4	4	4	4	4	2	4	5	4	2	5	3	3	3	3
C139	5	4	3	5	5	5	3	4	5	5	1	2	4	5	4
C140	4	2	4	5	3	5	5	3	4	3	5	4	4	5	3
C141	5	4	3	4	5	3	5	5	3	5	2	3	3	5	4
C142	3	4	4	2	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4
C143	3	1	4	4	4	5	2	4	3	5	5	4	4	3	4
C144	5	4	3	4	5	3	3	4	5	2	3	2	3	4	4
C145	4	4	3	5	4	5	4	2	4	3	4	2	3	5	3
C146	5	3	4	4	4	3	3	1	3	4	5	5	5	5	4
C147	3	5	4	4	2	4	4	5	4	3	5	2	4	1	4
C148	5	3	5	3	5	5	5	1	5	4	3	5	3	5	2
C149	4	4	2	3	1	4	3	4	3	3	4	1	5	5	4
C150	4	5	3	2	3	5	1	4	5	5	4	2	5	4	2
C151	2	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4
C152	4	4	4	3	4	2	3	4	4	5	4	4	4	4	2
C153	3	3	4	1	2	3	5	3	4	3	4	3	3	4	1
C154	1	3	1	2	3	5	4	4	3	5	3	2	4	2	3
C155	4	5	4	4	5	2	3	3	4	4	5	4	4	3	5
C156	5	5	1	4	2	3	2	4	4	2	3	4	3	2	4
C157	5	2	2	3	5	4	4	3	4	1	4	5	4	5	4
C158	2	5	2	4	2	1	4	3	4	4	1	2	4	3	4
C159	4	5	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	3
C160	4	3	4	4	4	3	3	4	2	5	3	3	1	4	4
C161	3	2	4	3	4	4	3	3	5	4	4	2	4	1	4
C162	5	3	1	1	3	3	1	5	4	3	5	2	5	3	5
C163	4	5	5	3	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4
C164	3	3	3	2	3	3	5	4	3	4	2	4	4	4	4
C165	5	5	4	4	4	3	3	1	4	4	3	5	5	4	4
C166	5	2	5	2	5	3	5	5	2	4	5	4	5	4	3
C167	3	3	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3
C168	2	5	4	5	5	2	5	4	4	4	5	1	4	4	4
C169	4	2	3	3	5	3	3	5	1	5	4	5	3	1	4
C170	5	4	2	5	5	4	5	5	4	2	4	2	4	4	2
C171	3	2	5	5	2	5	4	3	2	4	5	4	2	2	4
C172	3	3	3	5	5	4	5	3	4	3	4	5	4	3	4
C173	2	5	4	4	4	4	2	4	3	4	5	5	4	4	2
C174	5	3	4	3	2	4	2	4	3	1	4	1	3	4	2
C175	5	1	3	4	3	2	3	3	5	3	5	5	4	5	3
C176	5	2	4	4	3	4	4	1	3	4	4	5	5	5	4
C177	3	2	5	4	1	3	5	4	4	4	3	3	3	2	5
C178	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	3	2	4	4	3
C179	4	3	4	3	5	3	3	2	2	4	3	5	1	3	3
C180	1	2	4	4	4	4	4	1	4	5	4	4	3	5	5
C181	4	5	2	1	5	5	2	3	1	3	5	4	3	3	1
C182	3	4	5	5	1	5	5	5	4	3	3	2	3	3	4
C183	4	4	2	5	5	5	5	4	5	2	3	3	3	2	4

ANEXO
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Empoderamiento laboral y la gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco 2024

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES y DIMENSIONES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿Cuál es la relación entre el Empoderamiento laboral y la Gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco 2024?	Determinar la relación que existe el Empoderamiento laboral y la Gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco 2024..	El empoderamiento laboral tiene una relación significativa con la Gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco 2024	VARIABLE INDEPENDIENTE: X Empoderamiento laboral	TIPO DE INVESTIGACIÓN: <i>Básico</i> NIVEL DE INVESTIGACIÓN: <i>Descriptivo - Correlacional</i>
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</u>	<u>DIMENSIONES</u> <i>Experiencia del usuario</i> <i>Madurez digital</i> <i>Comportamiento del cliente</i>	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN <i>Método Científico Deductivo</i>
Pe1. ¿Cuál es la vinculación entre la motivación laboral y la gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco 2024?	Oe1 Determinar la vinculación entre la motivación laboral y la gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco 2024	He1 La motivación laboral tiene una vinculación significativa con la gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco, 2024	VARIABLE DEPENDIENTE: Y <i>Gestión del desempeño</i>	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: <i>De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación no experimental</i>
Pe2. ¿Cuál es la correspondencia de la autonomía laboral con la gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco 2024?	Oe2 Establecer la correspondencia entre la autonomía laboral con la gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco 2024	He2 La autonomía laboral tiene una correspondencia significativa con la gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco, 2024	<u>DIMENSIONES</u>	POBLACIÓN La población de estudio comprende el total de los colaboradores MUESTRA colaboradores
Pe3 ¿Cuál es el nexo entre las competencias laborales y la gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco 2024?	Oe3 Establecer el nexo entre las competencias laborales y la gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco 2024	He3 Las competencias laborales tienen un nexo importante con la gestión del desempeño en los colaboradores del Interbank filial Huánuco, 2024	Liderazgo Valores Clima organizacional	TÉCNICAS: Encuestas, Análisis Documental INSTRUMENTOS: <i>Cuestionario, Guía de Análisis Documental</i>