UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración

El mentoring y las competencias laborales de los trabajadores en el sistema financiero en la región Cusco

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciadas en Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Cris Indira Ramos Cabrera

Brenda Nuñez Navarro

Kathya Beatriz Apaza Condori

Asesor:

Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco

Juliaca, octubre de 2026

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Ruth Gladys Choque Pilco, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **"EL MENTORING Y LAS COMPETENCIAS LABORALES DE LOS TRABAJADORES EN EL SISTEMA FINANCIERO EN LA REGIÓN CUSCO"** de los autores Cris Indira Ramos Cabrera, Brenda Nuñez Navarro y Kathya Beatriz Apaza Condori tiene un índice de similitud de 8% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 28 días del mes de octubre del año 2026.



Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco

028

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 07 día(s) del mes de octubre del año 20 26 siendo las 9:30 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente (a): Mtro. Lucas Fernando Meza Revatta y el (la) secretario(a): MSc. Giovanny Elizabeth Estela Delgado y los demás miembros: Mtra. Debora Lizbeth Larico Carbajal y el (la) asesor(a): Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: El mentoring y las competencias laborales de los Trabajadores en el sistema financiero en la región Cusco del(los) bachiller/es:

a) Cris Indira Ramos Cabrera

b) Brenda Nuñez Navarro

c) Kathya Beatriz Apaza Condori

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciadas en Administración y Negocios Internacionales

(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Cris Indira Ramos Cabrera

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (b): Brenda Nuñez Navarro

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (c): Kathya Beatriz Apaza Condori

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy Bueno

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a

Secretaria/o

Asesoría

Miembro

Miembro

Bachiller (a)

Bachiller (b)

Bachiller (c)

Índice

Resumen 5
Abstract 6
1 Introducción 6
2 Metodología 9
2.1 Diseño Metodológico 9
2.2 Diseño muestral 9
2.3 Instrumento 10
2.4 Análisis Estadístico 11
2.5 Consideraciones éticas 11
3 Resultados 12
3.1 Perfil sociodemográfico y evaluación de valores atípicos 12
3.2 Estadísticos descriptivos y correlación de Pearson 13
3.3 Contrastación de la hipótesis general 13
4 Discusión 16
5 Conclusión 17
6 Referencias 17
Anexos 20

El mentoring y las competencias laborales de los trabajadores en el sistema financiero en la región Cusco

Mentoring and the job skills of workers in the financial system in the Cusco region

Autores

Cris Indira Ramos Cabrera
Universidad Peruana Unión, Perú

Brenda Nuñez Navarro
Universidad Peruana Unión, Perú

Kathya Beatriz Apaza Condori
Universidad Peruana Unión, Perú

Resumen

El sistema financiero de la región Cusco pierde conocimiento con cada trabajador que deja su puesto. Una parte de ese conocimiento, como evaluar créditos en economías informales, se aprende junto a colegas con más experiencia y no en manuales. Este estudio tuvo como objetivo determinar la influencia del mentoring en las competencias laborales de los trabajadores de ese sistema. Con un diseño no experimental, transversal y explicativo, se encuestó a 221 trabajadores de cajas municipales, bancos, cooperativas de ahorro y crédito y financieras, seleccionados por conveniencia. Los datos se analizaron con un modelo de ecuaciones estructurales estimado por máxima verosimilitud. Los instrumentos alcanzaron una consistencia interna de $\alpha = .94$ (mentoring) y $\alpha = .92$ (competencias laborales), y las cuatro dimensiones del mentoring cargaron sobre un mismo factor con valores entre .87 y .91. El mentoring tuvo un efecto positivo sobre las competencias laborales ($\beta = .37$) y explicó el 14 % de su varianza, con un ajuste adecuado del modelo (CFI = .996; TLI = .992; RMSEA = .056; SRMR = .017). Se concluye que el mentoring contribuye al desarrollo de competencias, aunque con un efecto moderado que aconseja combinarlo con la capacitación técnica. El diseño transversal, la medición por autoinforme y el predominio de cajas municipales (67.4 % de la muestra) impiden establecer causalidad y limitan la generalización de los resultados.

Palabras clave: mentoring, competencias laborales, sistema financiero, microfinanzas, ecuaciones estructurales